I , I , JA , JA , I JA I JA
CISCO

Webex WFO korisničkog priručnika

Za implementacije s klasičnim WFM

Prvi put objavljeno: 10. srpnja 2020.
Zadnje ažuriranje: 28. veljače 2025.

Sjedište za Amerike
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman
Drive
San Jose, CA 95134-
1706 USA
http://www.cisco.co
m Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Faks: 408 527-0882

SPECIFIKACIJE I INFORMACIJE KOJE SE ODNOSE NA PROIZVODE U OVOM PRIRUČNIKU PODLIJEŽU PROMJENI BEZ PRETHODNE NAJAVE. SVE IZJAVE, INFORMACIJE I PREPORUKE U OVOM PRIRUČNIKU SMATRAJU SE TOČNIMA, ALI SU PREDSTAVLJENE BEZ JAMSTVA BILO KOJE VRSTE, IZRIČITIH ILI IMPLICIRANIH. KORISNICI MORAJU PREUZETI PUNU ODGOVORNOST ZA SVOJU PRIMJENU BILO KOJIH PROIZVODA. SOFTVERSKA LICENCA I OGRANIČENO JAMSTVO ZA POPRATNI PROIZVOD NAVEDENI SU U INFORMACIJSKOM PAKETU KOJI JE ISPORUČEN S PROIZVODOM I OVDJE SU UKLJUČENI OVIM REFERENCAMA. AKO NE MOŽETE LOCIRATI SOFTVERSKU LICENCU ILI OGRANIČENO JAMSTVO, KONTAKTIRAJTE PREDSTAVNIKA TVRTKE CISCO ZA DOBIVANJE KOPIJE.

Cisco implementacija kompresije TCP zaglavlja adaptacija je programa koji je razvio University of California, Berkeley (UCB) kao dio verzije javne domene UCB-a za UNIX operativni sustav. Sva prava pridržana. Autorsko pravo © 1981., Regents of the University of California.

BEZ OBZIRA NA BILO KOJE DRUGO OVDJE NAVEDENO JAMSTVO, SVE DATOTEKE DOKUMENTA I SOFTVER TIH DOBAVLJAČA DANI SU „KAKVI JESU" SA SVIM NEDOSTACIMA. CISCO I PRETHODNO NAVEDENI DOBAVLJAČI ODRIČU SE SVIH JAMSTAVA, IZRAŽENIH ILI IMPLICIRANIH, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČENJA, ONIH ZA UTRŽIVOST, PRIMJERENOST ZA ODREĐENU NAMJENU I NEKRŠENJE ILI ONIH KOJA PROIZLAZE IZ NAČINA POSTUPANJA, UPOTREBE ILI TRGOVINSKE PRAKSE.

NI U KOJEM SLUČAJU TVRTKA CISCO ILI NJENI DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA BILO KAKVE NEIZRAVNE, POSEBNE, POSLJEDIČNE ILI SLUČAJNE ŠTETE, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČENJA, IZGUBLJENU DOBIT ILI GUBITAK ILI ŠTETU NA PODACIMA KOJI PROIZLAZE IZ UPORABE ILI NEMOGUĆNOSTI UPORABE OVOG PRIRUČNIKA, ČAK I AKO SU TVRTKA CISCO ILI NJENI DOBAVLJAČI UPOZORENI NA MOGUĆNOST TAKVE ŠTETE.

Sve adrese internetskog protokola (IP) i brojevi telefona korišteni u ovom dokumentu nisu namijenjeni da služe kao stvarne adrese i brojevi telefona. Svi primjeri, izlazni prikaz naredbi, dijagrami mrežne topologije i druge slike uključene u dokument prikazuju se samo u ilustrativne svrhe. Bilo kakva uporaba stvarnih IP adresa ili brojeva telefona u ilustrativnom sadržaju nenamjerna je i slučajna.

Sve tiskane kopije i duplicirane softverske kopije ovog dokumenta smatraju se nekontroliranima. Pogledajte trenutnu mrežnu verziju za najnoviju verziju.

Cisco ima više od 200 ureda širom svijeta. Adrese i telefonski brojevi navedeni su na Ciscovoj web stranici na www.cisco.com/go/offices.

Cisco i Cisco logo žigovi su ili registrirani žigovi tvrtke Cisco i/ili njenih podružnica u SAD-u i drugim državama. Popis Ciscovih zaštitnih znakova potražite na sljedećoj adresi: www.cisco.com/go/trademarks. Ovdje spomenuti zaštitni znaci trećih strana vlasništvo su odgovarajućih vlasnika. Upotreba riječi partner ne implicira partnerstvo između tvrtke Cisco i bilo koje druge tvrtke. (1721R)

© 2020., 2021., 2022., 2023., 2024., 2025. Cisco Systems, Inc. Sva prava pridržana.

Sadržaj

Sadržaj 3

Konfiguriranje Webex WFO 33

Prijavite se na Webex WFO 33

Promjena lozinke 34

Odjava 36

Konfiguriranje klijenta 36

Konfiguriranje ACD 37

Postavke veze za Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Postavke veze za Cisco Unified Contact Center Express 42

Postavke veze za Cisco Webex Contact Center 47

Integriranje konfiguracijskih podataka jezgre 49

Postavke veze za Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Postavke veze za Avaya CM s Elite kontaktnim centrom 55

Postavke veze za Avaya IP Office s ACCS-om 59

Postavke veze za Five9 60

Postavke veze za Genesys Cloud 65

Postavke veze za InContact 67

Postavke veze za generičke ACD-ove 67

Postavke veze za Amazon Connect 68

Postavke veze za Serenovu 70

Stol stanara Serenova 71

Sinkronizacija konfiguracijskih podataka jezgre 73

Postavke veze za Eventide NexLog 77

Unos metapodataka 79
Postavke veze za Twilio Flex 80
Postavke veze za UJET 86
Konfiguriranje globalnih postavki 87
Preuzimanje instalacijskih programa za pametnu radnu površinu i Webex WFO podatkovnog poslužitelja 92
Pridruživanje telefona agentima, grupama snimaka i vrstama snimanja 93
Konfiguriranje Extension Mobility za snimanje Cisco mreže 96
Standardna Extension Mobility 96
Konfiguracija pridruživanja uređaja 96
Kako to funkcionira 97
Extension Mobility unakrsni klaster 97
Konfiguracija pridruživanja uređaja 97
Kako to funkcionira 98
Saznajte više o Webex WFO-u pomoću TIP-a 99
Kako se podaci sinkroniziraju između ACD i Webex WFO 100
Kako se podaci agenta sinkroniziraju između ACD i Webex WFO 101
Kako se podaci o timu sinkroniziraju između WFO-a za ACD i Webex 101
Sinkronizacija podataka reda čekanja servisa 102
Konfiguriranje metode provjere autentičnosti 103
Omogući zadanu provjeru autentičnosti 107
Konfiguriranje SAML provjere autentičnosti 108
Konfiguriranje davatelja identiteta 108
Upravljanje certifikatima davatelja usluga za WFO Webex 117
Prenamjena ID-a ACD 118

Konfiguriranje pravila lozinke 119
Ograničavanje pristupa određenim adresama IP 121
Tablica Rasponi adresa IP 122
Lokalne implementacije 123
Konfiguriranje podatkovnog poslužitelja 123
Konfiguracija podatkovnog poslužitelja u okruženjima s više klijenta 123
Opisi polja 124
Konfiguriranje kontrola Cisco IP Phone usluga 127
Postavke podatkovnog poslužitelja za Serenovu ACD 129
Povezivanje s poslužiteljem servisa Active Directory 129
O konfiguraciji servisa Active Directory 132
Provjera autentičnosti 132
Sinkronizaciju 132
Odgovarajući korisnici 133
Sinkronizacija podudarnih korisnika 136
Neusporedivi sinkronizirani korisnici 136
Pregled rezultata sinkronizacije servisa Active Directory 140
Konfiguriranje spremišta 141
Konfiguriranje profila za pohranu 142
Pregled pohrane 142
Objašnjenje profila za pohranu 142
Objašnjenje pravila pohrane 142
Dodavanje vanjskih mjesta za pohranu 146
Konfiguriranje QM postavki arhiviranja 151

Konfiguriranje upravljanja kvalitetom 153
Konfiguriranje QM globalnih postavki 153
O prioritetu snimanja zaslona 154
Konfiguriranje QM za snimanje 155
Upravljanje telefonskim poslužiteljima 155
Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka 157
Polja Cisco metapodataka 160
Kako funkcioniraju korijenski pozivi i usklađivanje 163
Konfiguriranje telefonskih grupa 164
Konfiguriranje Avaya Upravitelja komunikacija 170
Postavljanje lozinke Avaya DMCC uređaja 170
Konfiguriranje Avaya SBCE za SNIMANJE SIPREC-a 172
Konfiguriranje Cisco Unified Communication Managera 177
Konfiguriranje Genesys 180
Dodavanje upitnika nakon poziva u kontakte 181
Konfiguriranje davatelja internetskih anketa 181
Označavanje kontakata za distribuciju internetskih upitnika 185
Konfiguriranje upravljanja radnom snagom 185
Konfiguriranje redova čekanja servisa 186
Upravljanje brojevima imenika 186
Upravljanje brojevima imenika 187
Upravljanje vrstama reda čekanja za usluge 188
Stvaranje, uređivanje i brisanje vrsta reda čekanja servisa 188
Upravljanje redovima čekanja servisa 189

Sinkronizirana/nesinkronizirana okruženja 189
Redovi čekanja virtualnih usluga 189
Precizni redovi čekanja 190
Upravljanje grupama reda čekanja servisa 198
Upravljanje mapiranjima vještina 198
Upravljanje grupama s više vještina 199
Upravljanje datumima zatvaranja reda čekanja servisa 201
Kopiranje zatvorenih datuma 201
Konfiguriranje skupljanja 203
Upravljanje kategorijama skupljanja 204
Upravljajte tjednima skupljanja 204
Upravljanje scenarijima skupljanja 206
Upravljanje rasporedima agenata 207
Integrirajte se sa sustavom upravljanja ljudskim resursima 207
Uvoz pojedinosti datoteke 208
Izvezi detalje o datoteci 210
Prilagodba vremena objavljivanja rasporeda 212
Ograničite mogućnost nadzornika da uređuje rasporede 214
Stvaranje tijeka rada 215
Upravljanje pravilima uređivanja rasporeda 216
Rad s povijesnim podacima 216
Prikaz i uređivanje povijesnih podataka 217
Polja tablice povijesnih podataka 219
Spajanje povijesnih podataka 220

Izračunajte točnost prošlih prognoza 221
Prikupljanje povijesnih podataka 222
Uvoz povijesnih podataka 223
Stvaranje opisa za kodove razloga 225
Prilagodba mapiranja stanja pridržavanja 227
ACD ID-ove i kodove razloga 229
Mapiranje stanja pridržavanja za neinteraktivne redove čekanja usluga 229
Konfiguriranje postavki WFM na razini sustava 230
Definiranje razdoblja zadržavanja WFM 233
Upravljanje vrijednostima metapodataka aktivnosti 234
O metapodacima aktivnosti 237
Dodjela zadanih vrijednosti metapodataka aktivnosti 237
Nadjačavanje zadanih vrijednosti metapodataka 237
Konfiguriranje teleoptija 238
Konfiguriranje analitike 239
Administriranje i održavanje Webex WFO 240
Nadzor stanja poslužitelja podataka 241
Preuzimanje zapisnika poslužitelja podataka 242
Konfiguriranje gamifikacije 243
Prikupljanje podataka o performansama za gamifikaciju 243
Konfiguriranje razina gamifikacije 245
Opisi polja 245
Upravljanje kategorijama performansi gamifikacije 246
Opisi polja 247

Konfiguriranje točaka gamifikacije 247
Opisi polja 249
Konfiguriranje KPI-ja 250
Nadzor promjena korisnika i sustava 252
Nadzor veza s Webex WFO poslužiteljem 256
Nadzor planiranih masovnih izvoza kontakata 258
Konfiguriranje obavijesti 261
Vrste obavijesti 263
Obavijesti administratora klijenta i korisnika 263
Brisanje ili ažuriranje više kontakata odjednom 277
Upravljanje korisnicima 281
Kako funkcioniraju licence 281
Model licenciranja 281
Licenciranje, uloge i dozvole 281
Podatkovne licence 282
Webex WFO pristupne licence 283
Licenca za Bot Analytics 283
Licence za uvide 283
Primjeri korisnika s više uloga 283
Primjer 1: QM agent koji je ujedno i ocjenjivač 284
Primjer 2: QM agent koji je također zakazan za korištenje WFM 284
Značajke dostupne s licencama za QM i Analytics 284
Stvaranje i uređivanje korisnika 287
Stvaranje API korisnika 297

Uvoz i izvoz korisnika 298
Nazivi vremenskih zona 302
Upravljanje većim brojem korisnika 311
Upravljanje korisničkim profilima 311
ACD korisničkih profila 312
Snimanje korisničkih profila 313
Nadjačavanje korisničkih profila 313
Primjer korisničkih profila 314
Spajanje korisnika 317
Kako funkcioniraju korisnici spajanja 319
Podaci o korisniku 319
Korisnički podaci 320
Nadjačavanje korisničkih profila 321
Upravljanje korisnicima hotelijerstva 322
Upravljanje ulogama i dozvolama 322
Webex WFO licenciranje 323
Dozvole 325
Dodjela odredišnih stranica korisnicima 395
Korisnicima omogućiti pristup eksploreru za podatke 397
Isključivanje eksplorera za podatke 399
Upravljanje timovima 400
Timovi za uvoz i izvoz 403
Upravljanje grupama 404
Grupe za uvoz i izvoz 405

Upravljanje prikazima 406

Snimanje i ocjenjivanje kontakata 411

Snimanje kontakata 411

Automatizacija QM tijekova rada 412

Konfiguriranje pravila 417

Konfiguriranje uvjeta 417

Konfiguriranje akcija 419

Kako funkcionira administracija tijeka rada 420

Vrste događaja 420

Dnevni događaji 420

Događaji završetka interakcije 420

QM sukobi tijeka rada 421

Uvjetni iskazi 421

Upravljanje pravilima zadržavanja podataka za QM i Analytics 422

Konfiguriranje postupnog prijenosa 424

Konfiguriranje poslužitelja podataka za postupni prijenos 426

Stvaranje mjesta za pohranu postupnog prijenosa 426

Omogućivanje komponente postupnog prijenosa 426

Koristite IP adrese za pridruživanje agenata poslužitelju podataka za postupni prijenos 427

Pridruživanje timova poslužitelju podataka postupnog prijenosa pomoću timova 428

Koristite IP adrese i timove za povezivanje agenata s poslužiteljem za postupni prijenos

podataka 428 Stvaranje pravila za postupni prijenos 429

Upravljanje kontaktima koji se snimaju 431

Izvoz metapodataka kontakta 433

Zapis na zahtjev 434
Kako funkcioniraju kontrole snimanja 437
Sigurnosne značajke za snimke 439
Prikaz izvješća o snimanju 440
Traženje kontakata 440
Opisi filtara 443
Kako funkcionira sintaksa pretraživanja teksta 452
Prilagodba stupaca na stranici Interakcije 458
Opisi stupaca 459
Brisanje ili vraćanje kontakta 468
Reproduciraj kontakte 470
Slušanje audio kontakta 473
O tišini i razgovoru o događajima 476
Gledanje snimke kontakta na zaslonu 478
Primjeri scenarija kontakta 479
Zagrade i isprepletene snimke poziva 479
Slijepi prijenos 479
Konferencijski pozivi 480
Nadzirana konferencija 480
Čekanje s pozivom na drugoj liniji 480
Preskakanje naprijed i natrag u snimci 480
Prikaz akcija agenta za kontakt 481
Prikaz podataka pridruženih kontaktu 484
Uređivanje prilagođenih metapodataka pridruženih kontaktu 494

Čitanje kontakta e-pošte 494
Čitanje kontakta 495
Čitanje kontakta za razgovor 495
Prikaz pregleda kontakta za razgovor 497
Pročitajte sažetak kontakta 498
Pročitajte transkripciju audiosnimke 499
Prikaz analitike fraza za kontakt 500
Prikaz osjećaja za kontakt 503
Osjećaji za pozive 503
Osjećaji za e-poštu i tekstualne kontakte 505
Preuzimanje kontakata na zahtjev 505
Dodjeljivanje i zajedničko korištenje kontakata 506
Pristup kontaktima koji su vam dodijeljeni 506
Označavanje kontakata za obuku ili HR 508
Označavanje kontakta 510
Stvaranje hiperveza na snimke 511
Izvoz kontakta 512
Skupni izvoz kontakata 513
Preduvjeti za licenciranje za izvoz masovnih kontakata 516
Podaci uključeni u datoteku CSV masovnog izvoza kontakata 516
Procjena kontakata 524
Upravljanje obrascima za procjenu 524
Savjeti za obrasce za evaluaciju 533
Smjernice za učinkovite evaluacije 533

Smjernice za pitanja iz obrasca za evaluaciju 533
Pitanja o ključnom pokazatelju uspješnosti (KPI) 535
Kako se boduju pitanja o KPI-ju 536
Bodovanje na temelju postotka 536
Osnovni podaci o sekcijama temeljenim na postotku 536
O pitanjima temeljenim na postotku 537
Kako se ocjenjuju procjene temeljene na postotku 539
Mogući bodovi 539
Zarađeni bodovi 539
Ocjena postotka 540
bodovanje na temelju bodova 540
Automatsko dodjeljivanje pregleda, procjena i kalibracija 542
Ručno dodjeljivanje pregleda, procjena i kalibracija 546
Označavanje kontakta za kalibraciju 547
548
Procjena kontakta 548
Kalibrirajte ocjenjivače 553
Izvješće o procjeni kalibracije 554
Analiziraj podatke o procjeni 554
Prikaz izvješća o procjeni 554
Konfiguriranje predviđanja 555
Prediktivni rezultati neto promotora 555
Rezultati prediktivne procjene 556
Najbolji primjeri iz prakse 557

Općenito 557
Prediktivni rezultati neto promotora 558
Prediktivne procjene 558
Razlike između prediktivnih rezultata i ručnih rezultata 559
Razlike među ljudskim ocjenjivačima 559
Razlike u procijenjenim pozivima 559
Nadzirite agente u stvarnom vremenu 560
Stvaranje kontakta 564
Zakazivanje osoba 566
Kreiranje rasporeda 566
Zatvoreni datumi i fiksne radne smjene 567
Redoslijed zakazivanja 567
Prioritet reda čekanja servisa 567
O postupku zakazivanja 568
O stranici Planiranje 568
Upravitelj panela 570
O vrstama rasporeda 571
Konfiguriranje dinamičkog raspoređivanja 572
Upravljanje pravilima rada dinamičkog zakazivanja 573
Upravljanje dinamičkim pridruživanjem rasporeda 575
Upravljanje dinamičkim zakazivanjem događaja 576
Stvaranje novog događaja 576
Pregled stanja događaja 579
Generiranje izvješća o poticajima za zakazivanje 579

Uređivanje agentove stranice dinamičkog zakazivanja 580
Konfiguriranje dinamičke dostupnosti 580
Upravljanje pravilima dinamičke dostupnosti 580
Dodjeljivanje pravila agentima 581
Upravljanje dodijeljenim pravilima 582
O mojoj dostupnosti 583
Moja dostupnost za agente 583
Moja dostupnost za administratore, planere i nadzornike 586
Stvaranje radnih smjena 588
Radne smjene i vremenske zone 588
Radne smjene i dinamičko raspoređivanje 589
Fiksne radne smjene 589
Dodjela radnih smjena 590
Promjenjive radne smjene 590
Objašnjenje grafikona parametra radne smjene 590
Prikaz dodijeljenih radnih smjena 592
Primjer rotacije radne smjene 595
Upravljanje radnim uvjetima 596
Primjer 1: Radno stanje bez neplaćenih aktivnosti 599
Primjer 2: Radno stanje s neplaćenim aktivnostima 600
Planiranje i neplaćene aktivnosti 600
Upravljanje profilima radnih uvjeta 605
Zakazivanje pomoću profila radnih uvjeta 605
Upravljanje uvjetima min/max hour 606

Radne smjene i rasporedi 606
Definicije vremena 607
Zakazivanje razmatranja konfiguracije 607
Iznimke 608
Preklapajuće radne smjene 608
Dodijelite uvjete min/max sata agentima 610
Ograničite broj agenata prema rasporedu 611
Stvaranje raspodjele 613
Smjernice za generiranje distribucije 614
Upravljanje distribucijama 615
Generiranje proizvodne distribucije 615
Generiranje imenovane distribucije 616
Prikaz distribucije 616
Rad s distribucijama 617
Stvaranje predviđanja 618
O postupku predviđanja 618
Generiranje raspodjele 618
Uređivanje raspodjele 618
Odaberite metodu predviđanja 619
Odaberite referencu reriod 619
Generiranje predviđanja 619
Pregled predviđanja 620
Generiranje predviđanja 620
Prikaz predviđanja 624

Rad s prognozama 624
Uvoz predviđanja 625
Uvoz predviđanja ako već znate broj predviđenih agenata 627
Uvoz predviđanja kada želite izračunati broj predviđenih agenata 627
Koristite trendove u predviđanju 629
Povijesni trendovi 629
Standardna metoda predviđanja 629
Napredna metoda predviđanja 629
Očekivani trendovi 630
Standardna metoda predviđanja 630
Napredna metoda predviđanja 630
Učinak dana u tjednu 630
Primjeri: jednogodišnje predviđanje primjenom standardne metode predviđanja 631
Primjer 1: Pozitivna stopa rasta 631
Primjer 2: Nulta stopa rasta 632
Primjer 3: Negativna stopa rasta 632
Primjeri: jednogodišnje predviđanje primjenom metode naprednog predviđanja 633
Primjer 1: Pozitivna stopa rasta 633
Primjer 2: Negativna stopa rasta 634
Strateške prognoze 635
Primjeri strateških prognoza 635
Upravljanje čvrstim pridruživanjem datuma 635
Kopiranje čvrstih pridruživanja datuma 635
Obračun za dane s abnormalnim volumenom kontakta 636

Utjecaj na zahtjeve za distribuciju 637
Utjecaj na zahtjeve za predviđanje 637
Ograničenja posebnih događaja 638
Podaci u sažetku predviđanja 639
Uređivanje distribucija i predviđanja 641
Povlačenje točaka podataka na grafikonu 642
Uređivanje podataka u tablici 642
Popunjavanje praznog stola 642
Uređivanje ukupnih zbrojeva na stranici raspodjele 642
Uređivanje ukupnih zbrojeva na stranici predviđanja 643
Uređivanje ukupnih zbrojeva u strateškom predviđanju 644
Kopiranje i lijepljenje podataka u tablicu 644
Primjena faktora prilagodbe na stupac 645
Upravljanje planiranjem aktivnosti 646
Upravljanje iznimkama 646
Za rasporede koji se izvode s dodijeljenim iznimkama 646
Za odobrene iznimke, zahtjeve za mentorstvo i slobodne dane 647
Stvaranje, uređivanje i brisanje iznimaka 648
Dodjeljivanje iznimke 648
Primjeri konfiguriranja učestalosti i pojavljivanja 650
Samo jednom 650
Jednom tjedno 650
Jednom mjesečno 651
Jednom godišnje 651

Upravljanje vrstama iznimki 651
Upravljanje projektima 652
Kreiranje rasporeda 655
Dodavanje agenta u postojeći raspored 657
Generiranje ad hoc rasporeda 658
Prikaz zahtjeva poslužitelja od WFM korisnika 659
Upravljajte time away 660
Poruke za agente 660
Zahtjevi za pretraživanjem 661
Kako filtrirati polja datuma 661
Kriteriji pretraživanja 662
Izlazna pošta 662
Rad s izlaznom poštom 664
Ulazna pošta 664
Rad s pristiglom poštom 666
Javni okvir 666
Rad s javnim okvirom 668
Zahtjeve 668
Uređivanje ili brisanje zahtjeva 668
Zatražite iznimku 669
Zatražite trgovinu rasporedom 671
Zahtjev za slobodnim vremenom 674
Prikaz slobodnih dana 679
Zatražite ponudu za raspored 679

Zatražite mentorstvo 682
O automatskim promjenama zahtjeva 684
Slučaj 1: Agent podnosi plaćeni zahtjev koji se preklapa s neplaćenom aktivnošću 684
Slučaj 2: Agent je zakazan za rad tijekom traženog vremena 684
Slučaj 3: Agent je zakazan za rad samo tijekom dijela zahtjeva 685
Razmjena poruka za odobravatelje zahtjeva 685
Zahtjevi za pretraživanjem 686
Konfiguriranje polja datuma 687
Kriteriji pretraživanja 687
Odobravanje ili odbijanje zahtjeva 688
Zahtjevi za iznimke 688
Zahtjevi za slobodnim vremenom 689
Odobravanje zahtjeva za trgovinu ili ponudu 691
Odobrite zahtjev za mentorstvom 693
Automatsko rukovanje zahtjevima agenta 694
Primjer tijeka rada 695
Odobri pravilo 695
Pravilo poricanja 696
Zadano pravilo 696
Automatsko odbijanje i ručno rukovanje 696
Automatsko odbijanje 696
Automatsko ručno rukovanje 698
Uvjeti pravila gradnje 700
Varijable 702

Prikaz i uređivanje rasporeda 710
Prikaz rasporeda 710
Prilagodba prikaza rasporeda 711
Ispis rasporeda 713
O vremenskim zonama 713
Prikaz rasporeda u drugoj aplikaciji kalendara 714
Pretplata na iCal sažetak sadržaja 715
Dinamičko raspoređivanje za agente 716
Ikone za osoblje 718
Izrada vlastitog rasporeda 719
Unutardnevno dinamičko raspoređivanje za agente 720
Upravljanje rasporedima agenata 723
Prilagodba stranice rasporeda agenta 732
Prilagođeni odabir 733
O vremenskim zonama 735
Zadana vremenska zona 735
Prikaz vremenske zone 735
Zakazivanje vremenske zone 735
Vremenska zona reda čekanja servisa 735
Vremenske zone i rasporedi agenata 736
O bilješkama o aktivnostima 736
Sortiranje popisa agenata 737
Uređivanje rasporeda 738
Izmjene i popis Dodijeljene iznimke 740

Umetanje aktivnosti 740
Upozorenja o sukobu rasporeda agenta 743
Slobodne dane dodjele i razmatranja plana odmora 745
Brisanje aktivnosti 746
Uređivanje rasporeda povlačenjem i ispuštanjem 746
Dodavanje i uređivanje bilješki o aktivnostima 747
Mijenjajte rasporede dva agenta 747
Kopiraj aktivnosti rasporeda 750
Pronađite najbolje vrijeme za aktivnost 752
Poništavanje promjene rasporeda 756
Pretraživanje povijesti rasporeda 757
Tablica rezultata 758
Vraćanje rasporeda 758
Primjer: vraćanje rasporeda 758
Primjer: ponašanje prilikom vraćanja postojećeg rasporeda 759
O povijesti rasporeda i vraćanju 759
Odobravanje ili odbijanje promjena rasporeda koje su napravili nadzornici 761
Upravljanje današnjim rasporedom 762
Ponudite dobrovoljne prekovremene sate ili slobodne dane 762
Pregledavanje 763
Prikaz postojećih događaja 763
Stvaranje novog događaja dinamičkog zakazivanja unutar dana 764
Odobravanje promjena rasporeda 767
O ladicama 769

Provjerite pokrivenost osobljem 770
Pokrivenost: zakazani prikaz 772
Tumačenje grafikona 773
Pokrivenost: prikaz skupljanja 774
Pokrivenost: prikaz ponovne prognoze 776
Unutardnevni: prikaz podataka 777
Karta pokrivenosti više vještina 778
Prikaz pridržavanja i usklađenosti agenta 780
Prikaz detaljnog pridržavanja agenta 783
Optimizirajte pauze i ručkove 785
Ograničenja optimizacije 787
Primjeri optimizacije 788
Prikaz izvješća o zakazivanju 789
Napravite dugoročne planove 789
Procijenite buduće zahtjeve 790
Upravljanje strateškim resursima 790
Upravljanje planovima zapošljavanja 791
Upravljanje koracima zapošljavanja 791
Analiza troškova smjene za red čekanja servisa 792
Upravljanje slobodnim vremenom agenta 793
Upravljanje ekvivalentnim profilima punog radnog vremena 793
Upravljanje vrstama odmora 794
Upravljanje planovima za odmor 796
Primjeri plana odmora 797

Primjer 1: Preklapanje planova odmora bez uobičajenih agenata 798
Primjer 2: Premještanje agenata između planova odmora 799
Upravljanje dodjelama slobodnog vremena 800
Korištenje dodjela slobodnog vremena sa zahtjevima za slobodne dane 800
Izračunavanje dodjela slobodnog vremena sa zahtjevima za slobodne dane 801
Zahtjevi za slobodne dane s FTE-ima ili satima 801
Zahtjevi za cjelodnevni odmor 802
Kopiranje vremena izvan dodjela 803
Primjer 1: Redovi čekanja usluga imaju slobodne dodjele za cijelu godinu 803
Primjer 2: Redovi čekanja usluga imaju slobodne dodjele za različit broj mjeseci 803
Slobodne dane dodjele i vremenske zone 804
Izvješća o vremenskom odmoru agenta 805
Analizirajte kontakte, osobe i procese 806
Izrada Analytics zadataka 806
O zadacima analyticsa 815
Organiziranje podataka 817
Stvaranje fraza i kategorija fraza i fraza te upravljanje njima 817
Prepoznavanje web-lokacija i aplikacija koje će Analytics pratiti 824
Stvaranje stavki radne površine i upravljanje njima 825
Konfiguriranje događaja stavki radne površine 828
Događaji koji se preklapaju 836
Korištenje alata za označavanje polja aplikacije 837
Prepoznavanje polja web-lokacije koje će Analytics pratiti 838
Omogućivanje proširenja analitike za stolna računala u pregledniku 841

Pregled analitičkih nadzornih ploča 842
Stvaranje skupa podataka i upravljanje njime 843
Izvori podataka 845
Podatkovni filtri 848
Izrada nadzorne ploče Analyticsa i upravljanje njome 852
Stvaranje widgeta Analytics i upravljanje njime 854
Prikaz detalja widgeta 860
Obavještavanje korisnika o neodobrenoj upotrebi aplikacije 860
Filtriranje podataka na nadzornoj ploči Analyticsa 861
Prilagodba nadzorne ploče Analyticsa 862
Alatna traka Analytics 862
Alatna traka Poravnanje widgeta 864
Praćenje fokusa i aktivnosti agenata 866
Pregled preglednika za agente 869
Analiza podataka o poslovnom obavještavanju 872
Nadzorna ploča početne stranice 872
Stvaranje vlastitih izvješća pomoću eksplorera za podatke 873
Upravljanje popisom nadzornih ploča i izvješća eksplorera za podatke 874
O alatnoj traci DX 874
Prikaz standardnih nadzornih ploča eksplorera za podatke 875
Dostupne unaprijed izrađene nadzorne ploče 876
QM nadzornih ploča 876
WFM nadzornih ploča 877
Nadzorne ploče na razini cijelog kompleta 878

Analitičke nadzorne ploče 879
CXI – nadzorne ploče kontaktnog centra 880
Postavljanje početne stranice 882
Kopiranje izvještaja ili nadzorne ploče 883
Zajedničko korištenje izvješća i nadzornih ploča 883
Postavljanje izvješća o isporuci e-pošte 885
Upravljanje isporukom e-pošte izvješća 887
Označavanje izvještaja i nadzornih ploča ulogama 889
Pretraživanje preglednika imovine prema oznaci 890
Izvoz izvješća 891
Kreiranje izvještaja 891
Stvaranje pitanja 892
Stvaranje novog izvješća 893
Odaberite mjeru 893
Odaberite grupiranje 895
Postavljanje filtra 895
Filtriranje izbrisanih zapisa predviđanja, pridržavanja i rasporeda agenta 903
Stvaranje prilagođene mjere 904
Primjer prilagođene mjere 906
Konfiguriranje izgleda mjere 910
O atributima sadržaja 913
Primjer 1: Učinite brojeve od 20 do 200 podebljanim i plavim 914
Primjer 2: brojevi koda u boji kao niski, srednji ili visoki 915
Treći primjer: čuvanje oblikovanja za vremenska polja prilikom izvoza izvještaja 916

Sintaksa atributa sadržaja 917
Ključne riječi 918
Dodatna razmatranja sintakse 921
Atributi sadržaja za sve vrste podataka 921
Atributi sadržaja za vrste tekstualnih podataka 922
Atributi sadržaja za numeričke vrste podataka 924
Atributi sadržaja za vrste podataka datum/vrijeme 930
Atributi sadržaja za vrste podataka slične Booleovom 930
Stvaranje prikaza 931
Dostupne vrste prikaza 931
Mogućnosti oblikovanja 940
Os X 941
Y os (primarna, sekundarna, 3 i 4) 942
Konfiguriranje zadanog sortiranja izvješća 954
Sortiranje podataka 954
Naručivanje kategorije 955
Postavljanje iznimke 955
Stvaranje nadzorne ploče 955
O kontroli nadzorne ploče 956
Dodavanje ploče 957
Dodavanje ploče widgeta 958
Prilagodba widgeta eksplorera za podatke 958
Dostupni QM widgeti 961
Widget Napredak cilja kontakta 962

Widget Ukupni zbrojevi kontakta 962
Widget Trenutno najbolji izvođači 963
Widget Prosjeci za procjenu 963
Widget Rasponi procjene 963
Widget Gamification Score 963
Nedavni evals izvedeni widget 964
Widget za nedavne procjene 965
Widget Snimanje upitnika 965
Dostupno WFM widgeta 965
Widget za količine poziva agenta 966
Widget za pozive agenta po satu 967
Widget za postotke agenta 967
Widget za vremenske distribucije agenta 967
Widget za ukupno vrijeme agenta 968
Widget Moj raspored 969
Widget za pridržavanje u stvarnom vremenu 970
Widget za performanse reda čekanja servisa 970
Dodavanje parametra 971
Filtriranje izbrisanih zapisa 971
Konfiguriranje KPI-ja za velike tvrtke 972
KPI svojstva 973
Konfiguriranje postavki 974
Provedite izvješća 975
Dostupne mjere pokazatelja uspješnosti 975

Standardna izvješća 976

Pokretanje standardnog QM ili WFM izvještaja 976

QM standardna izvješća 978

Procjena rezultata agenta 983

Grafikon trenda agenta 986

Detalji o kontaktu 988

Napredak cilja kontakta 990

Grafikon ukupnih zbrojeva kontakata 991

Kalibracija evaluacije 991

Rezultati evaluacije 993

Grafikon ukupnih zbrojeva za procjenu 995

Performanse ocjenjivača 997

Grafikon prosjeka kvalitete 999

Rezultati pitanja 999

Pristup interakciji po kontaktu 1001

Pristup interakcije korisnika 1002

Ocjene svih podataka

Rezult

ati odjeljka 1004 1006

Ankete Svi podaci

Rezult

ati obrazaca za anketu 1007 1008

Status sustava Status

snimanja korisnika 1009 1010

WFM standardna izvješća 1011

Interval agenta 1013

Agent Prekovremeni rad

..... Kart

ica izvješća agenta 1016 1016

Raspored agenta dnevno 1021

Raspored agenata tjedno

..... Inter

val reda čekanja usluge agenta 1022 1022

Postoci zadataka agenta 1024

Produktivnost agenta i tima 1026

Dodijeljena iznimka 1032

Proračunsko planiranje 1033

Planiranje objekata (hardver) 1033

Plan zapošljavanja ..... Red

čekanja usluge u intervalu 1034 1035

Performanse dnevno

..... Inter

val performansi 1039 1042

Interval agenta reda čekanja servisa 1045

Raspored reda čekanja usluge po agentu 1046

Raspored reda čekanja usluga po intervalu 1047

Analiza proračuna smjene 1049

Planiranje osoblja

..... Inter

val timskog agenta 1050 1051

Timski interval 1053

Vrijeme zadatka tima 1056

Status odmora 1057

Konfiguriranje Webex WFO

Pomoću ovih odjeljaka u Webex WFO postavite kako se Webex WFO povezuje s vašim ACD i pohranom te kako Webex WFO aplikacije stupaju u interakciju s vašom radnom snagom.

Prijavite se na Webex WFO

Stranica za prijavu omogućuje vam prijavu pomoću Webex WFO vjerodajnica. Postoje tri vrste vjerodajnica koje se mogu koristiti, ovisno o tome kako je provjera autentičnosti konfigurirana za vaš sustav:

- Webex zadane vjerodajnice WFO-a
- Vjerodajnice servisa Windows Active Directory
- Vjerodajnice za jedinstvenu prijavu (jezik za označavanje sigurnosne potvrde ili SAML)

NAPOMENA: Administratori se mogu prijaviti pomoću svojih Webex WFO vjerodajnica čak i ako je Webex WFO provjera autentičnosti onemogućena i ako je dopuštena samo SAML provjera autentičnosti. To im omogućuje da
Po potrebi konfigurirajte SAML provjeru autentičnosti.

Sljedeća tablica opisuje polja na stranici za prijavu.

Polje	Opis
Jezik	Odaberite jezik koji se koristi u Webex WFO sučelju. Jezik koji odaberete koristi se na cijelom web-mjestu i traje od sesije do sesije za vaše korisničko ime. Ako promijenite odabir jezika, morate se odjaviti i ponovno prijaviti na Webex WFO da bi se odabir jezika promijenio na cijelom web-mjestu.
Korisničko ime	Vaše korisničko ime. To je korisničko ime koje vam je dodijelio administrator ili korisničko ime servisa Windows Active Directory. Koristite svoju adresu e-pošte ako ste primili obavijest da biste se prijavili pomoću

Polje	Opis
	adresa e-pošte.
Domena	Domena servisa Active Directory. Ovo se polje prikazuje samo na sustavima koji koriste Active Directory. Odaberite domenu povezanu s korisničkim imenom i lozinkom servisa Active Directory.
Lozinka	Vaša lozinka. To je lozinka koju vam je prvotno dodijelio administrator ili lozinka za Windows Active Directory. Ovo polje nije potrebno ako se prijavljujete jedinstvenom prijavom.
Zaboravili ste lozinku?	Ponovno postavite lozinku.

Prijava pomoću vjerodajnica Webex WFO ili Windows (Active Directory)

1. Unesite svoje korisničko ime i lozinku.
2. Kliknite **Prijava**.

Prijava pomoću jedinstvene prijave

1. Unesite svoje korisničko ime i kliknite **Jedinstvena** prijava. Bit ćete preusmjereni na stranicu za prijavu vašeg davatelja identiteta.
2. Unesite vjerodajnice za prijavu u svog davatelja identiteta. Bit ćete preusmjereni natrag Webex WFO .

> **NAPOMENA:** Vaš će se račun zaključati ako prekoračite broj neuspjelih pokušaja prijave koje je odredio vaš administrator. Ako je vaš račun zaključan, ne možete se prijaviti pomoću Webex WFO vjerodajnice ili jedinstvena prijava dok administrator ne otključa vaš račun ili dok se lozinka ne vrati na izvorno.

Ako zaboravite lozinku ili je račun zaključan, možete ponovno postaviti lozinku.

Ponovno postavljanje lozinke

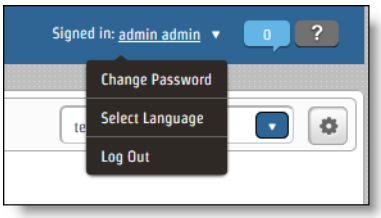
1. Kliknite Zaboravljena lozinka? na stranici za prijavu.
2. Unesite adresu e-pošte, kliknite Ponovno postavljanje lozinke e-pošte i slijedite upute. E-poruka s uputama za ponovno postavljanje lozinke bit će poslana na vaš račun e-pošte.

Promjena lozinke

Lozinku možete promijeniti u bilo kojem trenutku.

Promjena lozinke

1. U gornjem desnom kutu stranice kliknite padajuću strelicu desno od korisničkog imena i odaberite **Promjena lozinke**.



2. U dijaloškom okviru Promjena lozinke ponovno upišite trenutnu lozinku, novu lozinku i novu lozinku da biste je potvrdili. Jačina lozinke prikazuje se prilikom unosa lozinke.

   Lozinka mora ispunjavati minimalne zahtjeve za spremanje lozinke dobre ili jake.

3. Kliknite **Promjena lozinke**.

Preduvjeti za složenost lozinke

Preduvjeti za složenost lozinke temelje se na Microsoftovim pravilima za lozinke: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Sljedeća pravila primjenjuju se prilikom stvaranja ili uređivanja korisnika ili promjene ili ponovnog postavljanja lozinke.

- Lozinke ne mogu sadržavati bijele razmake (praznine).
- Lozinke moraju imati najmanje osam znakova. Minimalnu duljinu može konfigurirati administrator.
- Lozinke moraju sadržavati znakove iz tri od sljedeće četiri kategorije:

Kategorija	Opis
Velika slova	A – Z Velika slova Unicode znakova: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Mala slova	A–Z Mala slova Unicode znakova:

Kategorija	Opis
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Brojevi	0–9
Posebni znakovi	Sljedeći znakovi dopušteni su za lozinku baze podataka klijenta: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Za sve ostale lozinke dopušteni su sljedeći znakovi: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Ta se pravila primjenjuju samo ako konfigurirate lozinku kojom upravlja WFO Webex. Ako korisnik unese lozinku za vanjski sustav koji ne kontrolira Webex WFO, WFO Webex neće provjeriti lozinku (na primjer, konfiguracija ACD).

NAPOMENA: Korisnik se može stvoriti bez lozinke (ručno ili automatski putem ACD sinkronizacije). Korisnik bez lozinke ne može se prijaviti. Taj korisnik mora koristiti vezu "Zaboravljena lozinka" i postaviti
lozinka.

Odjava

Da biste se odjavili iz WFO-Webex, zadržite pokazivač miša iznad korisničkog imena u gornjem desnom kutu stranice, a zatim kliknite Odjava. To vas vraća na stranicu za prijavu.

Da biste u potpunosti izašli iz Webex WFO-a, zatvorite preglednik.

Konfiguriranje klijenta

Konfiguriranje klijenta uključuje sljedeće:

- Konfigurirajte aspekte sustava koji se primjenjuju na sve korisnike i aplikacije.
- Sinkronizirajte podatke agenta, tima i reda čekanja servisa iz ACD.
- Odaberite i konfigurirajte metodu provjere autentičnosti da biste provjerili identitet svih osoba koje se žele povezati s WFO-Webex.
- Konfigurirajte pravila korisničke lozinke tako da zadovoljavaju sigurnosne zahtjeve vaše tvrtke ili ustanove.
- Poboljšajte sigurnost svog klijenta kontroliranjem (ili "stavljanjem na bijelu listu") s koje IP adrese korisnicima smiju pristupiti Webex WFO-om.

- Postavite značajke podatkovnog poslužitelja na temelju geografske lokacije kontaktnog centra.
- Povežite se s poslužiteljem servisa Active Directory (AD) u okruženju radi provjere autentičnosti korisnika, sinkronizacije ili oboje.

Konfiguriranje ACD

Stranica Konfiguracija ACD omogućuje postavljanje veze između Webex WFO i jednog ili više ACD-ova.

Nakon što se ACD uspješno sinkronizira, ne može se izbrisati iz WFO-Webex.

Preduvjeti

- Imate dozvolu Administriranje ACD konfiguracije (pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama).
- Usluga Data Server instalirana je na poslužitelju s pristupom Webex WFO sustavu prije nego što testirate ACD vezu.

> **NAPOMENA** Instalacijska datoteka za servis Data Server nalazi se na stranici Preuzimanja (pogledajte Preuzimanje pametnih računala i Webex WFO instalatera podatkovnog poslužitelja). Ako su podaci
> Poslužiteljski servis nije instaliran kada testirate vezu, primit ćete sljedeću poruku o pogrešci: "Pogreška: Provjerite je li pokrenut servis za prikupljanje."

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > globalna konfiguracija > konfiguracija > ACD konfiguriranje sustava

Postupci

Dodavanje ACD

1. Odaberite klijenta.
2. Kliknite **Dodaj**. Otvorit će se dijaloški okvir ACD detalji .
3. Odaberite vrstu ACD s **padajućeg popisa Odaberite ACD** .
4. Unesite naziv ACD u **polje Naziv** .
5. Kliknite **U redu**. Zatvara se dijaloški okvir ACD detalji, a mogućnosti konfiguracije prikazuju se na stranici ACD Konfiguracija.
6. Konfigurirajte ACD dovršavanjem polja. Pogledajte veze u nastavku za upute specifične za ACD.

- Postavke veze za Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Postavke veze za Cisco Unified Contact Center Express
- Postavke veze za Cisco Webex Contact Center
- Postavke veze za Cisco Webex Contact Center 2.0
- Postavke veze za Avaya CM s Elite kontaktnim centrom
- Postavke veze za Avaya IP Office s ACCS-om
- Postavke veze za Five9
- Postavke veze za InContact
- Postavke veze za generičke ACD-ove
- Postavke veze za Amazon Connect
- Postavke veze za Serenovu
- Postavke veze za Eventide NexLog
- Postavke veze za Twilio Flex
- Postavke veze za UJET

7. Kliknite **Testiraj vezu** da biste bili sigurni da su unosi točni i Webex je WFO povezan s ACD.
8. Kada je veza uspješno testirana, kliknite **Spremi**.

Brisanje ili izmjena ACD

- Da biste izbrisali ACD, odaberite ACD, kliknite **Izbriši**, a zatim **Da**.
- Da biste izmijenili ACD, odaberite ACD, uredite polja po želji i kliknite **Spremi**.
- Da biste promijenili naziv ACD, odaberite ACD, zatim **Uredi**, promijenite naziv u **polju Naziv** , potom **U redu**, a potom **Spremi**.

Postavke veze za Cisco Unified Contact Center Enterprise

Sljedeća polja pojavljuju se ako je odabrani ACD Cisco Unified Contact Center Enterprise.

> **NAPOMENA** Ako agenti u vašem Unified CCE ACD nisu konfigurirani da koriste odabranu grupu znanja i vještina kao zadanu grupu vještina, oni automatski pripadaju zadanoj grupi vještina ACD. Povijesni podaci su
> Nije snimljeno za ACD zadanu grupu vještina vještina, ali je za određene zadane grupe vještina. Kao rezultat toga, vrijeme agenata nije ispravno pripisano redu usluge koji podržavaju u Webex WFO-u. Postavljanje

odabrana ACD skupina vještina koju agent prvenstveno podržava kao svoju zadanu skupinu vještina kako bi ispravno izvijestio o svojoj produktivnosti. Imajte na umu da ako obrađuju pozive za druge redove čekanja usluga, njihovo vrijeme možda neće biti ispravno pripisano odgovarajućem redu čekanja usluga.

Sekcija	Opis
Povijesni interval izvješćivanja	Interval izvješćivanja o povijesnim podacima konfiguriran u vašem Unified CCE sustavu. Ako je vaš ACD konfiguriran na interval od 15 minuta, morate odabrati opciju od 15 minuta kako biste bili sigurni da je Webex WFO kompatibilan s vašim ACD i da se svi podaci uvoze u Webex WFO. Ako se intervali izvješćivanja ne podudaraju, povijesni ACD podaci neće biti ispravno zabilježeni.
ACD filtriranje	Koristite filtar ACD da biste ograničili korisnike koji se sinkroniziraju s ACD. Za Na primjer, možete konfigurirati filtar Naziv tima koji vam omogućuje sinkronizaciju korisnika koji pripadaju timu koji odgovara određenom uzorku imenovanja. Možete konfigurirati više filtara ACD. **VAŽNO** Ako odaberete samo **naziv** usluge na padajućem popisu Vrsta **prefiksa** , timovi ili agenti se ne sinkroniziraju. Svi timovi ili agenti koji su već sinkronizirani su deaktivirani. Ako promijenite filtar koji koristi **naziv** usluge na padajućem popisu Vrsta **prefiksa** , svi prethodno sinkronizirani redovi čekanja servisa ostaju aktivni, čak i ako ih promijenjeni filtar ne zabilježi. **NAPOMENA:** Ako naziv **tima odaberete** samo u vrsti prefiksa: Padajući popis, povezani redovi čekanja servisa i dalje se sinkroniziraju. Ako promijenite filtar koji koristi **naziv** tima na padajućem popisu Vrsta **prefiksa** , svi agenti ili timovi koje filtar više ne bilježi deaktiviraju se.
IP konfiguracija	Koristi se za dobivanje povijesnih podataka. HDS primarna IP Adresa ili naziv glavnog računala – IP adresa ili naziv glavnog računala primarnog poslužitelja povijesne baze podataka (HDS). Sekundarni IP HDS-a Adresa ili naziv glavnog računala— (neobavezno) IP

Sekcija	Opis
	Adresa ili naziv glavnog računala sekundarnog povijesnog poslužitelja baze podataka. AWDB primarna IP adresa ili naziv glavnog računala — IP adresa ili naziv glavnog računala primarnog administratorskog poslužitelja baze podataka radne stanice (AWDB). AWDB sekundarna IP Adresa ili naziv glavnog računala— (neobavezno) Adresa IP ili naziv glavnog računala sekundarnog administratorskog poslužitelja baze podataka radne stanice. Unified CC Instance — naziv instance Microsoft SQL Servera za Unified CCE bazu podataka.
Provjera autentičnosti	Koristi se za dobivanje povijesnih podataka. Odaberite metodu provjere autentičnosti Prijava u bazu podataka koristi: NT — ako odaberete NT provjera autentičnosti, pojavit će se sljedeća polja: ▪ Korisničko ime ▪ Lozinka ▪ Domena ▪ Periferni ID — ICM periferni ID sustava. SQL – ako odaberete SQL provjeru autentičnosti, pojavit će se sljedeća polja: ▪ SQL korisnik – ime za prijavu Webex WFO SQL korisnika. ▪ Lozinka – lozinka Webex WFO SQL korisnika. ▪ Periferni ID — ICM periferni ID sustava.
CTI poslužitelji	To se koristi za dobivanje podataka agenta u stvarnom vremenu. Primarni CTI IP Adresa ili Naziv glavnog računala – IP adresa ili naziv glavnog računala primarnog poslužitelja CTI pridruženog sustavu. Priključak primarne CTI – pridruženi priključak primarnog CTI poslužitelja

Sekcija	Opis
	sa sistemom. Sekundarni CTI IP Adresa ili Naziv glavnog računala — adresa IP ili naziv glavnog računala sekundarnog poslužitelja CTI pridruženog sustavu. Sekundarni priključak CTI – priključak sekundarnog poslužitelja za CTI pridružen sustavu.
Odjele	Naziv poduzeća – naziv odjela ili odjela po Naziv poduzeća. Naziv tvrtke predstavlja klijenta u Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).
Konfiguracija usklađivanja CDR-a	(samo za čitanje) CDR (zapis detalja poziva) Baza – mapa na podatkovnom poslužitelju u koju poslužitelj podataka uvozi CDR datoteke iz Unified CCE ACD i prenosi ih Webex WFO. Webex WFO stvara direktorij s poddirektorijem specifičnim za ACD koji sadrži direktorije cdrBase i uploadDir kada je na podatkovnom poslužitelju omogućena značajka regionalnih postavki usklađivanja podatkovnog poslužitelja i Unified CCE ACD je dodijeljena toj značajki. Put osnovnog imenika koji unesete zajedno s ACD prikaz jedinstvenog identifikatora ispod polja. Stvaraju se sljedeći poddirektoriji: ▪ Direktorij specifičan za ACD – ovaj je direktorij imenovan s jedinstvenim ACD ID brojem poslužitelja. Budući da korisnici mogu konfigurirati više ACD poslužitelja za korištenje istog direktorija, potrebna je mapa s jedinstvenim identifikatorom kako bi se osiguralo da se CDR datoteke prenose u ispravnu ACD. Direktorij specifičan za ACD sadrži sljedeće direktorije: ▪ cdrdir – podatkovni poslužitelj u ovu mapu smješta dolazne CDR-ove s Unified CM poslužitelja za naplatu. Prilikom konfiguriranja Unified CM poslužitelja aplikacije za naplatu morate koristiti sljedeći naziv imenika

Sekcija	Opis
	Parametar puta: /cdr/ ▪ CdrFailures ▪ uploaddir – podatkovni poslužitelj smješta usklađene CDR i Unified CCE podatke u ovu mapu dok se podaci ne prenesu. ▪ UploadFailures **NAPOMENA:** Ovo se polje koristi samo u svrhu upravljanja kvalitetom.
Interval sinkronizacije	Interval (minute) – duljina intervala u kojem je ACD sinkronizira se s podatkovnim poslužiteljem. To je koliko često podatkovni poslužitelj želi sinkronizirati red čekanja korisnika, tima i usluge s Webex WFO-a.
Postavke snimanja	ACD odgoda snimanja – odaberite vrijeme WFM čekanja prije povlačenja ACD statistike nakon završetka intervala. Zadano kašnjenje je 15 minuta. Omogući ponovno snimanje podataka – potvrdite ovaj okvir da biste ponovno snimili cijeli prethodni dan. Ako agent rutinski obrađuje pozive koji traju dulje od maksimalnog zadanog kašnjenja, možete odabrati ponovno hvatanje svih podataka prethodnog dana od ponoći do ponoći. Ponovno uhvaćeni podaci prepisuju ono što je snimljeno tijekom dana. Time se osigurava točnost statistike i jesu li podaci za vrlo duge pozive u ispravnom intervalu. Vrijeme ponovnog snimanja – odaberite vrijeme za ponovno hvatanje podataka prethodnog dana iz ACD. Zadana postavka je 03:00.

Postavke veze za Cisco Unified Contact Center Express

Sljedeća polja pojavit će se ako kao ACD odaberete Cisco Unified Contact Center Express.

Sekcija	Opis
ACD filtriranje	Koristite filtar ACD da biste ograničili korisnike koji se sinkroniziraju s ACD. Za

Sekcija	Opis
	Na primjer, možete konfigurirati filtar Naziv tima koji vam omogućuje sinkronizaciju korisnika koji pripadaju timu koji odgovara određenom uzorku imenovanja. Možete konfigurirati više filtara ACD. **VAŽNO** Ako odaberete samo **naziv** usluge na padajućem popisu Vrsta **prefiksa** , timovi ili agenti se ne sinkroniziraju. Svi timovi ili agenti koji su već sinkronizirani su deaktivirani. Ako promijenite filtar koji koristi **naziv** usluge na padajućem popisu Vrsta **prefiksa** , svi prethodno sinkronizirani redovi čekanja servisa ostaju aktivni, čak i ako ih promijenjeni filtar ne zabilježi. **NAPOMENA:** Ako naziv **tima odaberete** samo u vrsti prefiksa: Padajući popis, povezani redovi čekanja servisa i dalje se sinkroniziraju. Ako promijenite filtar koji koristi **naziv** tima na padajućem popisu Vrsta **prefiksa** , svi agenti ili timovi koje filtar više ne bilježi deaktiviraju se.
IP konfiguracija	Primarni IP Adresa ili Naziv glavnog računala – adresa IP ili naziv glavnog računala Primarni Unified CCX poslužitelj. Naziv primarne instance – naziv primarne baze podataka za Unified CCX instancu baze podataka. Sekundarni IP Adresa ili Naziv glavnog računala — IP adresa ili naziv glavnog računala sekundarnog Unified CCX poslužitelja. Naziv sekundarne instance — naziv sekundarne baze podataka za Unified CCX instancu baze podataka. Nazivi primarne i sekundarne instance su u sljedećem obliku: <ime glavnog računala>_uccx Gdje je naziv glavnog računala naziv poslužitelja baze podataka Unified CCX.

Sekcija	Opis
	VAŽAN Morate ispuniti polja IP konfiguracije za sljedeće značajke: ▪ WFM – prikupljanje i sinkronizacija povijesnih podataka ▪ QM – usklađivanje i sinkronizacija
Provjera autentičnosti	Korisničko ime – korisničko ime korisnika povijesnog izvješćivanja u Unified CCX. ▪ Unesite **uccxhruser**. Ovo je korisnik povijesnog izvješćivanja koji se nalazi u Unified CCX Administracija > alati > upravljanje lozinkama. Lozinka – lozinka postavljena u Unified CCX za korisnika povijesnog izvješćivanja. **VAŽNO** Prije promjene ove lozinke imajte na umu da i druge aplikacije mogu koristiti ovaj račun. Regionalna shema klijenta – klijentska regionalna shema konfigurirana u Unified CCX. Regionalna shema za američki engleski pojavljuje se prema zadanim postavkama u ovom polju. Ako je regionalna shema klijenta promijenjena u Unified CCX, ovdje je morate promijeniti i ručno. Regionalna shema poslužitelja – regionalna shema poslužitelja konfigurirana u Unified CCX. Regionalna shema za američki engleski pojavljuje se prema zadanim postavkama u ovom polju. Ako se regionalna shema poslužitelja promijeni u Unified CCX, ovdje je morate promijeniti i ručno. **VAŽNO** Morate ispuniti polja provjere autentičnosti za sve značajke QM i WFM.
CTI poslužitelji	Primarni CTI IP Adresa ili naziv glavnog računala – adresa IP ili glavno računalo Naziv poslužitelja primarne CTI pridruženog sustavu. Priključak primarne CTI – pridruženi priključak primarnog CTI poslužitelja

Sekcija	Opis
	sa sistemom. Sekundarni CTI IP Adresa ili Naziv glavnog računala — adresa IP ili naziv glavnog računala sekundarnog poslužitelja CTI pridruženog sustavu. Sekundarni priključak CTI – priključak sekundarnog poslužitelja za CTI pridružen sustavu. **VAŽNO** Morate ispuniti polja CTI poslužitelja da biste WFM pridržavanje u stvarnom vremenu.
Konfiguracija usklađivanja CDR-a	Webex WFO stvara direktorij s poddirektorijem specifičnim za ACD koji sadrži direktorije cdrBase i uploadDir kada je na podatkovnom poslužitelju omogućena značajka regionalnih postavki usklađivanja podatkovnog poslužitelja i ACD je dodijeljena toj značajki. Put osnovnog direktorija koji unesete zajedno s ACD jedinstvenim identifikatorom prikazan je ispod polja. Direktorij specifičan za ACD imenovan je s jedinstvenim ACD ID brojem poslužitelja. Budući da korisnici mogu konfigurirati više ACD poslužitelja za korištenje istog direktorija, potrebna je mapa s jedinstvenim identifikatorom kako bi se osiguralo da se CDR datoteke prenose u ispravnu ACD. Direktorij specifičan za ACD sadrži cdrBase i direktorije uploadDir. (samo za čitanje) CDR baza – put do Unified CCX poziva Imenik detaljnih zapisa (CDR). Put koji navedete mora biti lokalni prema podatkovnom poslužitelju. UNC putovi nisu podržani. Na primjer: cdrBase Webex WFO stvara direktorij s poddirektorijem specifičnim za ACD koji sadrži direktorije cdrBase i uploadDir kada je značajka regionalnih postavki usklađivanja poslužitelja podataka

Sekcija	Opis
	omogućeno na podatkovnom poslužitelju, a Unified CCX ACD je dodijeljena toj značajki. Ovo generira sljedeći put za osnovni direktorij: C:\cdr\<ACD_ID> CDR imenik – put do imenika zapisa detalja poziva (CDR-a). Ovdje se nalaze dolazni CDR-ovi iz Unified CM usluge naplate. Put koji navedete mora biti lokalni prema podatkovnom poslužitelju. Prilikom konfiguriranja Unified CM poslužitelja aplikacije za naplatu morate koristiti sljedeći naziv za parametar Put direktorija: /cdr/. UNC putovi nisu podržani. Na primjer: cdrDirectory Prijenos imenika – put do direktorija za prijenos. Ovdje se usklađeni CDR i Unified CCE ili Unified CCX podaci nalaze do prijenosa. Put koji navedete mora biti lokalni prema podatkovnom poslužitelju. UNC putovi nisu podržani. Na primjer: uploadDir **VAŽNO** Morate ispuniti polja konfiguracije usklađivanja CDR-a za QM usklađivanje.
Interval sinkronizacije	Interval (minute) – duljina intervala u kojem se ACD sinkronizira s poslužiteljem podataka.
Postavke snimanja	ACD odgoda snimanja – odaberite vrijeme WFM čekanja prije povlačenja ACD statistike nakon završetka intervala. Zadano kašnjenje je 15 minuta. Omogući ponovno hvatanje podataka – potvrdite okvir da biste ponovno preuzeli podatke iz cijelog prethodnog dana. Ako rutinski rukujete pozivima koji traju dulje od maksimalnog zadanog kašnjenja, možete odabrati ponovno hvatanje

Sekcija	Opis
	Cijeli podaci prethodnog dana od ponoći do ponoći. Ponovno uhvaćeni podaci prepisuju ono što je snimljeno tijekom dana. Time se osigurava točnost statistike i jesu li podaci za vrlo duge pozive u ispravnom intervalu. Vrijeme ponovnog snimanja – odaberite vrijeme za ponovno hvatanje podataka prethodnog dana iz ACD. Zadana vrijednost postavljena je na 03:00. **VAŽNO** Morate ispuniti polja Postavke snimanja za WFM Prikupljanje povijesnih podataka.

Postavke veze za Cisco Webex Contact Center

NAPOMENA Webex WFO trenutno Cisco Webex Contact Center (CWCC) naziva Cisco Customer Journey Platform (CJP).

Ako kao ACD odaberete **Cisco Customer Journey Platform, pojavit će se sljedeća polja** .

Sekcija	Opis
ACD filtriranje	**NAPOMENA** Ova integracija ne podržava značajku filtriranja ACD. Koristite filtar ACD da biste ograničili korisnike koji se sinkroniziraju s ACD. Na primjer, možete konfigurirati filtar Naziv tima koji vam omogućuje sinkronizaciju korisnika koji pripadaju timu koji odgovara određenom uzorku imenovanja. Možete konfigurirati više filtara ACD.
Cisco Customer Journey platforma API	Cisco Customer Journey Platform API URL – put do CWCC-ove API. Uključite cijeli URL. **PRIMJER** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api Cisco Customer Journey Platform Media API URL – put do CWCC medijskog API. Uključite cijeli URL. **PRIMJER** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording

Sekcija	Opis
	Korisničko ime – korisničko ime s pristupom CWCC API i CWCC Media API. API ključ – API ključ koji je zatražio za CWCC API i CWCC Media API. Cisco Webex Contact Center 1.0 — Uključite ovaj potvrdni okvir kako biste omogućili API zahtjeve specifične za Webex Contact Center 1.0 ili noviji. Cisco ID klijenta — Unesite alfanumerički identifikator Webex računa klijenta kontaktnog centra.
Interval sinkronizacije	Interval (minute) – duljina intervala u kojem se ACD sinkronizira s poslužiteljem podataka.
Postavke snimanja	ACD odgoda snimanja – vrijeme koje WFM čeka prije povlačenje ACD statistike nakon završetka intervala. Zadano kašnjenje je 120 minuta. Povijesni podaci iz CWCC-a možda neće biti dostupni do 120 minuta nakon završetka intervala. **NAPOMENA** Omogući ponovno hvatanje podataka – potvrdite ovaj okvir za ponovno hvatanje podataka iz cijelog prethodnog dana. Ako rutinski rukujete pozivima koji traju dulje od maksimalnog zadanog kašnjenja, možete odabrati ponovno unos svih podataka prethodnog dana od ponoći do ponoći. Ponovno uhvaćeni podaci prepisuju ono što je snimljeno tijekom dana. Time se osigurava točnost statistike i jesu li podaci za vrlo duge pozive u ispravnom intervalu. Vrijeme ponovnog snimanja – unesite vrijeme za ponovno hvatanje podataka prethodnog dana iz ACD.

Sekcija	Opis
Omogući RTE razmjenu poruka za snimanje zaslona	Omogućuje pametnoj radnoj površini snimanje zaslona za pozive koje je snimio CWCC.

Integriranje konfiguracijskih podataka jezgre

Webex WFO sinkronizira sljedeće osnovne konfiguracijske podatke s ekvivalentima iz CLOCC-a kroz tri zahtjeva za API.

Korisnici

Kada Webex WFO uvozi novog korisnika iz CWCC-a, on stvara novu Webex WFO korisnika koji ima CWCC korisnički profil.

Kada netko promijeni korisničke podatke u CWCC-u, servis za sinkronizaciju ih otkriva i unosi nekoliko promjena u Webex WFO. Sljedeća tablica sažima te promjene.

NAPOMENA Korisnici sa statusom Nije aktivno u CWCC-u ne uvoze se osim ako nisu vraćeni.

Promjena u CWCC-u	Rezultirajuća promjena u Webex WFO
Dodan je novi korisnik	Dodan je novi korisnik. Konkretno, servis za sinkronizaciju: ▪ Primjenjuje ime i prezime korisnika CWCC-a na ime i prezime Webex WFO korisnika. ▪ Primjenjuje TID korisnika CWCC-a na Webex WFO ID korisnika ACD. ▪ Postavlja Webex datume početka WFO za tvrtku i odjel na datum kada je došlo do sinkronizacije. ▪ Dodjeljuje Webex WFO korisnika zadanom timu. **NAPOMENA** Webex WFO ne čuva odnos između CWCC korisnika i timova. Pogledajte Timovi. ▪ Ako je korisnik CWCC-a omogućen kontaktnim centrom, dodjeljuje zadanu ulogu agenta Webex WFO korisniku. Nijedna druga Webex WFO uloga nije sinkronizirana s CWCC-om. **NAPOMENA:** Ako uklonite ulogu agenta iz Webex WFO korisnika koji je sinkroniziran s korisnikom CWCC-a koji je u kontaktu-

Promjena u CWCC-u	Rezultirajuća promjena u Webex WFO
	centar omogućen, uloga agenta ponovno se dodjeljuje sljedeći put kada se WFO sinkronizira Webex s CWCC-om.
Korisničko ime ili prezime je promijenjeni.	Korisničko ime ili prezime su promijenjen
Korisnik je izbrisan	Korisnik je deaktiviran.

Timovi

Webex WFO sinkronizira se s CWCC timovima bilo koje vrste (na temelju kapaciteta ili na temelju agenta), sve dok su aktivni. Ne čuva odnos između korisnika CWCC-a i CWCC timova. Morate ručno ponovno dodijeliti korisnike timovima u Webex WFO.

Kada se podaci tima promijene u CWCC-u, servis za sinkronizaciju ih otkriva i unosi nekoliko promjena u Webex WFO. Sljedeća tablica sažima te promjene.

Promjena u CWCC-u	Rezultirajuća promjena u Webex WFO
Dodan je novi tim	Dodan je novi tim s istim imenom. Ovo ime je samo za čitanje.
Naziv tima je promijenjen	Naziv tima je promijenjen.
Novi korisnik je dodan timu	Nema promjene. Webex WFO ne čuva odnos između korisnika CWCC-a i CWCC timova.
Korisnik je uklonjen iz tima	Nema promjene. Webex WFO ne čuva odnos između korisnika CWCC-a i CWCC timova.
Tim je izbrisan	Nema promjene.

Možete stvoriti nove timove u Webex WFO-u i dodijeliti im korisnike, ali ti novi timovi nisu dodani u CWCC.

Webex korisnik WFO-a može pripadati samo jednom timu.

Redovi čekanja servisa

Webex WFO sinkronizira sljedeće ulazne točke/redove čekanja iz CWCC-a s redovima čekanja za usluge:

- Redovima
- Redovi čekanja za outdial

Kada se u CWCC-u promijeni red čekanja ili podaci reda čekanja za poništavanje, servis za sinkronizaciju ih prepoznaje i unosi nekoliko promjena u WFO Webex. Sljedeća tablica sažima te promjene.

Promjena u CWCC-u	Rezultirajuća promjena u Webex WFO
Dodan je novi red čekanja	Najprije se dodaje novi red čekanja servisa. Konkretno, servis za sinkronizaciju čini sljedeće: ▪ Primjenjuje naziv reda čekanja CWCC na Webex naziv reda čekanja WFO usluge ▪ Primjenjuje TID reda čekanja na Webex ID reda čekanja WFO usluge ▪ (samo za čitanje) Daje Webex WFO redu čekanja uslugu vrstu reda čekanja za usluge Glas [Interaktivno] ▪ (samo za čitanje) Daje Webex WFO servisu red čekanja izvorišni ACD CWCC-a Drugo, dodaje se novo mapiranje vještina. Konkretno, servis za sinkronizaciju čini sljedeće: ▪ Primjenjuje naziv CWCC reda čekanja na naziv mapiranja vještina ▪ Mapiranju vještina dodjeljuje Webex red čekanja WFO usluge koji je pridružen CWCC redu čekanja i daje mu prioritet 1
Naziv reda čekanja je promijenjen	Primjenjuje novi naziv reda čekanja CWCC na Webex WFO uslugu Samo naziv reda čekanja. Webex WFO ne primjenjuje novi naziv CWCC reda čekanja na pridruženi Webex WFO mapiranje vještina.
Red čekanja je izbrisan	Nema promjene. Ni red čekanja usluga ni mapiranje vještina nisu izbrisan.

Postavke veze za Cisco Webex Contact Center 2.0

Ako kao ACD odaberete Cisco Webex Contact Center 2.0.

Polje	Opis
ACD naziv	Jedinstveni naziv za ACD.
Korisničko ime	Vaš Cisco Webex Contact Center korisničko ime. Ovo je korisnička adresa e-pošte povezana s administrativnim vjerodajnicama u Cisco Webex Contact Center.
URL API	Kompletan osnovni URL Cisco Webex Contact Center API, uključujući identifikator protokola.
ID klijenta	Alfanumerički identifikator Cisco Webex Contact Center računa klijenta.
Omogućeni proizvodi - upravljanje kvalitetom	Upravljanje kvalitetom kupljeno je kao Webex WFO proizvod. Webex WFO nudi podršku za Webex višekanalne sustave Contact Center 2.0. Webex Podržani su glasovni, chat i SMS kanali kontaktnog centra 2.0. To znači da se snimke poziva, transkripti SMS i transkripti chata mogu unijeti u WFO Webex.
Glasovni	Omogućuje Webex glasovne kanale kontaktnog centra 2.0.
Digitalno (chat, SMS, e-pošta, društvene mreže)	Omogućuje Webex digitalne (chat, SMS) kanale Contact Center 2.0.
Mapiranje metapodataka	(Neobavezno) Omogućuje mapiranje CWCC metapodataka na prilagođene oznake metapodataka U Webex WFO. Dodatne informacije potražite u odjeljku Sinkronizacija metapodataka s Webex WFO . Vrijednosti CWCC metapodataka sinkroniziraju se s CWCC kontaktima u Webex WFO. Vrijednosti CWCC metapodataka mapiraju se na oznake metapodataka stvorene u upravitelju metapodataka (koji se nalazi na odjelu za upravljanje aplikacijama > QM > QM Configuration > Metadata Manager). Nakon uspješno mapiranja, metapodaci se mogu koristiti za dodavanje raznih informacija koje je moguće pratiti kontaktu u Webex WFO. Polja metapodataka mogu se pronaći na ploči Detalji na stranici Media Player (Interakcije > otvaranje kontakta). Polje metapodataka možete pregledavati, uređivati ili brisati iz sustava.

Polje	Opis
Interval sinkronizacije (minute)	Označava koliko često (u minutama) želite sinkronizirati korisnike, timove i redove čekanja usluga u Webex WFO-u s njihovim ekvivalentima u Cisco Webex Contact Center. Dodatne informacije o sinkronizaciji s Webex kontaktnim centrom potražite u odjeljku Osnovni konfiguracijski podaci.
Odgoda snimanja (minute)	Postavlja vrijeme čekanja WFM prije uvoza ACD statistike nakon završetka intervala.
Omogući ponovno hvatanje podataka	(Neobavezno) Uključite ovaj potvrdni okvir ako želite ponovno osvojiti podatke iz cijeli dan prethodnog dana
Omogući RTE razmjenu poruka za snimanje zaslona	(Neobavezno) Omogućuje snimanje zaslona CWCC agenata koji su konfigurirani za snimanje zaslona u Webex WFO. Dodatne informacije o snimanju zaslona potražite QM Podaci.
Mapiranje jezika metapodataka	**NAPOMENA:** Ovaj je odjeljak dostupan samo za implementacije u oblaku. Ovaj se odjeljak pojavljuje kada odaberete **Digitalno** u odjeljku Omogućeni **proizvodi** . Ovdje možete postaviti prilagođene metapodatke koji dodjeljuju jezik kontaktu koji se temelji na tekstu, kao što je poruka e-pošte ili poruka razgovora. Dostupne mogućnosti metapodataka dolaze iz odjeljka Mapiranje metapodataka. Webex WFO koristi jezik tekstnog kontakta za pronalaženje rezultata kada koristite filtar za pretraživanje teksta na stranici Interakcije. Webex WFO dodjeljuje jezik kontaktu koji se temelji na tekstu koristeći sljedeće podatke, ovim redoslijedom: A. Jezik koji je već dodijeljen kontaktu prilikom uvoza u Webex WFO. B. Jezik dodijeljen prilagođenom polju metapodataka koje ovdje konfigurirate (odjeljak Mapiranje jezika metapodataka). C. Rezervni jezik koji konfigurirate u **odjeljku Rezervni tekst jezik** u nastavku. D. Zadani jezik (engleski).

Polje	Opis
Rezervni tekstni jezik	**NAPOMENA:** Ovaj je odjeljak dostupan samo za implementacije u oblaku. Ovaj se odjeljak pojavljuje kada odaberete **Digitalno** u odjeljku Omogućeni **proizvodi** . Odaberite jezik koji želite dodijeliti tekstnim kontaktima ako nemaju pridruženi jezik prilikom uvoza u Webex WFO i nemaju vrijednost metapodataka kako je definirano u **gornjem odjeljku Mapiranje** jezika metapodataka. Webex WFO koristi jezik tekstnog kontakta za pronalaženje rezultata kada koristite filtar za pretraživanje teksta na stranici Interakcije. Webex WFO dodjeljuje jezik kontaktu koji se temelji na tekstu koristeći sljedeće podatke, ovim redoslijedom: A. Jezik koji je već dodijeljen kontaktu prilikom uvoza u Webex WFO. B. Jezik dodijeljen prilagođenom polju metapodataka koje konfigurirate u gornjem odjeljku Mapiranje jezika metapodataka. C. Rezervni jezik koji ovdje konfigurirate (odjeljak Rezervni tekst jezik). D. Zadani jezik (engleski).
URL autorizacije	**NAPOMENA** Ova sekcija pojavljuje se samo kada uređujete postojeći ACD. Ne pojavljuje se prilikom stvaranja novog ACD. Webex WFO poslužitelji podataka povezuju se s Webex kontaktnim centrom radi pristupnog tokena svakih dvanaest sati. Ako dođe do neuspjeha osvježavanja tokena, OAuth proces se prekida. Konfiguriranje ove postavke omogućuje vašem sustavu ponovnu uspostavu OAuth provjere autentičnosti u slučaju neuspjeha osvježavanja tokena na najviše šezdeset dana. Do pogreške osvježavanja tokena može doći iz nekoliko razloga, kao što su sljedeći. ▪ Promjena adrese e-pošte administratorskog računa.

Polje	Opis
	▪ Deaktiviranje računa u servisu Active Directory. ▪ Promjena lozinke u servisu Active Directory. ▪ Prelazak sa sinkronizacije servisa Active Directory na jedinstvenu prijavu na Cisco računu. ▪ Promjena domena.

Postavke veze za Avaya CM s Elite kontaktnim centrom

Preduvjeti

Za usklađivanje poziva sa sustavom Avaya potrebne su sljedeće konfiguracije Webex QM WFO.

- Omogućite posebnu aplikaciju: SA8702 - CDR poboljšanja za mrežu. Da biste dobili licencu, obratite se ovlaštenom predstavniku Avaya računa. Ova značajka uzrokuje da UCID slijedi poziv.
- Omogućite posebnu primjenu: SA8201 - Vrijeme početka i 4-znamenkasta godina CDR prilagođena polja.
- Prijava Avaya CM s pristupom CDR-u.
- CDR je konfiguriran za spremanje CDR-ova na disk.
- Debla konfigurirana za generiranje CDR zapisa.
- Pojedinačna proširenja konfigurirana za generiranje CDR zapisa, Intra-switch CDR. Podjela poziva mora biti omogućena kako bi imala točna vremena za strane koje su ispale iz poziva s više sudionika. Ako ne, vrijeme završetka registrira se kao vrijeme završetka poziva, a to je kada su sve strane odustale od poziva.
- Sljedeći CDR parametri moraju biti konfigurirani u vašem Avaya sustavu.
    - UCID
    - Vrijeme početka
    - vrijeme završetka
    - Početni datum(4) ili datum početka(4D)
    - Datum završetka(4) ili datum završetka(4D)
    - sec-dur
    - birani-broj

- broj pozivanja
- in-crt-id

  VAŽNO Ovaj parametar morate postaviti kao tri znaka. Ako je ovaj parametar drugi osim tri znaka, pozivi se neće uskladiti.

- out-crt-id

  VAŽNO Ovaj parametar morate postaviti kao tri znaka. Ako je ovaj parametar drugi osim tri znaka, pozivi se neće uskladiti.

- povratak
- Sažetak sadržaja retka

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > konfiguracija >> ACD konfiguracija sustava odaberite >Avaya CM s Kontaktnim centrom Elite kao ACD

Sljedeća polja pojavit će se ako odaberete Avaya CM s Elite kontaktnog centra kao ACD.

Polje	Opis
ACD filtriranje	Koristite filtar ACD da biste ograničili korisnike koji se sinkroniziraju s ACD. Na primjer, možete konfigurirati filtar Naziv tima koji vam omogućuje sinkronizaciju korisnika koji pripadaju timu koji odgovara određenom uzorku imenovanja. Možete konfigurirati više filtara ACD.
Avaya CM s Konfiguracijom elite kontaktnog centra	SMS URL poslužitelja – URL SMS poslužitelja. **VAŽNO** Ovo polje morate ispuniti za QM i WFM sinkronizaciju.
Informacije o Avaya Communication Manageru	Communications Manager IP Address — Avaya Communication Manager IP adresi ili nazivu glavnog računala. Prijava u Upravitelj komunikacija – korisničko ime korisnika koji ima pristup bazi podataka Avaya. Lozinka upravitelja komunikacija – lozinka korisnika s

Polje	Opis
	Pristup bazi podataka Avaya. Prefiks virtualnog proširenja — prefiks koji se koristi za identifikaciju virtualnih stanica u Avaya CM. Webex WFO sinkronizira svaku stanicu čiji naziv započinje ovim prefiksom kao virtualnim uređajem za proširenje. **PRIMJER** : Nazivi svih virtualnih postaja u Avaya CM počinju s "DMCC", a te stanice želite sinkronizirati s Webex WFO kao virtualne uređaje za proširenje. U polje Prefiks virtualnog proširenja unesite **DMCC.** Ako ne želite sinkronizirati nijednu stanicu kao uređaje virtualnog proširenja, ostavite polje Prefiks virtualnog proširenja prazno. CMS ACD ID – ID za CMS ACD. Oblik naziva agenta – odaberite metodu raščlanjivanja naziva agenata tijekom ACD sinkronizacije. **VAŽAN** Morate ispuniti polja Avaya Communications Manager Information za sljedeće značajke: ▪ WFM – sinkronizacija ▪ QM – sinkronizacija i sinkronizacija podataka Avaya
Priključak za pridržavanje u stvarnom vremenu (RTA)	Broj priključka za Avaya RTA priključak. **VAŽNO** Morate ispuniti polje priključka za pridržavanje u stvarnom vremenu (RTA) kako WFM pridržavanje u stvarnom vremenu.
Interval sinkronizacije	Interval (minute) – unesite učestalost ACD u minutama sinkronizira se s podatkovnim poslužiteljem.
Avaya GIS konfiguracija	Imenik – unesite put direktorija s kojeg podatkovni poslužitelj želi uvesti Avaya GIS podatke.

Polje	Opis
	NAPOMENA Koji god put ovdje uneseli, WFO Webex stvara podmapu s nazivom vaše tvrtke. Broj priključka za Avaya RTA priključak. **VAŽNO** Morate ispuniti Avaya GIS konfiguracijska polja za WFM prikupljanje povijesnih podataka.
Konfiguracija veze sustava za upravljanje Avaya pozivima (CMS)	Adresa CMS poslužitelja – naziv glavnog računala ili IP adresa cms poslužitelja. CMS korisničko ime – korisničko ime za račun koji se koristi za pristup CMS podacima. CMS lozinka – lozinka za račun koji se koristi za pristup CMS podacima. Vremenska zona rada CMS-a – vremenska zona u kojoj se navode CMS podaci. **VAŽNO** Za QM ACD sinkronizaciju podataka morate ispuniti polja za konfiguraciju Avaya CMS veze.
Konfiguracija CDR veze	CDR format datuma – oblik CDR datuma. Metoda prikupljanja CDR-a – metoda koja se koristi za prikupljanje Avaya CDR-ova: ▪ FTP (zadano) ▪ Strujanje (pouzdan protokol sesije) Adresa CDR poslužitelja — IP adresa Avaya CM CDR poslužitelja. Korisničko ime za pristup CDR-u – korisničko ime za račun koji se koristi za pristup podacima na Avaya CM CDR poslužitelju. Lozinka za pristup CDR-u – lozinka za račun koji se koristi za pristup

Polje	Opis
	podatke na Avaya CM CDR poslužitelju. Priključak za strujanje CDR-a – priključak za slušanje Avaya CDR-a. Vremenska zona rada CDR-a – vremenska zona Avaya CM CDR poslužitelja. Zadržavanje podataka (dani) – broj dana pohrane podataka na Avaya CM CDR poslužitelju. **VAŽNO** Morate ispuniti polja konfiguracije CDR veze za QM usklađivanje i snimanje pristupnika.
Izgled CDR parametra	Izgled strukture podataka za Avaya CM CDR poslužitelj. **NAJBOLJA PRAKSA** Kopirajte drugu stranicu postavki konfiguracije CDR-a u ovo polje.

Postavke veze za Avaya IP Office s ACCS-om

Ako Avaya IP Office s ACCS-om kao ACD pojavljuje se sljedeća polja.

Polje	Opis
ACD filtriranje	Koristite filtar ACD da biste ograničili korisnike koji se sinkroniziraju s ACD. Na primjer, možete konfigurirati filtar Naziv tima koji vam omogućuje sinkronizaciju korisnika koji pripadaju timu koji odgovara određenom uzorku imenovanja. Možete konfigurirati više filtara ACD.
Avaya IP Office s ACCS konfiguracijom	Adresa IP poslužitelja – IP adresa ACCS poslužitelja. Priključak poslužitelja – broj priključka za ACCS poslužitelj. Korisničko ime za prijavu – korisničko ime korisnika s pristupom ACCS bazi podataka. Lozinka – lozinka korisnika s pristupom ACCS bazi podataka.

Polje	Opis
Interval sinkronizacije	Interval (minute) – duljina intervala u kojem se ACD sinkronizira s poslužiteljem podataka.
Postavke snimanja	ACD odgoda snimanja – odaberite vrijeme WFM čekanja prije povlačenja ACD statistike nakon završetka intervala. Zadano kašnjenje je 15 minuta. Omogući ponovno hvatanje podataka – potvrdite ovaj okvir za ponovni prihvat podataka iz cijelog prethodnog dana. Ako rutinski rukujete pozivima koji traju dulje od maksimalnog zadanog kašnjenja, možete odabrati ponovno unos svih podataka prethodnog dana od ponoći do ponoći. Ponovno uhvaćeni podaci prepisuju ono što je snimljeno tijekom dana. Time se osigurava točnost statistike i jesu li podaci za vrlo duge pozive u ispravnom intervalu. Vrijeme ponovnog snimanja – unesite vrijeme za ponovno hvatanje podataka prethodnog dana iz ACD. Zadana postavka je 03:00.

Postavke veze za Five9

Prije nego što konfigurirate postavke veze za Five9, morate se prijaviti na Five9 i stvoriti novu mapu u prilagođenim izvješćima. Zatim morate konfigurirati pet prilagođenih Five9 izvješća za povijesno prikupljanje podataka i spremiti svaki od njih u ovu mapu.

Administratori sustava mogu konfigurirati Webex WFO za uvoz snimki poziva iz virtualne kreditne kartice Five9 ili za snimanje poziva pomoću pametne radne površine. Ako Webex WFO uvozi snimke poziva iz virtualne kopije aplikacije Five9, svaki segment prenesenog poziva uvozi kao zaseban kontakt koji povezuje s ostalim segmentima s pridruženim ID-om kontakta.

Opisi polja

Sljedeća polja pojavit će se ako kao ACD odaberete Five9.

ACD filtriranje

Koristite filtar ACD da biste ograničili korisnike koji se sinkroniziraju s ACD. Na primjer, možete konfigurirati filtar Naziv tima koji vam omogućuje sinkronizaciju korisnika koji pripadaju timu koji odgovara određenom uzorku imenovanja. Možete konfigurirati više filtara ACD.

Pet API web-servisa

Polje	Opis
Administrativni servis	Put do administratorskih web-servisa API. Zadani put je sljedeće: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Kvalificirani naziv administratorskog servisa	Kvalificirani naziv za administratorske web-usluge API. Zadani naziv je sljedeći: https://service.admin.ws.five9.com
Nadzorna služba	Put do web-usluga nadzornika API. Zadani put je Sljedeće: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/SupervisorWebService
Kvalificirani naziv nadzorne službe	Kvalificirani naziv za supervizorske web-usluge API. Zadani naziv je sljedeći: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Korisničko ime – ime za prijavu administratorskih web-usluga API. Korisniku se moraju dodijeliti potpune administratorske dozvole na kartici Uloge u Five9 administratoru VCC-a kako bi API getUsersInfo mogao vratiti druge korisnike kojima je dodijeljena uloga administratora. **NAPOMENA:** Za podatkovni poslužitelj potrebno vam je namjensko korisničko ime i lozinka. Ako se korisnik pokuša prijaviti na softphone ili Administraciju pomoću tih vjerodajnica, korisnik će biti izbačen kada API administratorskih web-usluga koristi te vjerodajnice za provjeru autentičnosti na poslužitelju podataka.
Korisničko ime	Korisničko ime korisnika koji može pristupiti web-uslugama administratora API.

Polje	Opis
Lozinka	Lozinka korisnika koji može pristupiti administratorskim web-uslugama API. **NAPOMENA** (Samo administratori sustava) Polje Lozinka prazno je čak i ako je administrator klijenta unio lozinku za Administratorski web-servis API. Ako unesete lozinku, prebrisat ćete postojeću lozinku klijenta.
ID domene	(samo za RTE poruke) (Samo administratori sustava) Petorka ID domene.
Otkrivanje domene	(samo za RTE poruke) (Samo administratori sustava) Gumb za automatsko dohvaćanje ID-a domene Five9. Da bi ovaj gumb funkcionirao, morate koristiti Five9 Web Services API verziji 9.5.
ID varijable poziva od 59 poziva	(Samo administratori sustava) Broj varijable za Five9 Za snimanje poziva potreban je ID poziva pametne radne površine. ▪ Za klijente u SAD-u i Kanadi ta se vrijednost nalazi prema zadanim postavkama. Polje može ostati prazno. ▪ Za klijente izvan SAD-a i Kanade morate unijeti vrijednost.

Interval sinkronizacije

Polje	Opis
Interval (minute)	Duljina intervala u kojem se ACD sinkronizira s podatkovni poslužitelj.

Povijesno prikupljanje podataka

Polje	Opis
Mapa izvještaja	Naziv mape Five9 koju ste stvorili za pohranu pet prilagođenih pet izvješća potrebnih za prikupljanje povijesnih podataka.

Polje	Opis
Izvješće o broju vještina ACD reda čekanja	Naziv prilagođenog izvješća verzije Five9 koje ste stvorili za ovo polje.
Izvješće o trajanju vještina ACD redu čekanja	Naziv prilagođenog izvješća verzije Five9 koje ste stvorili za ovo polje.
Izvješće o trajanju agenta ACD redu čekanja	Naziv prilagođenog izvješća verzije Five9 koje ste stvorili za ovo polje.
Izvješće o broju agenata ACD reda čekanja	Naziv prilagođenog izvješća verzije Five9 koje ste stvorili za ovo polje.
Izvješće o trajanju agenta	Naziv prilagođenog izvješća verzije Five9 koje ste stvorili za ovo polje.

Preuzimanje medijskih sadržaja (samo administratori sustava)

Polje	Opis
Odabir regije	Regija S3 grupe u koju Five9 sprema vaš poziv Snimke. Ako koristite trenutni put iz Five9, ova regija je US West (N. California).
S3 kanta	URL S3 kante u koju Five9 sprema snimke poziva. Trenutno je ovaj put sljedeći: http://s3gwfive9.com
IAM pristupni ključ	ID pristupnog ključa za vaš AWS račun. Ja
sam tajni ključ	Tajni pristupni ključ za vaš AWS račun.
Medijska mapa	Naziv mape u koju Five9 sprema snimke poziva za klijent koji ste odabrali. Da biste dobili naziv ove mape, obratite se službi za korisnike Five9. **PRIMJER** : D123/poziv

Postavke snimanja

Polje	Opis
Kašnjenje snimanja ACD	Odaberite vrijeme WFM čeka prije povlačenja ACD statistika nakon završetka intervala. Zadana postavka je 15 minuta.
Razdoblje izvješćivanja o podacima	Vrijeme (u minutama) za koje tražite podatke od Five9. Dulja razdoblja izvješćivanja o podacima rezultiraju manjim brojem zahtjeva s više podataka. Predugi intervali rezultiraju vraćanjem velike količine podataka. Vrijeme koje unesete mora biti 30 – 1440 minuta. Pet9 ograničava broj zahtjeva za zapise koji se mogu podnijeti po danu i ograničava broj zapisa po izvješću na 10,000. Jedan agent predstavlja jedan zapis po razdoblju izvješćivanja podataka. Trebali biste prilagoditi veličinu razdoblja izvješćivanja o podacima kako biste uravnotežili broj zahtjeva i rezultirajuću veličinu datoteke izvješća. **PRIMJER** : Ako stanar ima razdoblje izvješćivanja o podacima od 60 minuta, može prikupiti 416 jednosatnih razdoblja (10.000 ÷ 24). Ako je Stanar ima jednu grupu vještina s 10 agenata, imao bi podatke 41 dan. Da ima 10 grupa vještina, imao bi podatke 4 dana.
Omogući ponovno hvatanje podataka prethodnog	Uključite ovaj potvrdni okvir za ponovno hvatanje podataka iz cijelog dan. Ako rutinski rukujete pozivima koji traju dulje od maksimalnog zadanog kašnjenja, možete odabrati ponovno unos svih podataka prethodnog dana od ponoći do ponoći. Ponovno uhvaćeni podaci prepisuju ono što je snimljeno tijekom dana. Time se osigurava točnost statistike i jesu li podaci za vrlo duge pozive u ispravnom intervalu.
Vrijeme ponovnog hvatanja	Unesite vrijeme za ponovno hvatanje podataka prethodnog dana iz ACD. Zadana postavka je 03:00.

Postavke razmjene poruka (samo administratori sustava)

Polje	Opis
RTE poruke	Arhitektura snimanja poziva je razmjena poruka o
događajima u stvarnom vremenu. Nasljeđe	Arhitektura snimanja poziva temelji se na
pregledniku.	

Postavke veze za Genesys Cloud

Stranica Genesys Cloud ACD Configuration administratoru klijenta omogućuje stvaranje, uređivanje ili brisanje ACD Genesys Cloud. Konfiguriranje Genesys Clouda kao ACD u Webex WFO povezuje dva sustava na pozadini, omogućujući tako protok podataka iz Genesys Clouda u Webex WFO. Ako kao ACD odaberete Genesys Cloud, pojavit će se sljedeća polja.

Polje	Opis
Uredite Genesys ACD	Uredite postojeći Genesys Cloud ACD.
Stvorite Genesys ACD	Stvorite novi Genesys Cloud ACD.
Brisanje Genesysovog	Izbrišite postojeći Genesys Cloud ACD.
ACD naziv	
ACD naziv	Ime vašeg Genesys Cloud ACD.
Konfiguriranje Genesys ACD	
ID klijenta	ID generiran kada stvorite Genesys Cloud OAuth klijent.
Genesys tajna klijenta	Tajna generirana kada stvorite Genesys Cloud OAuth klijent.
URL glavnog	Naziv domene vašeg klijenta Genesys Cloud.
Calabrio konfiguracija	
Korisničko ime Calabrio API	Vaše korisničko ime Webex račun WFO usluge. Ovaj račun usluge je također Naziva se vašim administratorskim računom klijenta ili API korisničkim računom. To je potrebno za prijenos podataka ispravnom klijentu. Ovaj račun mora

Polje	Opis
	Stvori administrator sustava, a račun se nalazi u vašem klijentskom sustavu. Ovaj administratorski račun klijenta također mora imati ispravne dozvole za prijenos podataka. Za pomoć pri stvaranju ovog administratorskog računa klijenta obratite se Cisco podršci. Dodatne informacije potražite u člancima Stvaranje API korisnika i Upravljanje ulogama i dozvolama .
Calabrio API korisnička lozinka	Lozinka računa WFO usluge Webex.
Genesysovi redovi čekanja	
Dodaj	ID reda čekanja reda čekanja Genesys Cloud iz kojeg želite uvesti pozive. Morate dodati barem jedan red čekanja.
Mapiranje metapodataka	
Dodaj mapiranje	Ovaj odjeljak omogućuje definiranje vrijednosti metapodataka Genesys Cloud Sinkroniziraju se s Kontaktima iz oblaka Genesys u WFO Webex. Vrijednosti metapodataka Genesys Cloud mapiraju se na oznake metapodataka stvorene u upravitelju metapodataka (koji se nalazi na adresi Upravljanje aplikacijama > QM > QM konfiguraciji > Upravitelj metapodataka). Polja metapodataka najprije se moraju stvoriti u upravitelju metapodataka u Webex WFO (dodatne informacije potražite u odjeljku Upravljanje poljima metapodataka). Slijedite metapodatke sinkronizacije Genesys Cloud da biste Webex WFO postupak u *RingCentral Engage Integration Guide* za mapiranje metapodataka Genesys Clouda. Nakon što mapirate metapodatke Genesys Clouda, on može dodati različite informacije koje se mogu pratiti kontaktu u Webex WFO-u. Polja metapodataka mogu se pronaći na ploči s detaljima u programu Media Player (interakcije > otvaranje kontakta). Polje metapodataka možete pregledavati, uređivati ili brisati iz sustava.

Polje	Opis
Omogući RTE razmjenu poruka za snimanje zaslona	
Omogući RTE razmjenu poruka za snimanje zaslona	(Neobavezno) Omogućuje snimanje zaslona korisnika Genesys Clouda koji su konfigurirani za snimanje zaslona u Webex WFO. Dodatne informacije potražite u odjeljku Snimanje zaslona. **NAPOMENA** Omogućavanje ovog potvrdnog okvira potrebno je za snimanje zaslona i snimanje zaslona, pauziranje i nastavak funkcioniranja.

Postavke veze za InContact

Webex se WFO sinkronizira s inContactom kako bi unio podatke o korisnicima, timovima i vještinama. Ti se podaci održavaju u InContactu. Ako promijenite bilo koji od njih u Webex WFO, te se promjene neće sinkronizirati natrag u InContact.

Ako kao ACD odaberete InContact, pojavit će se sljedeća polja.

VAŽNO Ova polja morate ispuniti za sve značajke QM i Classic WFM.

Polje	Opis
Naziv dobavljača	Naziv dobavljača koji navodi InContact.
Naziv aplikacije	Naziv aplikacije koju je naveo InContact. **NAPOMENA** Aplikacija mora sadržavati sljedeći opseg API: AdminAPI, RealtimeDataAPI i Reporting API.
ID aplikacije	ID aplikacije koju pruža InContact.
Korisničko ime	Vaše korisničko ime konfigurirano u kontaktu
Lozinka	Vaša lozinka, kako je konfigurirana u kontaktu

Postavke veze za generičke ACD-ove

Možete dodati jedan ili više generičkih ACD-ova. Dodavanje generičkog ACD automatski stvara ID ACD poslužitelja, koji se koristi kao izvor povijesnih podataka u CSV datoteci koja se uvozi (za više informacija pogledajte *Webex Referentni vodič* za uvoz WFO podataka).

NAPOMENA ID ACD poslužitelja nije vidljiv dok ne napustite, a zatim ponovno otvorite stranicu.

Postavke veze za Amazon Connect

Sljedeća polja pojavljuju se ako je odabrani ACD Amazon Connect.

Sekcija	Opis
ACD filtriranje	(Neobavezno) Filtar ACD ograničava korisnike koji su sinkronizirani s Amazon Connecta. Na primjer, možete konfigurirati filtar Naziv tima koji omogućuje sinkronizaciju korisnika koji pripadaju timu koji odgovara određenom uzorku imenovanja. Možete konfigurirati više filtara ACD. **BILJEŠKA** Timovi u Amazon Connectu strukturirani su u hijerarhiji koja može imati do pet razina. U ovoj hijerarhiji timovi niže razine ugniježđeni su pod timovima više razine: I. Glavni tim A. Prvi podtim B. Drugi podtim Koje agente filtar snimi ovisi o tome na kojoj hijerarhijskoj razini filtrirate. Ako filtrirate u timu više razine, ne samo da hvatate agente u tom timu više razine. Također hvatate svakog agenta u svakom timu koji je ugniježđen ispod njega. Na primjer, ako filtrirate na razini prvog podtima, u tom ćete timu uhvatiti samo agente. Međutim, ako filtrirate na razini glavnog tima, hvatate oba agenta u glavnom timu i agente u prvom i drugom podtimu.
Interval sinkronizacije	Interval (minute) – duljina intervala u kojem WFO Webex provjerava mapu Izvješće o prijavi/odjavi u grupi S3 za izvješće Prijava/odjava. Mapa izvješća o odjavi od prijave – put do mape u grupi S3 koja sadrži izvješće za prijavu/odjavu koje se koristi za sinkronizaciju servisa Amazon Connect s WFO-om Webex. Isključite prefiks S3 grupe kada unesete ovaj put. Pogledajte Integrirajte osnovne konfiguracijske podatke za Amazon Connect.
Amazon Connect	Odaberite Regija – regija vaše instance amazonskog povezivanja. S3 Bucket — URL S3 grupe koju instanca usluge Amazon Connect

Sekcija	Opis
	koristi za pohranu podataka i kao odredište za strujanje podataka. Pogledajte Konfiguriranje S3 kante za instancu Amazon Connect. Ja sam Ključ pristupa – ID pristupnog ključa korisnika koji je dodijeljen pravilu koje omogućuje čitanje, pisanje i brisanje pristupa grupi S3 koju koristi Webex WFO. IAM tajni ključ – tajni pristupni ključ ja sam korisnik koji je dodijeljen pravilima koja omogućuju čitanje, pisanje i brisanje pristupa grupi S3 koju koristi Webex WFO.
Povijesno prikupljanje podataka	Povijesno izvješće o usluzi S3 Mapa – put do mape u grupi S3 koja sadrži Povijesno izvješće o usluzi. Isključite prefiks S3 grupe kada unesete ovaj put. Pogledajte Konfiguriranje izvješća Amazon Connect za prikupljanje povijesnih podataka. **PRIMJER** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical Izvješće o produktivnosti agenta S3 mapa – put do mape u grupi S3 koja sadrži izvješće o produktivnosti agenta. Isključite prefiks S3 grupe kada unesete ovaj put. Pogledajte Konfiguriranje izvješća Amazon Connect za prikupljanje povijesnih podataka. **PRIMJER** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity Standardna produktivnost agenta po redu čekanja S3 mapa – put do mape S3 koja sadrži izvješće Produktivnost agenta prema redu čekanja. Isključite prefiks S3 grupe kada unesete ovaj put. Pogledajte Konfiguriranje izvješća Amazon Connect za prikupljanje povijesnih podataka. **PRIMJER** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQ ue ue Agent u stvarnom vremenu Izvješće S3 mapa – unesite put do mape koja sadrži podatke agenta u stvarnom vremenu. Isključite prefiks S3 kante. Ovaj put razlikuje velika i mala slova. **PRIMJER** povezivanja/AcmeCo/RealTime Prag razine usluge – metrika razine usluge u sekundama koju ste odabrali

Sekcija	Opis
	Kada ste stvorili izvješće za polje Service Historical Report S3 Folder.
Prikupljanje podataka u stvarnom vremenu	Naziv strujanja u stvarnom vremenu Kinesis – naziv toka podataka koji ste konfigurirali na nadzornoj ploči Amazon Kinesis. Koristi se za ažuriranje statusa vaših agenata u stvarnom vremenu. Nemojte uključiti cijeli ARN kada unesete ovaj naziv. Uključite samo naziv koji ste unijeli prilikom stvaranja strujanja.
Snimke	S3 mapa za snimke – put do mape u grupi S3 koja sadrži snimke poziva. Isključite prefiks S3 grupe kada unesete ovaj put. **PRIMJER** : ServiceName/InstanceName/Recordings S3 mapa za zapise kontakata – put do mape u grupi S3 gdje Kinesis Firehose postavlja zapise praćenja kontakata (CTR-ove). Isključite prefiks S3 grupe kada unesete ovaj put. **PRIMJER** ServiceName/InstanceName/CTRs
Omogući RTE razmjenu poruka za snimanje zaslona	Omogućuje pametnoj radnoj površini snimanje zaslona za pozive koje je snimio Amazon Connect.

Postavke veze za Serenovu

Ako kao ACD odaberete Serenovu, pojavit će se sljedeća polja.

Sekcija	Opis
ACD filtriranje	(Neobavezno) Koristite filtar ACD da biste ograničili sinkronizirane korisnike Iz ACD. Na primjer, možete konfigurirati filtar Naziv tima koji vam omogućuje sinkronizaciju korisnika koji pripadaju timu koji odgovara određenom uzorku imenovanja. Možete konfigurirati više filtara ACD.
Serenova API	URL baze za Serenovu – URL osnovnog API za vašu Serenovu stanar. **PRIMJER** https://api.cxengage.net

Sekcija	Opis
	Serenova klijenti — glavni klijent i podklijenti koje dodajete putem ove ACD konfiguracije. Pogledajte tablicu Stanari Serenove.
Postavke snimanja	ACD odgoda snimanja – vrijeme koje klasična WFM čeka prije povlačenja ACD statistike nakon završetka intervala. Zadana postavka je 15 minuta.
Omogući RTE razmjenu poruka za snimanje zaslona	Omogući RTE poruke za snimanje zaslona – omogućuje pametnoj radnoj površini snimanje zaslona.

Stol stanara Serenova

Serenov sustav može sadržavati samo glavnog klijenta ili može sadržavati glavnog klijenta ("nadređenog" klijenta) koji ima jednog ili više podstanara ("podređeni" stanari). Tablica Stanari Serenova omogućuje vam integraciju obje postavke sustava kroz jednu konfiguraciju ACD. Možete dodati samo glavnog klijenta ili možete dodati jednog po jednog glavnog klijenta i bilo koji broj njegovih podstanara.

Dodavanje klijenta za Serenovu

Prije dodavanja klijenta iz Serenove prikupite sljedeće identifikacijske podatke za svakog klijenta kojeg namjeravate dodati i pohraniti na lako dostupno mjesto:

- ID klijenta
- API ključ
- API ključna tajna

Pogledajte Prikupljanje identifikacijskih podataka za stanara Serenove.

Da biste dodali klijenta u tablicu Stanari Serenove:

1. Kliknite **Dodaj**. Pojavit će se dijaloški okvir Serenova Tenants .
2. Ispunite polja kako je opisano u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
Ime	Ime glavnog klijenta ili podstanara.

Polje	Opis
	NAJBOLJA PRAKSA Unesite isto ime koje stanar ima u vašem sustavu Serenova.
ID	ID stanara stanara Serenove stanarke. Kopirajte i zalijepite ovaj ID iz klijenta Serenove. Pogledajte Kopiranje ID-a klijenta stanara Serenove:.
API ključ	Ključ API koji se stvara za klijenta kada konfigurirate ključ API u Serenovi. Kopirajte i zalijepite ovaj ključ iz klijenta Serenove. Pročitajte članak Stvaranje ključa API i API ključne tajne za klijenta Serenove:.
API tajna	Ključ API tajna koja se stvara za klijenta kada: konfigurirajte tipku API u Serenovi. Kopirajte i zalijepite ovaj ključ iz klijenta Serenove. Pročitajte članak Stvaranje ključa API i API Ključne tajne za klijenta Serenove:.

3. Kliknite **U redu**.

   Ako kroz ovu konfiguraciju ACD dodajete glavnog klijenta i njegove podstanare, ponovite gore navedene korake za glavnog klijenta i svakog od njegovih podstanara.

Prikupljanje identifikacijskih podataka za stanara Serenove

Sljedeći postupci objašnjavaju kako prikupiti ID klijenta, API ključ i API ključnu tajnu koju trebate dodati svakom klijentu u tablicu Stanari Serenove.

Da biste kopirali ID klijenta Serenove:

1. Prijavite se u Serenovu.
2. Pomaknite se do konfiguracije > klijente.
3. U tablici Upravljanje klijentima dvokliknite naziv klijenta. Pojavit će se okno Klijent.
4. U oknu Klijent idite na Detalji > ID klijenta.
5. Kopirajte ID klijenta.
6. Kada konfigurirate klijent za Serenovu u Webex WFO, zalijepite ID klijenta u polje ID.

Da biste stvorili API ključ i API ključnu tajnu za svog klijenta u Serenovij:

1. Prijavite se u Serenovu.
2. Pomaknite se do konfiguracije > API upravljanja ključevima.
3. Kliknite **Stvori**.
4. Konfigurirajte sljedeća polja za API tipku:
   - Naziv – jedinstveni identifikator ključa.
   - Uloga – administrator.
5. Kliknite **Pošalji**. Pojavit će se dijaloški okvir API vjerodajnice .
6. Kopirajte ključ API i tajnu ključa API.

   NAPOMENA Kada kliknete U redu, više ne možete vidjeti tajnu API ključa.
7. Kada dodajete klijenta Serenove u Webex WFO, učinite sljedeće:
   - Zalijepite API ključ u polje API Tipka.
   - Zalijepite API Key Secret polje API Secret.

Sinkronizacija konfiguracijskih podataka jezgre

Webex WFO integrira sljedeće osnovne konfiguracijske podatke s ekvivalentima tvrtke Serenova:

- Korisnici
- Timovi
- Redovi čekanja servisa i mapiranja vještina

Korisnici

U Serenova sustavima koji sadrže glavnog stanara i podstanare, korisnici Serenove mogu pripadati bilo kojem ili svim stanarima u sustavu. Sve dok integrirate glavnog klijenta i njegove podstanare kroz istu konfiguraciju ACD, WFO Webex će stvoriti samo jednog Webex WFO korisnika za svakog korisnika Serenove.

Ako dodate glavnog klijenta i njegove podstanare kroz zasebne konfiguracije ACD, WFO Webex će stvoriti novi Webex WFO korisnika za svakog glavnog klijenta i svakog podstanara gdje se pojavljuje korisnik Serenove. To može dovesti do toga da Webex WFO stvori više Webex WFO korisnika za jednog korisnika Serenove.

Kada Webex WFO uvozi novog korisnika iz stanara Serenove, stvara novi Webex WFO korisnika koji ima korisnički profil Serenove. Sljedeća tablica sažima korisnički profil Serenove i način na koji se vrijednosti iz tog korisničkog profila mapiraju na novog Webex WFO korisnika.

Polje	Definicija
Ime	Prvo ime korisnika u sustavu Serenova.
Prezime	Prezime korisnika u sustavu Serenova.
Adresa e-pošte	Nije mapirano.
Naziv tima	Zadani Webex WFO tim.
Aktiviran	Datum kada je korisnik dodan Webex WFO iz Serenove.
Deaktiviran	Nije mapirano. Ovo se polje ažurira ako je korisnik serenove onemogućen nakon dodavanja Webex WFO.
ID vanjskog korisnika	Jedinstveni identifikator korisnika u Serenovi.
Izvor	Podrijetlo korisničkog profila: ACD - <naziv konfiguracije ACD>.

Kada netko promijeni korisničke podatke u Serenovi, usluga sinkronizacije ih otkriva i unosi nekoliko promjena u Webex WFO. Sljedeća tablica sažima te promjene.

Promjena u Serenovi	Rezultirajuća promjena u Webex WFO
Dodan je novi korisnik	Dodan je novi korisnik. Konkretno, servis za sinkronizaciju: ▪ Primjenjuje ime i prezime korisnika Serenove na ime i prezime Webex WFO korisnika. ▪ Primjenjuje jedinstveni identifikator korisnika Serenove (ID vanjskog korisnika u korisničkom profilu) na ACD ID korisnika WFO-a Webex. ▪ Postavlja Webex datume početka WFO za tvrtku i odjel na datum kada je došlo do sinkronizacije. ▪ Dodjeljuje Webex WFO korisnika zadanom timu. **NAPOMENA** Webex WFO ne čuva odnos između korisnika Serenove i Serenova skupina, koje su Serenova ekvivalent Webex WFO timova. Pogledajte Timovi.

Promjena u Serenovi	Rezultirajuća promjena u Webex WFO
	▪ Ako korisnik programa Serenova ima ulogu agenta, dodjeljuje zadanu ulogu agenta Webex WFO korisniku. ▪ Ako korisnik Serenove ima ulogu nadzornika, dodjeljuje zadanu nadzornu ulogu Webex korisniku WFO-a. **NAPOMENA:** Korisnicima Serenove koji imaju administratorsku ili izvještajnu ulogu nije dodijeljena nijedna uloga u Webex WFO-u od strane Servis za sinkronizaciju.
Korisničko ime ili prezime je prezime	Promijenjeno je korisničko ime ili
Korisnik je onemogućen	Korisnik je deaktiviran

Timovi

Webex WFO timovi sinkronizirani su sa Serenova grupama. Webex WFO timovi ne čuvaju odnos između korisnika Serenove i Serenova grupa.

Kada se grupni podaci promijene u Serenovi, servis za sinkronizaciju ih prepoznaje i izvrši nekoliko promjena u Webex WFO-u. Sljedeća tablica sažima te promjene.

Promjena u Serenovi	Rezultirajuća promjena u Webex WFO
Dodana je nova grupa	Dodan je novi tim s istim imenom kao i Serenova grupa. Ovo ime je samo za čitanje.
Naziv grupe je promijenjen	Naziv tima je promijenjen.
Novi korisnik dodan je u grupu	Nema promjene. Webex WFO ne čuva odnos između korisnika Serenove i Serenovih grupa.
Korisnik je uklonjen iz grupe	Nema promjene. Webex WFO ne čuva odnos između korisnika Serenove i Serenovih grupa.
Grupa je onemogućena	Nema promjene.

Možete stvoriti nove timove u Webex WFO-u i dodijeliti im korisnike, ali ti novi timovi nisu sinkronizirani natrag u Serenovu.

Redovi čekanja servisa i mapiranja vještina

Webex redovi WFO usluga sinkronizirani su sa Serenovom redovima čekanja.

Kada se red čekanja promijeni u Serenovi, servis za sinkronizaciju ga otkriva i unosi nekoliko promjena u Webex WFO. Sljedeća tablica sažima te promjene.

Promjena u Serenovi	Rezultirajuća promjena u Webex WFO
Dodan je novi red čekanja	Najprije se dodaje novi red čekanja servisa. Konkretno, servis za sinkronizaciju čini sljedeće: ▪ Primjenjuje naziv reda čekanja Serenova na Webex naziv reda čekanja WFO usluge ▪ Primjenjuje jedinstveni identifikator reda čekanja Serenova na ID reda čekanja servisa WFO Webex WFO ▪ (samo za čitanje) Daje Webex WFO redu čekanja uslugu vrstu reda čekanja za usluge Glas [Interaktivno] ▪ (samo za čitanje) Daje Webex WFO servisu red čekanja Izvorna ACD Serenove Drugo, dodaje se novo mapiranje vještina. Konkretno, servis za sinkronizaciju čini sljedeće: ▪ Primjenjuje naziv reda čekanja Serenova na Webex WFO naziv mapiranja vještina ▪ Dodjeljuje Webex redu čekanja WFO usluge pridruženom redu čekanja Serenova Webex WFO mapiranju vještina i daje mu prioritet 1
Naziv reda čekanja je promijenjen	Primjenjuje novi naziv reda čekanja Serenova na Webex WFO uslugu Naziv reda čekanja. **NAPOMENA** Webex WFO ne primjenjuje novi naziv reda čekanja Serenova na pridruženo Webex WFO mapiranje vještina.

Promjena u Serenovi	Rezultirajuća promjena u Webex WFO
Red čekanja je onemogućen	Nema promjene. Ni red čekanja usluga ni mapiranje vještina nisu izbrisan.

Postavke veze za Eventide NexLog

Ako kao ACD odaberete Eventide NexLog.

Polje	Opis
Odgoda prijenosa kontakta	Duljina kašnjenja koje se postavlja prije svakog intervala izvoza. Na svakom od njih Interval izvoza, Webex WFO prenosi sve kontakte koji završe snimanje prije ove odgode. Svi kontakti koji završe snimanje nakon tog kašnjenja prenose se u sljedećem intervalu izvoza. **PRIMJER** : polje Interval izvoza postavljeno je na 00:30, a polje Odgoda prijenosa kontakta na 5 minuta. U 12:30, podaci Poslužitelj uvozi i prenosi sve kontakte koji su završili snimanje u 12:25 ili ranije. To osigurava da Webex WFO prenosi audio snimke za sve kontakte.
URL API	Osnovni URL (uključujući protokol) Eventide NexLog API. **PRIMJER** http://1.1.1.1 U priručniku *NexLog API v2.8* ovaj osnovni URL identificiran je sljedećom varijablom: <PROTOKOL><ADRESA>
Korisničko ime	Ime za prijavu korisnika Eventidea. Ovo ime za prijavu razlikuje velika i mala slova. **NAPOMENA** NexLog *API Manual* v2.8 kaže da, da bi bio autentificiran, ovaj korisnik "mora imati odgovarajuće dozvole kanala/resursa za pristup traženim snimkama. Prema zadanim postavkama korisnik administrator imat će dozvole za sve kanale/resurse."
Lozinka	Lozinka korisnika eventidea.

Polje	Opis
Interval izvoza	Frekvencija Webex WFO dohvaća dovršene snimke poziva iz Sumrak. Format = HH:MM. Minimalno = 00:15. Maksimalno = 23:45. **PRIMJER** : Odaberite 01:00. To znači da Webex WFO uvozi sve dovršene snimke poziva svakih sat vremena. Ako odaberete Grupirano za vrstu zapisivanja, postavka Interval izvoza mora biti veća od postavke Duljina grupe kontakata. Webex WFO precrtava postavke intervala izvoza koje su kraće od postavke Duljina grupe kontakata.
Vrsta zapisivanja	Dodjeljuje li WFO Webex pridružene ID-ove kontakta pozivu snimke koje uvozi iz Eventidea: ▪ Zadano — Webex WFO ne dodjeljuje pridružene ID-ove kontakta nijednoj snimci poziva. ▪ Grupa — Webex WFO dodjeljuje isti pridruženi ID kontakta svim snimkama poziva koje zadovoljavaju duljinu grupe kontakata i konfiguracije metapodataka grupe kontakata.
Duljina grupe kontakata	Interval (1–30 minuta) koji želite koristiti za pridruživanje Snimke poziva eventide u Webex WFO. Webex WFO dodjeljuje isti pridruženi ID kontakta svim snimkama poziva koje počinju u istom intervalu, čak i ako WFO Webex uvozi snimke na kraju različitih intervala izvoza. Postavka Duljina grupe kontakata mora biti manja od postavke Interval izvoza. Ovo je polje dostupno samo ako odaberete Grupirano za vrstu zapisivanja, a zatim je to potrebno.
Metapodaci grupe kontakata	Polje metapodataka iz API Eventide koje želite koristiti za pridruživanje snimki poziva u Webex WFO.

Polje	Opis
	Kada unesete polje metapodataka u metapodatke grupe kontakata, WFO Webex pretražuje sve snimke poziva u svakom intervalu duljine grupe kontakata za to polje metapodataka. Ako bilo koja snimka poziva u istom intervalu duljine grupe kontakata ima istu vrijednost u tom polju metapodataka, WFO Webex dodjeljuje isti pridruženi ID kontakta tim snimkama poziva. **NAPOMENA** Kada su konfigurirani metapodaci grupe kontakata, Webex WFO daje pridružene ID-ove kontakata samo za pozive koji oboje Započinju u istom intervalu duljine grupe kontakata i imaju istu vrijednost u polju Metapodaci grupe kontakata. Dodatne informacije o poljima metapodataka koje možete unijeti potražite u odjeljku Unos metapodataka. Ovo se polje pojavljuje samo ako odaberete Grupirano za vrstu zapisivanja, a zatim nije obavezno.

Unos metapodataka

Webex WFO može grupirati snimke poziva s bilo kojim standardnim ili prilagođenim poljem metapodataka iz Eventidea. Međutim, polje metapodataka koje unesete u Webex WFO mora biti oblikovano onako kako se pojavljuje u odgovoru Eventide API.

Općenito, to znači da polje metapodataka mora biti napisano malim slovima i bez navodnika. Pogledajte stupac Naziv stupca u odjeljku 4.5.1. V_RECORD odjeljak priručnika *za API* NexLog za potpuni popis standardnih polja metapodataka Eventide.

Sljedeća tablica sadrži neke primjere polja metapodataka eventidea i način na koji ta polja moraju biti oblikovana u Webex WFO.

Polje	Opis
naziv kanala	Naziv kanala na kojem je poziv snimljen. kanalid
	Broj kanala na kojem je poziv snimljen.
caller_id	Telefonski broj osobe koja je uputila poziv.

Postavke veze za Twilio Flex

Ako kao ACD odaberete Twilio, pojavit će se sljedeća polja.

Kliknite gumb Twilio Config da biste pristupili stranici Twilio Configuration.

> **NAPOMENA:** Dostupna polja razlikuju se ovisno o tome je li kao omogućeni proizvod odabrano upravljanje kvalitetom (QM) i/ili Klasično upravljanje radnom snagom (WFM).

Polje	Opis
Uređivanje Twilio ACD	Uredite postojeći Twilio Flex ACD.
Stvaranje Twilio ACD	Stvorite novi Twilio Flex ACD.
Brisanje Twilio ACD	Izbrišite postojeći Twilio Flex ACD.
ACD naziv	Padajući popis dostupnih ACD-ova.

Informacije o konfiguraciji Twilio Flexa

Polje	Opis
SID računa za Twilio	ID sustava u kojem je konfiguriran Twilio Flex. Ovo je slično Webex ID-u klijenta WFO-a. Vrijednost niza mora početi s "AC".
Twilio Auth Token	(Neobavezno) Token za provjeru autentičnosti generiran u Twiliu, koji Webex WFO koristi za provjeru autentičnosti SID-a računa Twilio.
SID radnog prostora Twilio Flex	Određeni radni prostor Webex WFO povlači. Flex instanca radnog prostora može biti samo jedna flex instanca radnog prostora. Podradni prostori nisu podržani.
Korisničko ime Twilio Flex Insights	(Samo za klasičnu WFM) Korisničko ime Twilio Flex Insights koje se koristi za izvlačenje povijesnih podataka za Classic WFM.
Lozinka za Twilio Flex Insights	(Neobavezno) (Samo za klasičnu WFM) Lozinka za korisnički račun Twilio Flex Inisights koja se koristi za izvlačenje povijesnih podataka za Classic WFM.

Polje	Opis
Vremenska zona	Vremenska zona koja odgovara vremenskoj zoni konfiguriranoj u Flex Insights. Prema zadanim postavkama to je postavljeno na vremensku zonu klijenta.
Oblik naziva agenta	Format za ime i prezime svih agenata.

Informacije o konfiguraciji Calabrio

Polje	Opis
Korisničko ime Calabrio API	Vaše korisničko ime Webex račun WFO usluge. Ovaj račun usluge je također Naziva se vašim administratorskim računom klijenta ili API korisničkim računom. To je potrebno za prijenos podataka ispravnom klijentu. Ovaj račun mora stvoriti administrator sustava, a račun se nalazi u vašem klijentskom sustavu. Ovaj administratorski račun klijenta također mora imati ispravne dozvole za prijenos podataka. Za pomoć pri stvaranju ovog administratorskog računa klijenta obratite se Cisco podršci. Dodatne informacije potražite u člancima Stvaranje API korisnika i Upravljanje ulogama i dozvolama . To je potrebno i za QM i za klasičnu WFM.
Calabrio API korisnička lozinka	Lozinka računa WFO usluge Webex.

Proizvodi omogućeni

Polje	Opis
Upravljanje kvalitetom	Upravljanje kvalitetom kupljeno je kao Webex WFO proizvod. Webex WFO nudi podršku za Twilio Flex svekanalne sustave. Podržani su Twilio Flex glasovni i chat kanali. To znači da se i snimke poziva i transkripti chata unose u

Polje	Opis
	Webex WFO.
Glasovni	Omogućuje Twilio Flex glasovne kanale.
Digitalno (chat, SMS, e-pošta, društvene mreže)	Omogućuje Twilio Flex digitalne (chat, SMS) kanale. Dodatne informacije potražite u odjeljku O podršci za digitalne kanale WFO za Webex WFO.
Upravljanje radnom snagom	Klasično upravljanje radnom snagom kupljeno je kao Webex WFO proizvod.

Mapiranje metapodataka

(Samo upravljanje kvalitetom) Ovaj odjeljak omogućuje definiranje atributa Twilio zadataka, uključujući složene atribute temeljene na objektima, koji se sinkroniziraju s Twilio kontaktima ako je upravljanje kvalitetom omogućeno kao proizvod. To je potrebno za mapiranje dodatnih atributa zadataka Twilio Flex kao prilagođenih metapodataka u Webex WFO. Unesite naziv atributa Twilio zadatak točno onako kako se pojavljuje u atributima vaših Twilio zadataka. Za atribute temeljene na objektu unesite ih u obliku <Naziv objekta> i <Naziv atributa> . Pomoću padajućeg popisa možete odabrati u koje prilagođeno polje metapodataka određeni atribut zadatka treba mapirati u Webex WFO.

Prilagođena polja metapodataka najprije se moraju stvoriti u upravitelju metapodataka (koji se nalazi na odjelu za upravljanje aplikacijama > QM > QM konfiguraciji > upravitelju metapodataka).

NAPOMENA Mapiranje metapodataka nije podržano za atribute ugniježđene više od jedne razine ispod objekta.

Omogući RTE razmjenu poruka za snimanje zaslona

(Samo upravljanje kvalitetom) Uključivanje ovog potvrdnog okvira omogućuje snimanje zaslona za konfigurirani ACD.

Mapiranje jezika metapodataka

(Samo upravljanje kvalitetom) Ovaj se odjeljak pojavljuje kada odaberete **Digitalno** u odjeljku Omogućeni **proizvodi** . Ovdje možete postaviti prilagođene metapodatke koji dodjeljuju jezik kontaktu koji se temelji na tekstu, kao što je poruka e-pošte ili poruka razgovora. Dostupne mogućnosti metapodataka dolaze iz odjeljka Mapiranje metapodataka.

Webex WFO koristi jezik tekstnog kontakta za pronalaženje rezultata kada koristite filtar za pretraživanje teksta na stranici Interakcije.

Webex WFO dodjeljuje jezik kontaktu koji se temelji na tekstu koristeći sljedeće podatke, ovim redoslijedom:

A. Jezik koji je već dodijeljen kontaktu prilikom uvoza u Webex WFO.

B. Jezik dodijeljen prilagođenom polju metapodataka koje ovdje konfigurirate (odjeljak Mapiranje jezika metapodataka).

C. Rezervni jezik koji konfigurirate u **odjeljku Rezervni tekst jezik** u nastavku.

D. Zadani jezik (engleski).

Rezervni tekstni jezik

(Samo upravljanje kvalitetom) Ovaj se odjeljak pojavljuje kada odaberete **Digitalno** u odjeljku Omogućeni **proizvodi** . Odaberite jezik koji želite dodijeliti tekstnim kontaktima ako nemaju pridruženi jezik prilikom uvoza u Webex WFO i nemaju vrijednost metapodataka kako je definirano u **gornjem odjeljku Mapiranje** jezika metapodataka.

Webex WFO koristi jezik tekstnog kontakta za pronalaženje rezultata kada koristite filtar za pretraživanje teksta na stranici Interakcije.

Webex WFO dodjeljuje jezik kontaktu koji se temelji na tekstu koristeći sljedeće podatke, ovim redoslijedom:

A. Jezik koji je već dodijeljen kontaktu prilikom uvoza u Webex WFO.

B. Jezik dodijeljen prilagođenom polju metapodataka koje konfigurirate u gornjem odjeljku Mapiranje jezika metapodataka.

C. Rezervni jezik koji ovdje konfigurirate (odjeljak Rezervni tekst jezik).

D. Zadani jezik (engleski).

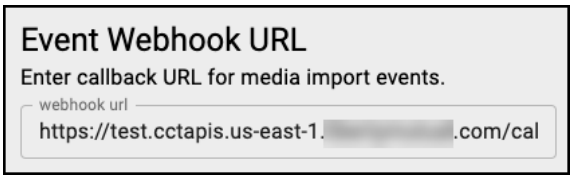
Twilio šifriranje snimanja glasa

Omogućavanje Twilio šifriranja glasovnog snimanja omogućuje WFO-Webex uvoz šifriranih glasovnih snimaka iz Twilio-a. Morate unijeti svoj Twilio SID i privatni ključ u Webex WFO za obradu. Nakon obrade, Webex WFO ponovno šifrira sve snimke. U vašem Twilio sustavu svoj SID možete pronaći na stranici Vjerodajnice. Cisco čuva ključne informacije u Amazon Web Services Secrets Manageru.

NAPOMENA Ova značajka nije omogućena prema zadanim postavkama. Da biste zatražili tu značajku, obratite se predstavniku računa.

URL web-dojavnika događaja

URL web-dojavnika događaja ciljni je URL Webex WFO šalje poruke događaja statusa kontakta. URL mora biti potpuno kvalificiran apsolutni naziv domene. Konfiguriranje ovog polja omogućuje klijentu primanje obavijesti o korisnom teretu kada je kontakt uspješno prenesen i obrađen u Webex WFO. To znači da su preuzeti podaci za kontakt i mediji, obrađeni audio događaji i dovršeni zadaci šifriranja i kodiranja.



Tijelo korisnog tereta događaja webhook statusa kontakta je sljedeće.

```
{
    "ccrId":0, // (int)
    "sessionId": "", // (niz)
    "legId": "", // (niz) - Ista vrijednost kao i callId
    "tenantId": 0, // (int)
    "status": "", // (niz) - na primjer, "DOVRŠENO" ili "NEUSPJEŠNO"
    "failureReason": "" // (neobavezni niz) - Ljudski čitljiv razlog neuspjeha, nije prolazna API pogreška ili iznimka
}
```

NAJBOLJA PRAKSA Ako vaša tvrtka ili ustanova ima zahtjeve u pogledu usklađenosti sa sigurnosnim sukcijama, izvorne snimke u aplikaciji Twilio Flex možete izbrisati čim primite obavijest da je snimka šifrirana

I osigurano u Webex WFO.

Povijesno prikupljanje podataka

(Samo klasično upravljanje radnom snagom) Konfiguriranje ovog odjeljka omogućuje WFO-Webex da potraži Twilio Flex Insights Classic WFM Historical Data Report za dodavanje redova čekanja zadataka i podataka o pridržavanju u stvarnom vremenu u proces sinkronizacije. Podaci o vašem Twilio Flex računu koje ste prikupili kao preduvjet za upravljanje radnom snagom unose se u polja ovog odjeljka.

Polje	Opis
ID projekta Twilio Flex Insights	(Samo klasična WFM) ID projekta Flex Insights za projekt Twilio Flex Insights povezan sa SID-om računa Twilio.

Polje	Opis
ID izvješća o podacima o produktivnosti agenta	(Samo klasična WFM) Jedinstveni ID za izvješće Podaci o produktivnosti agenta.
ID izvještaja o povijesnim podacima reda čekanja	(Samo klasična WFM) Jedinstveni ID za izvješće Povijesni podaci reda čekanja.
Red čekanja servisa	(Samo klasično WFM) (neobavezno) Webex red čekanja WFO usluge gdje Pohranjuju se podaci o produktivnosti agenta koji nisu povezani s redom čekanja zadatka Twilio.

Mapiranje stanja agenta

(Samo klasično upravljanje radnom snagom) Ovaj odjeljak omogućuje mapiranje određenih Twilio aktivnosti u određene Webex WFO stanja radi pridržavanja ako imate omogućen Classic WFM kao proizvod. Stanje "Čekanje" unaprijed je konfigurirano i ne treba ga mapirati. Mapiranja se mogu uređivati ili brisati odabirom **ikona Uredi mapiranje** ili **Izbriši** s desne strane klizača **Omogući kod** razloga stanja. Uključite klizač **Omogući kod** razloga stanja da biste prikazali nazive aktivnosti Twilio u ladici Pridržavanje rasporeda.

> **NAPOMENA** Klizač je dostupan samo za aktivnosti mapirane u stanja Nije spremno, Nije spremno i Spreman za rad u Webex WFO-u.

Polje	Opis
Čekanje	Agent je stavio kontakt na čekanje. Ovo je unaprijed konfigurirano i ne može se mijenjati.
Odjava	Agent se odjavio iz ACD. U mnogim ACD-ovima, brojčani kod razloga može pratiti ovo stanje kako bi naznačio razlog promjene stanja.
Nije spreman	Agent ne prihvaća kontakte iz ACD. U mnogim ACD-ovima, Brojčani kod razloga može biti priložen ovom stanju kako bi se naznačio razlog promjene stanja.
Spreman	Agent je spreman prihvatiti kontakte iz ACD.
Razgovara	Agent je na kontaktu. Ovo je unaprijed konfigurirano.

Polje	Opis
Rad nije spreman	Agent obavlja posao nakon kontakta i ući će u Nije spremno država kada je završeno.
Rad spreman	Agent obavlja posao nakon kontakta i ući će u stanje pripravnosti Kada završim.

Postavke veze za UJET

Ako kao ACD odaberete UJET, pojavit će se sljedeća polja.

Konfiguracija mjeta

Polje	Opis
UJET korisničko ime	Ključ tvrtke nalazi se u odjeljku Ključ tvrtke i tajni kod u UJET razvojne postavke UJET sustava.
UJET lozinka	Tajni kod pronađen u odjeljku Ključ tvrtke i tajni kod u UJET razvojne postavke UJET sustava.
S3 kanta	(Samo za čitanje) Amazon S3 kanta u koju se izvoze podaci o
pozivima. S3 sigurnosna uloga	(Samo za čitanje) Sigurnosna uloga vaše Amazon S3 kante.
Domena	Informacije o domeni vašeg UJET sustava.

Webex WFO konfiguracija

Polje	Opis
Korisničko ime Cisco API	Vaše korisničko ime Webex račun WFO usluge. Ovaj račun usluge je također naziva se vašim administratorskim računom klijenta ili API korisničkim računom. To je potrebno za prijenos podataka ispravnom klijentu. Ovaj račun mora stvoriti administrator sustava, a račun se nalazi u vašem klijentskom sustavu. Ovaj administratorski račun klijenta također mora imati ispravne dozvole za prijenos podataka.

Polje	Opis
	Za pomoć pri stvaranju ovog administratorskog računa klijenta obratite se Cisco podršci. Dodatne informacije potražite u člancima Stvaranje API korisnika i Upravljanje ulogama i dozvolama .
Cisco API korisnička lozinka	Lozinka računa WFO usluge Webex.

Omogući RTE razmjenu poruka za snimanje zaslona

Polje	Opis
Omogući RTE razmjenu poruka za snimanje zaslona	Uključite ovaj potvrdni okvir kako biste omogućili Webex WFO pametnu radnu površinu za snimanje zaslona. Dodatne pojedinosti o konfiguraciji potražite u odjeljku Snimanje zaslona.

Konfiguriranje globalnih postavki

Koristite stranicu Globalne postavke za konfiguriranje aspekata sustava koji se primjenjuju na sve korisnike i aplikacije.

Preduvjeti

- Imate dozvolu Administriranje klijenta

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > globalna administracija > > globalne postavke

Vremensko ograničenje sesije (u minutama)

Korisnici se automatski odjavljuju nakon razdoblja neaktivnosti. Polje Vremensko ograničenje sesije omogućuje unos vremena u minutama u kojima sesija treba biti neaktivna prije nego što se korisnik automatski odjavi. Zadana vrijednost = 60 minuta. Maksimalna vrijednost = 120 minuta što je 2 sata. Samo numerički znakovi. Slova i posebni znakovi nisu dopušteni. Svaka promjena ove postavke dogodit će se sljedeći put kada se korisnik prijavi ili osvježi stranicu.

Automatsko stvaranje korisnika

Potvrdni okvir Automatsko stvaranje korisnika kontrolira stvaraju li se novi Webex korisnici WFO-a kada se zaposlenici u vašem kontaktnom centru prijave na PC na kojem je instalirana pametna radna površina.

- Očišćeno—(Zadano) Nisu stvoreni novi korisnici
- Odabrano – stvaraju se novi korisnici

NAJBOLJA PRAKSA Većina organizacija trebala bi onemogućiti **omogućavanje automatiziranog stvaranja** korisnika. Ako omogućite ovu postavku, riskirate dupliciranje korisnika, a zatim ručno spajanje ili brisanje dupliciranih korisnika. Automatsko stvaranje korisnika preporučujemo samo organizacijama koje koriste krajnju točku snimanje.

U sljedećoj je tablici opisano što se događa kada se korisnik sustava Windows prijavi na PC na kojem je instalirana pametna radna površina, ovisno o tome je li potvrđen ili poništen potvrdni okvir Automatsko stvaranje korisnika.

Automatsko stvaranje korisnika konfiguracija potvrdnog okvira	**Prijava je pridružena aktivni Webex WFO korisnik**	**Rezultat u PC i Webex WFO**
Očišćen	Da	Smart Desktop snima Webex WFO korisnika kako je konfiguriran.
Očišćen	Ne	Nije dodana nova Webex WFO korisnika. Pametna radna površina ništa ne snima.
Odabrano	Da	Smart Desktop snima Webex WFO korisnika kako je konfiguriran.
Odabrano	Ne	Dodan je novi Webex WFO korisnik s korisničkim profilom za snimanje. Smart Desktop snima novog Webex WFO korisnika kako je konfiguriran.

Automatsko ažuriranje klijenta

Potvrdite okvir Automatsko ažuriranje klijenta da biste omogućili automatsko ažuriranje pametne radne površine. Kada je ova značajka omogućena, pri prijavi i nasumično između ponoći i 1:00 AM, Smart Desktop uspoređuje verzije s verzijom na poslužitelju i, ako su različite, preuzima noviju verziju i instalira je radi održavanja kompatibilnosti. Ova značajka nije podržana kada je Smart Desktop Client (SDC) pokrenut

na

Poslužiteljska verzija sustava Windows. To uključuje VDI rješenja koja koriste OS poslužitelja za oponašanje agentskog okruženja, kao što su Citrix, Amazon Workspace itd.

Odabir oblika snimanja

Odaberite format snimke koji će se koristiti za snimanje audio kontakata.

VP8 kodek video kodiranje

Internet Explorer je zastarjela; stoga ovaj okvir možete ostaviti neoznačenim.

Generiranje ključa za šifriranje snimanja

Ta se mogućnost pojavljuje samo ako je u vašoj ulozi omogućena dozvola Administriranje ključeva za šifriranje.

Sve pohranjene snimke su šifrirane. Novi ključ za šifriranje snimanja možete generirati u bilo kojem trenutku pomoću gumba Generiraj. Postojeće snimke ne šifriraju se ponovno kada generirate novi ključ. Novi ključ stupa na snagu sljedeći put kada se klijenti ažuriraju ili ponovno instaliraju.

Kada ga generirate, prikazuje se novi ključ za šifriranje. Ovaj ključ može šifrirati i dešifrirati vaše datoteke snimanja, stoga ga svakako čuvajte na sigurnom mjestu.

U implementacijama u oblaku dostupna metoda šifriranja je RSA-2048 (s asimetričnim ključevima) i AES-256 za medije koje je snimio Webex WFO.

Vremenska zona

Odaberite vremensku zonu koja će se koristiti kao zadana vremenska zona za kupca. Ovu vremensku zonu može nadjačati pojedinačni korisnik koji odabere prilagođenu vremensku zonu na stranici Rasporedi agenta.

Zadani jezik

Odaberite jezik koji će se koristiti kao zadani jezik za klijenta. Taj jezik može nadjačati pojedinačni korisnik koji odabire prilagođeni jezik prilikom prijave.

Prednost korisničkog profila

Prednost korisničkih profila možete promijeniti iz vanjskih izvora (ACD i snimanje) tako da ih promijenite redoslijedom u tablici Prvenstvo korisničkog profila.

> **NAPOMENA** Nadjačavanje korisničkih profila prema zadanim postavkama ima najviši prioritet. Taj prednost ne možete smanjiti. Ako želite identificirati korisnika s vrijednostima pohranjenim u korisničkom profilu za ACD ili snimanje
> Umjesto vrijednosti pohranjenih u profilu za nadjačavanje korištenja, morate ručno izbrisati korisnički profil tog korisnika.

Ova promjena redoslijeda čini sljedeće:

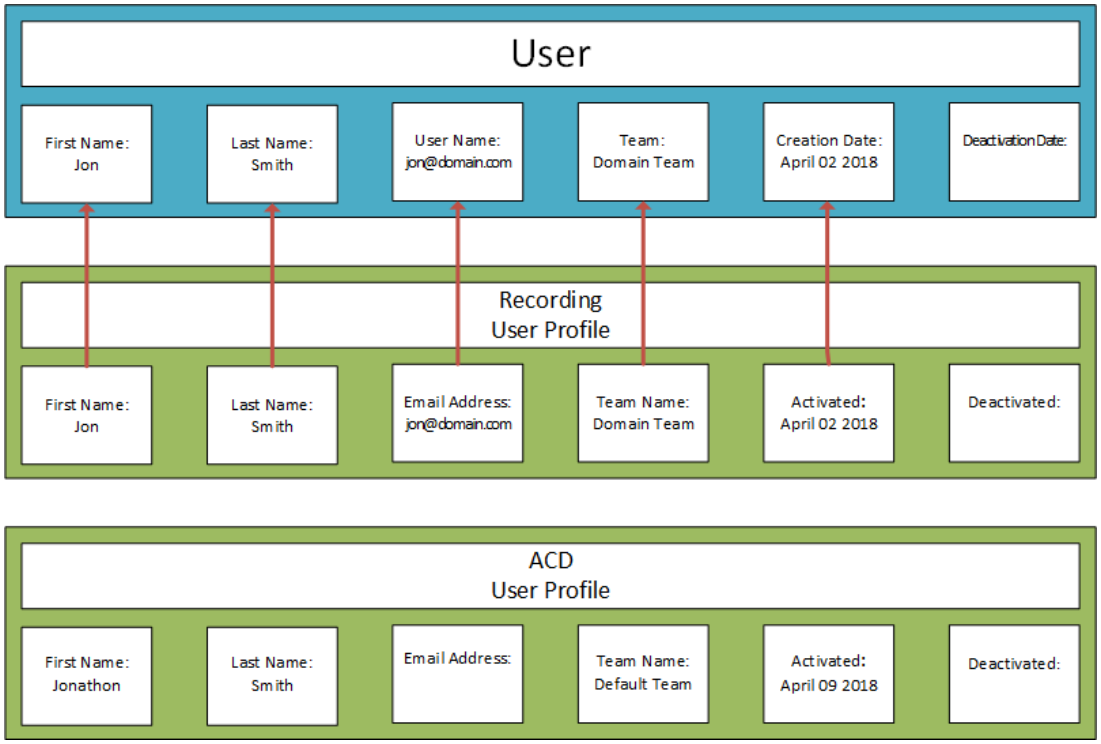
- Mijenja redoslijed korisničkih profila u tablici Korisnički profili na stranici Korisnici.
- Ako korisnik ima dva korisnička profila s različitim vrijednostima u bilo kojem polju, također može promijeniti koju vrijednost Webex WFO odluči identificirati tog korisnika.

NAJBOLJA PRAKSA Promjena redoslijeda prednosti korisničkih profila utječe na svakog korisnika koji ima te korisničke profile. Postavite prednost korisničkih profila jednom, kada prvi put konfigurirate Webex WFO.

Primjer za promjenu redoslijeda prednosti korisničkog profila

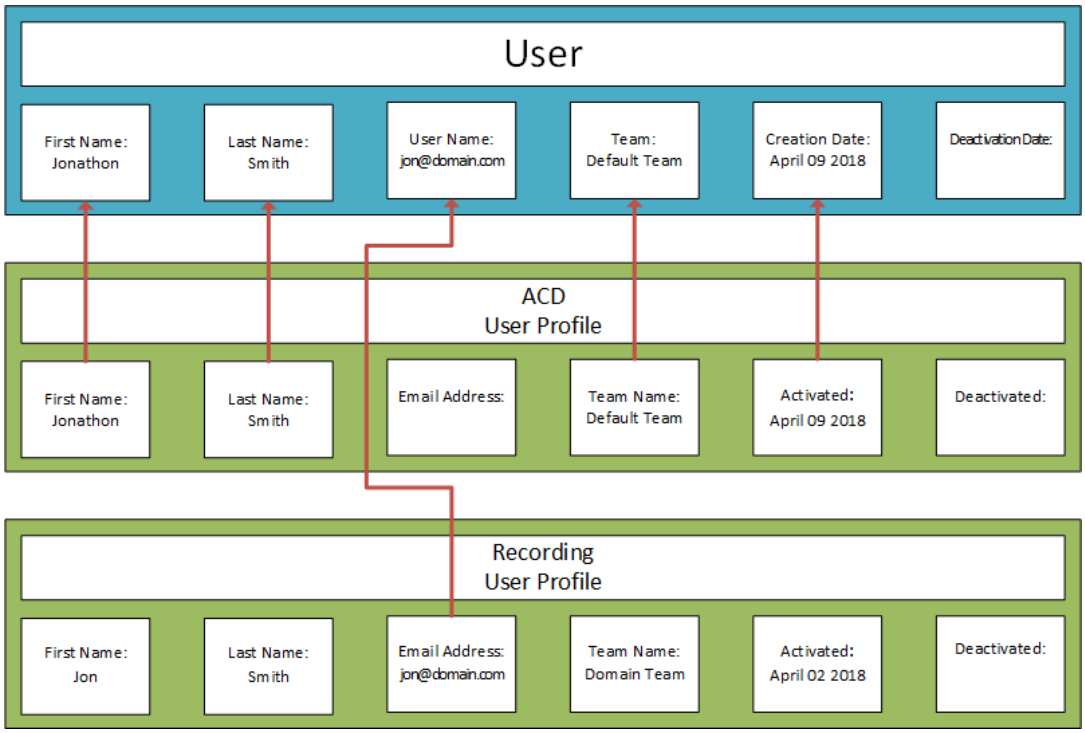
Sljedeće slike pokazuju kako se Webex identitet WFO korisnika mijenja prilikom ponovnog naručivanja prvenstva korisničkih profila tog korisnika.

Na prvoj slici korisnički profil za snimanje ima veću prednost od ACD korisničkog profila, tako da Webex WFO odabire vrijednosti za većinu polja iz korisničkog profila snimanja.



Na drugoj slici, korisnički profili su promijenjeni tako da ACD korisnički profil ima veću prednost od korisničkog profila za snimanje. Sada Webex WFO odabire vrijednosti za većinu polja iz ACD korisničkog profila. Ova promjena redoslijeda mijenja korisničko ime, tim i datum stvaranja.

Prednost korisničkih profila ne utječe na to koja je vrijednost odabrana iz polja ID vanjskog korisnika, čak i ako korisnik ima i korisnički profil za snimanje i korisnički profil ACD. Webex WFO mapira ID vanjskog korisnika iz korisničkog profila za snimanje u korisnikovu prijavu u sustav Windows i mapira ID vanjskog korisnika iz ACD korisničkog profila u ACD ID korisnika.



Administracija nadzorne ploče

Značajka administracije nadzorne ploče omogućuje vam da na temelju svojih uloga kontrolirate koje korisnike nadzorne ploče vide dok vaš kontakt centar prelazi s verzije 10.4 na verziju 11.0. Prema zadanim postavkama svi korisnici vide klasičnu nadzornu ploču koja sadrži iste widgete koje su vidjeli u verziji 10.4. Kada premjestite ulogu iz okna Klasična nadzorna ploča u okno eksplorera za podatke, korisnici s tom ulogom vidjet će ažuriranu nadzornu ploču koja sadrži novu verziju njihovih widgeta ili određenu nadzornu ploču koja se dijeli i označava kako bi bila vidljiva toj ulozi.

Srodne teme

- Konfiguriranje QM globalnih postavki
- Sigurnosno ažuriranje: TLS 1.1 i slaba SSL/TLS 1.2 šifre bit će zastarjele

Preuzimanje instalacijskih programa za pametnu radnu površinu i Webex WFO podatkovnog poslužitelja

Koristite stranicu Preuzimanja da biste pristupili Webex WFO Smart Desktop i Webex WFO Data Server instalacijskim programima dostupnim vašem klijentu.

Da biste preuzeli željeni instalacijski program, kliknite vezu za njega.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > globalna administracija > preuzimanja >

Preuzimanje	Opis
Webex WFO podatkovni poslužitelj, Webex WFO pametna radna površina	Podatkovni poslužitelj (CalabrioONEDataServerSetup_ <TenantName>.exe) i instalacijski programi za pametnu radnu površinu (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) za ovaj klijent. Ti su instalacijski programi konfigurirani za povezivanje samo s klijentom s kojeg su preuzeti. U višenamjenskim okruženjima to znači da ih nije moguće preuzeti i prenijeti drugom klijentu. Dodatne informacije o instaliranju pametnog stolnog i Webex WFO podatkovnog poslužitelja potražite u Vodiču *za instalaciju implementacija u oblaku* .

Srodne teme

- Konfiguriranje podatkovnog poslužitelja
- Preuzimanje zapisnika poslužitelja podataka
- Nadzor stanja poslužitelja podataka
- Nadzirite agente u stvarnom vremenu

Pridruživanje telefona agentima, grupama snimaka i vrstama snimanja

Nakon sinkronizacije uređaja putem podatkovnog poslužitelja (pogledajte Konfiguriranje poslužitelja podataka), upotrijebite stranicu Pridruživanja uređaja da biste povezali uređaje iz ACD s Webex korisnicima WFO-a, grupama snimaka i vrstama snimaka.

Na ovu stranicu ne možete dodavati nove uređaje. Da biste dodali nove uređaje, morate ih sinkronizirati putem podatkovnog poslužitelja.

Preduvjeti

- Uređaji su sinkronizirani putem podatkovnog poslužitelja.
- Imate dozvolu konfiguriranja pridruživanja uređaja.
- Imate opseg nad cijelom organizacijom kontaktnog centra.
- Da biste agenta povezali s više uređaja, morate imati Cisco UCCE verziju 12 ili 12.5 kao ACD, a uređaji moraju dijeliti istu ACD liniju (DN). Potrebna je dodatna konfiguracija unutar Cisco ACD.

Mjesto stranice

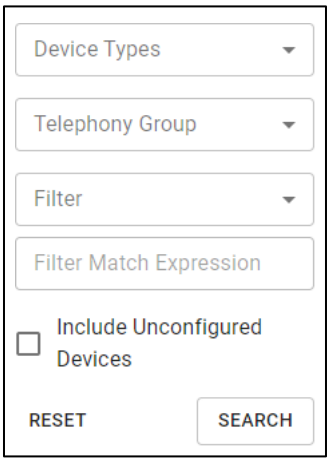
Upravljanje aplikacijama > QM > QM konfiguracija > pridruživanja uređaja

Postupci

Traženje uređaja

- Pomoću izbornika za pretraživanje pronađite uređaje čije pridruživanja želite konfigurirati ili urediti. Možete koristiti zvjezdicu (*) u polju Izraz podudaranja **filtra** za predstavljanje bilo kojeg broja

znakova.



Pridruživanje agenta većem broju uređaja

1. Nakon lociranja uređaja (pogledajte Traženje uređaja) odaberite agenta s padajućeg izbornika **Agent** za oba uređaja.
2. Kliknite **Spremi**.

Skupno uređivanje pridruživanja uređaja

Možete uređivati samo pridruživanja postojećih uređaja. Nove uređaje ne možete dodavati putem uvoza CSV.

1. Kliknite ikonu mogućnosti (tri točke) i odaberite **Izvoz uređaja**. CSV datoteka preuzima se na vaš uređaj.
2. Uredite datoteku CSV da biste po želji povezali uređaje s korisnicima, grupama snimaka i vrstama snimaka.

> **BILJEŠKA**
> Da biste uređaj povezali s agentom, morate popuniti barem jedno od ovih polja:
>
> - Korisničko ime
> - Naziv domene
> - Prezime
> - Ime
>
> Za odvajanje uređaja od agenta izbrišite vrijednosti u sva četiri polja.

3. Kliknite ikonu mogućnosti i odaberite **Uvoz uređaja**.

4. Uvezite datoteku CSV.
5. Kliknite **Spremi**.

Sljedeća tablica opisuje koja polja u izvezenoj datoteci CSV možete, a koja ne možete uređivati da biste povezali uređaje.

Polje	Uređivati?	Opis
Naziv uređaja	N	Naziv uređaja u vašem pozivnom okruženju.
Vrsta uređaja	N	Vrsta uređaja u okruženju poziva.
Kućni brojevi	N	Proširenje povezano s uređajem u vašem okruženju poziva.
VirtualDeviceName	N	Nefizički uređaj povezan s fizičkim snimljenim uređajem u okruženju za snimanje.
Grupa telefona	N	Telefonska grupa povezana s uređajem u vašem okruženju poziva.
ID prikaza	N	ID uređaja u vašem okruženju poziva.
IsRecordingTones	D	Ako je TRUE, uređaj koristi tonove snimanja (nije uobičajeno).
Korisničko ime	D	Korisničko ime (adresa e-pošte) Webex WFO korisnika koji je povezan s uređajem. Ovo je polje obavezno.
Naziv domene	D	Prijava korisnika pridruženog uređaju u sustav Windows. Ovo je polje neobvezno.
Prezime	D	Prezime korisnika pridruženo uređaju. Ovo je polje neobvezno.
Ime	D	Ime korisnika pridruženog uređaju. Ovo je polje neobvezno.
Poslužitelj monitora	D	Ne koristi se.

Polje	Uređivati?	Opis
RecordingCluster	D	Grupa snimaka pridružena uređaju. Ova vrijednost ne razlikuje velika i mala slova. Grupa za snimanje već mora postojati u Webex WFO.
Vrsta snimanja	D	Vrsta snimanja pridružena uređaju. Za ovo polje dopuštene su sljedeće vrijednosti: ▪ Obavijest o događaju ▪ Višestruko snimanje registracije ▪ Mrežno snimanje ▪ Nijedan ▪ Pomirenje ▪ Konferencija u jednom koraku

Srodne teme

- Konfigurirajte podatkovni poslužitelj – sinkronizirajte uređaje u Webex WFO.

Konfiguriranje Extension Mobility za snimanje Cisco mreže

Webex WFO podržava dva načina konfiguriranja Extension Mobility (EM) za snimanje Cisco mreže. Pojmovi koji se koriste u ovoj temi su oni koji se koriste u trenutnom proizvodu. Korišteni pojmovi mogu se razlikovati ovisno o verziji proizvoda. Prilikom konfiguriranja agenata za Extension Mobility, imajte na umu da ako je korisnik na telefonskom pozivu kada se odjavi s uređaja, snimanje će se zaustaviti.

Standardna Extension Mobility

To je izvorni način konfiguriranja EM u Webex WFO. Radi za sustave s jednim klasterom i to je preporučeni način konfiguriranja EM za ta okruženja.

Konfiguracija pridruživanja uređaja

Konfiguracija korisničkog profila

- Pridruživanje korisnika korisničkom profilu u uređajima za kontakt
- Nemoj konfigurirati grupu snimaka za korisnički profil

- Korisnički profil ne mora biti pridružen JTAPI korisniku u Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Konfiguracija uređaja

- Povežite uređaje sa zadanim agentom za hoteliranje ili ih ostavite nepovezane s bilo kojim korisnikom
- Konfiguriranje grupe snimaka i vrste snimanja (Mreža) za uređaj
- Uređaj mora biti pridružen JTAPI korisniku u Unified CM

Kako to funkcionira

Otkrivanje EM prijave i odjave ovisi o skupu proširenja koja se mijenjaju na uređaju. To znači da Webex WFO ima dva preduvjeta za konfiguracije proširenja korisničkog profila:

- Skup proširenja na korisničkom profilu mora jedinstveno identificirati taj korisnički profil
- Skup proširenja na korisničkom profilu mora se razlikovati od proširenja konfiguriranih za bilo koji uređaj na koji se korisnički profil može prijaviti

Kada se profil za mobilnost proširenja prijavi na uređaj ili odjavi s njega, mijenja se skup proširenja na tom uređaju. Tako se otkrivaju prijave i odjave, a tako Webex WFO određuje koji je korisnički profil (ako postoji) prijavljen na uređaj. Svaki put kada se skup proširenja promijeni na uređaju, Webex WFO provjerava odgovara li skup proširenja korisničkom profilu poznatom Webex WFO-u. Ako se to dogodi, Webex WFO pridružuje korisnika na korisničkom profilu s uređajem. Ako se skup proširenja na uređaju ne podudara ni s jednim korisničkim profilom, a trenutno je na uređaj prijavljen korisnički profil, Webex WFO prekida vezu korisničkog profila s uređaja.

Extension Mobility unakrsni klaster

Ovaj stil konfiguriranja EM uveden je kako bi podržao Ciscovu značajku Extension Mobility cross-cluster (EMCC). Za korištenje značajke EMCC potrebna je značajna konfiguracija u svakom od Unified CM klastera. To ovdje nije pokriveno. Informacije o konfiguriranju EMCC potražite u Vodiču *za konfiguraciju značajki za Cisco Unified CM* za svoju verziju.

NAPOMENA Kontrole snimanja usluge IP telefona nisu podržane u Ciscovoj EMCC značajki.

Konfiguracija pridruživanja uređaja

Konfiguracija korisničkog profila za korisničke profile koji se prijavljuju na telefone domom u druge klastere

- Pridruživanje korisnika korisničkom profilu u uređajima za kontakt
- Konfiguriranje korisničkog profila pomoću grupe snimaka i vrste snimanja (Mreža)
- Korisnički profil mora biti pridružen JTAPI korisniku u Unified CM

Konfiguracija uređaja za uređaje na koje će se prijaviti korisnički profili iz ovog klastera

- Povežite uređaje sa zadanim agentom za hoteliranje ili ih ostavite nepovezane s bilo kojim korisnikom
- Konfiguriranje grupe snimaka i vrste snimanja (Mreža) za uređaj
- Uređaj mora biti pridružen JTAPI korisniku u Unified CM

Kako to funkcionira

Slično standardnoj konfiguraciji, ispravno otkrivanje EM prijave i odjave ovisi o trenutnom skupu proširenja na uređaju. Primjenjuju se isti preduvjeti za konfiguraciju:

- Skup proširenja na korisničkom profilu mora jedinstveno identificirati taj korisnički profil.
- Skup proširenja na korisničkom profilu mora se razlikovati od proširenja konfiguriranih za bilo koji uređaj na koji se korisnički profil može prijaviti.

Prijava na uređaj početnog klastera

- Kada se korisnički profil prijavi na uređaj u svom kućnom klasteru (kao u istom Unified CM klasteru na kojem je korisnički profil konfiguriran), EM radi isto kao u standardnoj konfiguraciji.
- Pozivi se snimaju pomoću grupe snimaka konfigurirane na uređaju na koji je profil prijavljen.

Prijava na udaljeni klasterski uređaj

NAPOMENA Prije konfiguracije EMCC na procesoru mora biti omogućeno ugrađivanje u mostu (BIB) na klasteru za posjete u parametrima usluge CallManager.

- Kada se korisnički profil prijavi na uređaj koji se nalazi na udaljenom klasteru (kao u Unified CM klasteru različitom od onog na kojem je korisnički profil konfiguriran), klaster Unified CM početne stranice stvara privremeni fantomski uređaj za posjet.
- Cisco CTI Service otkriva stvaranje ovog uređaja. Kada fantomski uređaj dođe u upotrebu, Webex WFO provjerava skup proširenja kako bi provjerio odgovara li korisničkom profilu s kojim su povezani korisnik i grupa snimaka.
- Ako se to dogodi, CTI registrira fantomski uređaj za snimanje s korisnikom i grupom snimaka konfiguriranim na odgovarajućem korisničkom profilu.
- Kada se korisnički profil odjavi s udaljenog uređaja, klaster kućnih Unified CM uklanja fantomski uređaj, a Cisco CTI usluga ga odlaže.

Srodne teme

- Povezivanje telefona s agentima, grupama snimaka i vrstama snimaka – saznajte kako povezati uređaje iz ACD s Webex korisnicima WFO-a, grupama snimaka i vrstama snimaka.

Saznajte više o Webex WFO-u pomoću TIP-a

Uz TIP, korisnici dobivaju pravovremenu kontekstualnu pomoć na temelju svojih potreba. Ovaj se sadržaj nalazi unutar aplikacije, pružajući korisnicima savjete koji su im potrebni kada im je potreban. Koristite TIP za olakšavanje uključivanja.

Informacije u TIP-u razlikuju se ovisno o Webex WFO dozvolama koje imate. Agenti ne vide toliko sadržaja kao administratori.

TIP se ne može isključiti za pojedinačne korisnike ili uloge.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova koristi Webex WFO Cloud.

Mjesto stranice

Sve stranice > ikonu zvjezdice (donji desni kut stranice)

Postupci

Pristup SAVJET-u

- Kliknite ikonu zvjezdice (donji desni kut stranice). Otvorit će se SAVJET.

Da biste to učinili:	Idite na ovaj odjeljak u SAVJET-u
Krenite u orijentacijski obilazak	Prvi koraci

Ovaj je odjeljak namijenjen osobama koje su nove u Webex WFO-u. Obilasci se razlikuju ovisno o stranici i povezani su s dopuštenjima korisnika.

Orijentacijski obilasci dostupni su na nekoliko jezika ovisno o postavkama preglednika korisnika. Pogledajte "Lokalizacija i podržani jezici" u *Webex Vodič za instalaciju WFO-a za implementacije* u oblak za popis dostupnih jezika.

Kako se podaci sinkroniziraju između ACD i Webex WFO

Webex WFO može sinkronizirati podatke s nekim ACD-ovima. Informacije o sinkronizaciji određenih ACD-ova potražite u vodiču za integraciju za tu ACD. Servis za sinkronizaciju automatski izdvaja sljedeće podatke iz ACD i učitava ih u Webex WFO:

- Agenti
- Timovi
- Odnosi između agenata i timova
- Redovi čekanja za usluge

Nakon što se te informacije učitaju u Webex WFO, možete konfigurirati Webex WFO za generiranje predviđanja i rasporeda za redove čekanja usluga.

NAPOMENA Kada ACD sinkronizira nove podatke, kao što su novi agenti ili timovi, a vi ste već prijavljeni, ne možete ih pregledati. Vaš opseg određuje se prilikom prijave. Budući da su ti timovi i korisnici bili

Stvoreno nakon što ste se prijavili, nećete imati opseg nad njima dok se ne odjavite, a zatim ponovno prijavite.

NAPOMENA Svi timovi, agenti, odnosi ili redovi čekanja usluga koje stvorite u Webex WFO-u ne sinkroniziraju se natrag na ACD. Oni se održavaju samo u Webex WFO.

Kako se podaci agenta sinkroniziraju između ACD i Webex WFO

Webex WFO pretpostavlja da je svaki korisnik uvezen iz ACD Webex WFO agent. Kao rezultat toga, stvara zapis korisnika i korisnički profil te dodjeljuje ulogu agenta korisniku. Neki ACD-ovi mogu dodijeliti ulogu nadzornika korisnicima, a ta se uloga dodjeljuje korisniku u Webex WFO.

Kada netko promijeni korisničke podatke u ACD, servis za sinkronizaciju ih otkriva i unosi nekoliko promjena u WFO Webex. Sljedeća tablica sažima te promjene.

Promjena u ACD	Rezultirajuća promjena u Webex WFO
Dodan je novi agent	Dodan je novi agent. Konkretno, servis za sinkronizaciju: ▪ Primjenjuje ime i prezime ACD agenta na ime i prezime Webex WFO agenta. ▪ Primjenjuje ID ACD prijave na Webex WFO ID zaposlenika i ID ACD. Možete promijeniti ID zaposlenika, ali ne i ID ACD. Promjena ID-a zaposlenika ne utječe na ID ACD prijave. ▪ Postavlja Webex datume početka WFO-a za tvrtku i odjel na trenutni datum. ▪ Dodjeljuje odgovarajući tim agentu kao tim agenta. **NAPOMENA** Ako ACD nema tim dodijeljen agentu, možete ručno dodijeliti tim agentu u Webex WFO.
Agentovo ime ili prezime je promijenjeno.	agentovo ime ili prezime je promijenjen
Agent je izbrisan	Status agenta postavljen je na Neaktivno.

Kako se podaci o timu sinkroniziraju između WFO-a za ACD i Webex

Kada se podaci o timu promijene u ACD, servis za sinkronizaciju ih otkriva i unosi nekoliko promjena u WFO Webex. Sljedeća tablica sažima te promjene.

Promjena u ACD	Rezultirajuća promjena u Webex WFO
Dodan je novi tim	Dodan je novi tim s istim imenom.

Promjena u ACD	Rezultirajuća promjena u Webex WFO
	Čini bilo kojeg agenta koji je član tima u ACD članom tima u Webex WFO.
Naziv tima je promijenjen	Naziv tima je promijenjen.
U tim se dodaje novi agent	Novi agent je dodan u tim.
Tim se promijenio	Nema promjene.
Agent je uklonjen iz tima	Nema promjene.

Možete stvoriti nove timove u Webex WFO-u i dodijeliti im agente, ali ti novi timovi nisu sinkronizirani natrag u ACD.

Agent može pripadati samo jednom timu. Ako premjestite agenta iz jednog tima u drugi u Webex WFO-u, ne utječete na dodjelu tima tog agenta u ACD.

Sinkronizacija podataka reda čekanja servisa

Kada se u ACD promijene podaci reda čekanja servisa, servis za sinkronizaciju ih prepoznaje i unosi nekoliko promjena u WFO Webex. Sljedeća tablica sažima te promjene.

Promjena u ACD	Rezultirajuća promjena u Webex WFO
Dodan je novi red čekanja za usluge	Dodan je novi red čekanja za usluge. Konkretno, servis za sinkronizaciju radi sljedeće: ▪ Primjenjuje ACD naziv reda čekanja servisa na opis reda čekanja WFO usluge Webex ▪ Primjenjuje ID reda čekanja ACD usluge na Webex ID reda čekanja WFO usluge ▪ Daje novom redu čekanja usluge red čekanja usluge vrstu interaktivnog/glasovnog Dodano je novo mapiranje vještina. Konkretno, servis za sinkronizaciju čini sljedeće:

Promjena u ACD	Rezultirajuća promjena u Webex WFO
	▪ Primjenjuje naziv reda čekanja ACD usluge na Webex naziv mapiranja vještina WFO ▪ Primjenjuje ID reda čekanja ACD usluge na Webex WFO broj mapiranja vještina Stvara mapiranje jedan-na-jedan između ACD mapiranja vještina i Webex WFO mapiranja vještina.
Promijenjen je naziv reda čekanja servisa	▪ Primjenjuje novi naziv reda čekanja ACD usluge na Webex opis reda čekanja za WFO usluge (naziv) ▪ Primjenjuje novi naziv reda čekanja ACD usluge na Webex naziv mapiranja vještina WFO
Red čekanja servisa je izbrisan	Nema promjene.

Konfiguriranje metode provjere autentičnosti

Pomoću stranice Provjera autentičnosti odaberite i konfigurirajte metodu provjere autentičnosti da biste provjerili identitet svih korisnika koji se žele povezati s WFO-Webex. Webex WFO podržava tri metode provjere autentičnosti: zadane Webex WFO provjere autentičnosti, SAML provjere autentičnosti i provjere autentičnosti servisa Active Directory. Na stranici Provjera autentičnosti možete konfigurirati i omogućiti zadanu metodu provjere autentičnosti (pogledajte Omogući zadanu provjeru autentičnosti i SAML metodu provjere autentičnosti (pogledajte Konfiguriranje SAML provjeru autentičnosti). Metodu provjere autentičnosti servisa Active Directory možete omogućiti i konfigurirati samo za lokalne implementacije WFO-a Webex servisu Active Directory na stranici Konfiguracija servisa Active Directory koja se nalazi u odjeljku Upravljanje aplikacijama > Global
> Konfiguracija sustava > konfiguraciji servisa Active Directory (pogledajte Povezivanje s poslužiteljem servisa Active Directory).

> **NAPOMENA** I administrator sustava i administrator klijenta mogu konfigurirati SAML provjeru autentičnosti za određenog klijenta. Ako oba administratora konfiguriraju SAML na razini klijenta Provjeru autentičnosti za određenog klijenta, Webex WFO koristi najnoviju konfiguraciju.
> Ako administrator sustava omogući provjeru autentičnosti SAML na razini sustava, postavke provjere autentičnosti na razini klijenta SAML se nadjačavaju.

Webex WFO omogućuje provjeru autentičnosti u mješovitom načinu rada. To znači da istovremeno možete omogućiti više metoda provjere autentičnosti korisnika.

Preduvjeti

Za konfiguriranje i omogućavanje provjere autentičnosti morate imati dozvole klijenta.

Prije konfiguracije SAML provjere autentičnosti konfigurirajte davatelja identiteta (IdP) koji podržava 2.0 SAML (pogledajte Konfiguriranje davatelja identiteta. Kada konfigurirate IdP, provjerite jeste li zabilježili ID izdavatelja, URL za jedinstvenu prijavu i certifikat davatelja identiteta, a zatim te podatke pohranite na lako dostupno mjesto. Te podatke koristite kada konfigurirate SAML provjeru autentičnosti.

> **NAPOMENA** Odaberite i konfigurirajte Okta ili Active Directory Federation Services (ADFS) kao davatelja identiteta za provjeru autentičnosti korisničkih imena i lozinki za Webex WFO (davatelja usluga).

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > globalna administracija > > provjera autentičnosti

Postupci

Stranicu Provjera autentičnosti možete koristiti za omogućavanje/onemogućavanje Webex WFO provjere autentičnosti ili za omogućavanje/onemogućavanje i konfiguriranje SAML provjere autentičnosti.

Omogući provjeru autentičnosti

Webex je WFO provjera autentičnosti omogućena prema zadanim postavkama.

1. Odaberite metodu provjere autentičnosti koju želite omogućiti.
   Pomoću Webex WFO-a možete istovremeno omogućiti više metoda provjere autentičnosti korisnika.
2. Kliknite **Spremi**.

Onemogući provjeru autentičnosti

1. Odaberite metodu provjere autentičnosti koju želite onemogućiti.
   Prije nego kliknete Spremi **,**morate omogućiti jednu metodu provjere autentičnosti. Da biste onemogućili **Webex WFO provjeru autentičnosti**, najprije morate odabrati **SAML Provjera autentičnosti**.
2. Kliknite **Spremi**.

Konfiguriranje SAML provjere autentičnosti pomoću značajke Okta kao IdP

Prije izvođenja ovog postupka provjerite jeste li konfigurirali Okta kao IdP. Pogledajte konfiguriranje Okte .

1. Odaberite **Omogući SAML provjeru autentičnosti**.
2. **U sekciji Davatelj** identiteta koristite podatke koje ste prikupili kada ste konfigurirali Okta kao IdP za konfiguriranje sljedećih polja.
   a. Unesite jedinstveni naziv za ovu IdP konfiguraciju u **polje NAME** .
   b. Unesite ID IZDAVATELJA . Zalijepite URL iz polja Davatelj identiteta izdavatelja u Okti.

c. Unesite **JEDINSTVENI ZNAK NA URL**. Zalijepite URL iz polja URL **za jedinstvenu prijavu davatelja identiteta** na Okti.

> **NAPOMENA:** Ovaj URL pruža IdP i nije isti kao URL za jedinstvenu prijavu koji Webex isporučuje WFO u odjeljku **Davatelj** usluga.

d. Uvezite CERTIFIKAT DAVATELJA IDENTITETA **.**

- Kliknite **Uvezite** certifikat koji ste preuzeli iz **polja X.509 Certificate** u Okti.
- (Neobavezno) Kliknite **Izvoz** da biste izvezli postojeći certifikat.
- (Neobavezno) Kliknite **Prikaz detalja** da biste vidjeli detalje certifikata.

3. (Neobavezno) **U odjeljku Davatelj** usluga sljedeći koraci nisu obavezni. Okta ne zahtijeva certifikat davatelja usluga ili privatni ključ.

> **NAPOMENA** Webex WFO je davatelj usluga, a URL provjere autentičnosti, ID entiteta i URL za jedinstvenu prijavu polja su samo za čitanje.

a. Odaberite **Koristi naziv klijenta u ID-u** entiteta da biste ime klijenta dodali nazivu javnog glavnog računala klijenta u ID-u entiteta.

b. **Odaberite algoritam** SAML potpisa.

c. **Odaberite algoritam** SAML Digest.

d. (Neobavezno) Da biste odustali od potpisivanja SAML tokena, poništite potvrdni **okvir Potpiši SAML odgovor** .

e. Uvezite CERTIFIKAT DAVATELJA **USLUGA.** Možete koristiti zadani globalni certifikat koji pruža Webex WFO (samo implementacije u oblaku) ili prenijeti certifikat kojim se samostalno upravlja i privatni ključ. Pogledajte Upravljanje certifikatima davatelja usluga za WFO Webex.

f.
- Uvoz — Dođite do certifikata davatelja usluga kojim se samostalno upravlja i koji želite uvesti u Webex WFO.
- Izvoz — Izvozi vaš trenutni certifikat davatelja usluga.
- Prikaz detalja — Prikazuje detalje trenutnog certifikata davatelja usluga: Izdavatelj, Predmet, Datum početka i Datum završetka.
- Izvoz metapodataka — Izvozi metapodatke za trenutnu uslugu.

g. Uvezite **PRIVATNI KLJUČ.** Privatni ključ za certifikat davatelja usluga kojim se samostalno upravlja. Pogledajte Upravljanje certifikatima davatelja usluga za WFO Webex.

4. Kliknite **Spremi**.

Konfiguriranje SAML provjere autentičnosti pomoću ADFS-a kao IdP-a

Prije izvođenja ovog postupka provjerite jeste li konfigurirali ADFS kao IdP. Pogledajte konfiguriranje ADFS-a .

1. Odaberite **Omogući SAML provjeru autentičnosti**.
2. U **sekciji Davatelj** identiteta koristite podatke koje ste prikupili kada ste konfigurirali ADFS kao IdP za konfiguriranje sljedećih polja.
   a. Unesite jedinstveni naziv za ovu IdP konfiguraciju u **polje NAME** .
   b. Unesite ID **IZDAVATELJA**. To je obično strukturirano na sljedeći način:
   https://<Active Naziv domene direktorija>/adfs/services/trust
   c. Unesite JEDINSTVENI ZNAK NA URL-U . To je obično strukturirano na sljedeći način:
   https://<Active Naziv domene direktorija>/adfs/ls

   > **NAPOMENA:** Ovaj URL pruža IdP i nije isti kao URL za jedinstvenu prijavu koji Webex isporučuje WFO u odjeljku **Davatelj** usluga.

   d. Uvezite CERTIFIKAT DAVATELJA IDENTITETA **.**
      - U odjeljku Certifikat davatelja identiteta kliknite **Uvezi**.
      - Dođite do certifikata davatelja identiteta koji ste izvezli prilikom konfiguriranja ADFS-a, a zatim ga odaberite.
      - Kliknite **Otvori**.
      - (Neobavezno) Kliknite **Izvoz** da biste izvezli postojeći certifikat.
      - (Neobavezno) Kliknite **Prikaz detalja** da biste vidjeli detalje certifikata.
3. U **sekciji Davatelj** usluga provedite sljedeće korake:

   > **NAPOMENA** Webex WFO je davatelj usluga, a URL provjere autentičnosti, ID entiteta i URL za jedinstvenu prijavu polja su samo za čitanje.

a. (Neobavezno) Odaberite **Koristi naziv klijenta u ID-u** entiteta da biste ime klijenta dodali nazivu javnog glavnog računala klijenta u ID-u entiteta.

b. **Odaberite algoritam** SAML potpisa.

c. **Odaberite algoritam** SAML Digest.

d. (Neobavezno) Da biste odustali od potpisivanja SAML tokena, poništite potvrdni **okvir Potpiši SAML odgovor** .

e. Uvezite CERTIFIKAT DAVATELJA **USLUGA.** Možete koristiti zadani globalni certifikat koji pruža Webex WFO (samo implementacije u oblaku) ili prenijeti certifikat kojim se samostalno upravlja i privatni ključ. Pogledajte Upravljanje certifikatima davatelja usluga za WFO Webex.

   - Uvoz — Dođite do certifikata davatelja usluga kojim se samostalno upravlja i koji želite uvesti u Webex WFO.
   - Izvoz — Izvozi vaš trenutni certifikat davatelja usluga.
   - Prikaz detalja — Prikazuje detalje trenutnog certifikata davatelja usluga: Izdavatelj, Predmet, Datum početka i Datum završetka.
   - Izvoz metapodataka — Izvozi metapodatke za trenutnu uslugu.

f. Uvezite **PRIVATNI KLJUČ.** Privatni ključ za certifikat davatelja usluga kojim se samostalno upravlja. Pogledajte Upravljanje certifikatima davatelja usluga za WFO Webex.

1. Kliknite **Spremi**.

Omogući zadanu provjeru autentičnosti

Prema zadanim postavkama, provjerom autentičnosti korisnika i lozinkama upravlja se pomoću Webex WFO. U sustavima koji se sinkroniziraju s ACD korisnici se stvaraju i njima se upravlja u ACD, iako i dalje možete stvarati korisnike u Webex WFO -u (pogledajte Upravljanje korisnicima).

> **NAPOMENA:** Administratori klijenta koje je dodao administrator sustava uvijek se mogu prijaviti pomoću svojih Webex WFO vjerodajnica. To vrijedi čak i ako je Webex WFO provjera autentičnosti onemogućena i
> Omogućen je drugi oblik provjere autentičnosti (SAML ili Active Directory).

Za administratore sustava ovaj odabir je samo za čitanje.

Omogući Webex WFO provjeru autentičnosti

1. Odaberite **Omogući Webex WFO provjeru autentičnosti**.
2. Kliknite **Spremi**.

Konfiguriranje SAML provjere autentičnosti

Provjera autentičnosti jezika za označavanje sigurnosti (SAML) omogućuje vam korištenje uobičajenih vanjskih davatelja identiteta (IdP) za provjeru autentičnosti korisničkih imena i lozinki za Webex WFO (davatelja usluga ili SP). Ova metoda provjere autentičnosti korisnika i upravljanja lozinkama obično se naziva jedinstvena prijava (SSO).

Ako koristite SAML i želite svojim agentima dopustiti pristup rasporedima izvan posla putem kalendara treće strane, kao što su Microsoft Outlook, Google kalendar ili Apple kalendar, potvrdite okvir "iCal Sync with SSO" na stranici Globalne postavke za WFM (pogledajte Konfiguriranje postavki WFM na razini sustava). Dodatne informacije o konfiguriranju Webex WFO tako da agenti mogu pristupiti svojim rasporedima izvan posla kada je SAML omogućeno potražite u članku Prikaz rasporeda u drugoj aplikaciji kalendara.

NAPOMENA: Administratori klijenta koje je dodao administrator sustava uvijek se mogu prijaviti pomoću svojih Webex WFO vjerodajnica. To vrijedi čak i ako je Webex WFO provjera autentičnosti onemogućena i
Omogućen je drugi oblik provjere autentičnosti (SAML ili Active Directory).

Konfiguriranje davatelja identiteta

Webex WFO integrira se sa svim IdP-ovima koji podržavaju SAML 2.0 provjeru autentičnosti. Sljedeći opći parametri primjenjuju se pri konfiguriranju tvrdnje o SAML u IdP-u.

Dodatne informacije o konfiguriranju određenih IDP-ova potražite u članku Konfiguriranje Okte i konfiguriranje ADFS-a

Komponenta tvrdnje	Konfiguracija
Atributi	IdP mora poslati tvrdnju koja sadrži adresu e-pošte vaših korisnika kao atribut. Ova adresa e-pošte mora odgovarati adresi korištenoj za Webex WFO provjeru autentičnosti. **PRIMJER** Određeni naziv atributa e-pošte ovisi o IdP-u koji koristite. Ovo su primjeri: ▪ Adresa e-pošte ▪ E-pošta ▪ pošta ▪ User.email
Potpisa	Tvrdnja o SAML mora biti potpisana. Tvrdnje se mogu potpisati s Sljedeći algoritmi:

Komponenta tvrdnje	Konfiguracija
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Veličine ključeva	Šifrirane tvrdnje podržane su samo s maksimalnom veličinom ključa od 128 bita.

Webex WFO može se integrirati s SAML koje pokreće SP i IdP, ovisno o IdP-u koji koristite.

Idp	Podržava SP-pokrenute SAML	Podržava IdP-pokrenute SAML
Okta	Da	Da
ADFS	Da	Da
Plav	Ne	Da
Ostali IDP-ovi	Varira	Varira

NAPOMENA Za SAML koje pokreće IdP pomoću servisa Azure AD polje URL za prijavu u aplikaciji u servisu Azure AD mora biti prazno.

Konfiguriranje Okte

NAJBOLJA PRAKSA

Prije nego što konfigurirate Oktu, prikupite sljedeće informacije iz odjeljka Davatelj usluga na stranici Provjera autentičnosti u Webex WFO i pohranite ih na lako dostupno mjesto:

- URL za jednostruku prijavu
- ID entiteta

Slijedi pregled načina konfiguriranja Okte kao IdP-a:

1. Izradite okta aplikaciju.
2. Konfigurirajte aplikaciju Okta.
3. Prikupite informacije o aplikaciji Okta.
4. Konfigurirajte Oktu kao IdP u Webex WFO.

Stvaranje aplikacije u okti

1. Prijavite se u Oktu.

NAPOMENA: Da biste stvorili i konfigurirali aplikaciju, morate biti super administrator u Okti.

2. Idite na Aplikacije > Aplikacije.
3. Kliknite **Dodaj aplikaciju**.
4. Kliknite **Stvori novu aplikaciju**.
5. U dijaloškom okviru Stvaranje nove integracije aplikacije konfigurirajte polja na sljedeći način.

Polje	Konfiguracija
Platforma	Odaberite **Web**.
Metoda prijave	Odaberite **SAML 2.0**.

Konfiguriranje aplikacije Okta

1. Na kartici Opće postavke konfigurirajte polja na sljedeći način.

Polje	Konfiguracija
Naziv aplikacije	Unesite jedinstveni naziv za WFO Webex.
Logotip aplikacije	(Neobavezno) Prenesite sliku da biste identificirali WFO Webex u Okti.
Vidljivost aplikacije	(Neobavezno) Ograničite tko može vidjeti sliku u Okti.

2. Kliknite **Dalje**.
3. Na kartici Konfiguriranje SAML konfigurirajte polja na sljedeći način.

NAPOMENA Ako su dodatne postavke skrivene, kliknite **Pokaži dodatne postavke**.

Polje	Konfiguracija
Općenito	
Jedan znak na URL-u	Kopirajte i zalijepite ovaj URL sa stranice Provjera autentičnosti u sustavu

Polje	Konfiguracija
	Webex WFO. URL se nalazi u polju URL za jedinstvenu prijavu u odjeljku Davatelj usluga . Ostavite ovo za URL primatelja **i odredišni URL** potvrđen (zadano).
URI publike (ID SP entiteta)	Kopirajte i zalijepite ovaj ID sa stranice Provjera autentičnosti u Webex WFO. URL se nalazi u polju ID entiteta u odjeljku Davatelj usluga .
Oblik ID-a naziva	Odaberite **Adresa** e-pošte.
Korisničko ime aplikacije	Odaberite **E-**
pošta. Odgovor	Odaberite
Potpisano. Potpis tvrdnje **Potpisano**.	Odaberite
Algoritam potpisa	**Odaberite RSA-SHA1** ili **RSA-SHA256**.
Algoritam sažetka	**Odaberite RSA-SHA1** ili **RSA-SHA256**.
Šifriranje tvrdnje	Odaberite **Nešifrirano**.
Omogući jednu odjavu	Ostavite aplikaciju Dopusti pokretanje provjere jedinstvene **odjave** okvir očišćen (zadano).
Klasa konteksta provjere autentičnosti	Odaberite **PasswordProtectedTransport**.
Provjera autentičnosti Honor Force	Odaberite **Da**.
ID SAML izdavatelja	Ostavite prazno.
Izjave atributa	

Polje	Konfiguracija
Ime	Unesite jedinstveni naziv.
Oblik naziva	Odaberite **Neodređeno**.
Vrijednost	Odaberite **user.email**.

NAPOMENA Ne morate konfigurirati atribute u odjeljku Izjave atributa grupe.

4. Kliknite **Dalje**.
5. Na kartici Povratne informacije odaberite mogućnost Povratne informacije koja odgovara upotrebi Okte u vašoj tvrtki.

NAPOMENA: Vaš izbor ne utječe na sposobnost Webex WFO-a da koristi Oktu kao IdP.

6. Kliknite **Završi.**

Prikupljanje informacija za Webex WFO iz aplikacije Okta

1. Idite na Aplikacije > Aplikacije, a zatim kliknite aplikaciju Okta za Webex WFO.
2. **Odaberite karticu Prijava** .
3. Kliknite **Prikaz uputa** za postavljanje.
4. Prikupite informacije o aplikaciji Okta iz sljedećih polja:

Polje	Upute
URL za jedinstvenu prijavu davatelja identiteta	Kopirajte URL i pohranite ga na lako dostupno mjesto.
Izdavatelj davatelja identiteta	Kopirajte URL i pohranite ga na lako dostupno mjesto.
X.509 certifikat	Preuzmite certifikat i pohranite ga u lako dostupni lokacija.

5. Pogledajte konfiguriranje metode provjere autentičnosti za konfiguriranje davatelja Okta identiteta s Webex WFO i omogućavanje SAML provjere autentičnosti.

Konfiguriranje ADFS-a

Slijedi pregled konfiguriranja jedinstvene prijave za servis Active Directory Federation Services (AD FS):

1. Konfigurirajte pouzdanost pouzdane strane za svog davatelja identiteta.
2. Konfigurirajte LDAP pravilo zahtjeva za e-poštom za Webex WFO pouzdanost.
3. Konfigurirajte pravilo pretvorbe dolaznih zahtjeva za Webex WFO pouzdanost.
4. Konfigurirajte sigurni algoritam raspršivanja i uvezite certifikat davatelja usluga.
5. Izvezite certifikat davatelja identiteta.
6. Konfigurirajte davatelja ADFS identiteta s Webex WFO i omogućite SAML provjeru autentičnosti.

Konfiguriranje pouzdanosti pouzdane strane za davatelja identiteta

Konfiguriranje povjerenja pouzdane strane za vašeg davatelja identiteta postupak je

u više koraka. Najprije pokrenite čarobnjak za dodavanje pouzdanosti strane koja se

oslanja.

1. Otvorite konzolu za upravljanje servisom Windows Server AD FS.
2. Proširite mapu Pouzdani **odnosi** .
3. Desnom tipkom miša kliknite mapu **Relying Party Trusts** , a zatim kliknite **Add Relying Party Trust** da biste započeli čarobnjak Add Relying Party Trust Wizard.
4. Kliknite **Start**.

Zatim konfigurirajte pouzdanost pouzdane strane pomoću čarobnjaka za pouzdanost strane Add Relying Party.

1. Odaberite **Ručno** unesite podatke o pouzdanoj strani, a zatim kliknite **Dalje**.
2. Unesite "Webex WFO" u polje Zaslonski **naziv** , a zatim kliknite **Dalje**.
3. Odaberite **AD FS profil**, a zatim kliknite **Dalje**.
4. Kliknite **Dalje** u koraku Konfiguriranje certifikata . Ne morate navesti neobavezni certifikat šifriranja tokena.
5. Potvrdite okvir **Omogući podršku za SAML 2.0 WebSSO protokol** , unesite URL jedinstvene prijave (nalazi se u odjeljku **Davatelj** usluga na stranici Provjera autentičnosti), a zatim kliknite **Dalje**.
6. Unesite ID entiteta (koji se nalazi u odjeljku **Davatelj** usluga na stranici Provjera autentičnosti) u **polje Pouzdani identifikator** pouzdanosti strane, kliknite **Dodaj**, a zatim **Dalje**.
7. Odaberite **Dopusti svim korisnicima pristup toj pouzdanoj strani,** a zatim kliknite **Dalje**.
8. Kliknite **Dalje** u koraku **Spremno za dodavanje pouzdanosti** da biste dovršili konfiguraciju i dodali pouzdanost pouzdane strane.

9. Potvrdite okvir **Otvaranje dijaloškog okvira Uređivanje pravila zahtjeva za ovu pouzdanost strane kada se čarobnjak zatvori** , a zatim kliknite **Zatvori**. Automatski se otvara prozor Uređivanje pravila zahtjeva.

Konfiguriranje LDAP pravila zahtjeva za e-poštom za Webex WFO pouzdanost

1. Kliknite **Dodaj pravilo...** na kartici Pravila **pretvorbe** izdavanja u prozoru Uređivanje pravila zahtjeva.
2. Na padajućem popisu Predložak pravila zahtjeva odaberite **Pošalji LDAP atribute kao zahtjeve** , a zatim kliknite **Dalje** .
3. Unesite "LDAP adresa e-pošte" u **polje Naziv** pravila zahtjeva.
4. Na padajućem popisu spremišta **atributa** odaberite **Active Directory** .
5. Na padajućem popisu atributa **LDAP** odaberite **Adrese** e-pošte.
6. Na padajućem popisu Vrsta izlaznih **zahtjeva odaberite** Adresa e-pošte.
7. Kliknite **Završi** da biste dovršili konfiguraciju ovog pravila zahtjeva i dodali pravilo pretvorbe dolaznog zahtjeva.

Konfiguriranje pravila pretvorbe dolaznih zahtjeva za pouzdanost WFO-a Webex

1. Kliknite **Dodaj pravilo...** na kartici Pravila **pretvorbe** izdavanja u prozoru Uređivanje pravila zahtjeva.
2. Na padajućem **popisu Predložak** pravila zahtjeva odaberite **Transformiraj dolazni zahtjev** , a zatim kliknite **Dalje**.
3. Unesite "Transform Email Address" u **polje Naziv** pravila zahtjeva.
4. Na padajućem popisu Dolazna **vrsta** zahtjeva odaberite **Adresa** e-pošte.
5. Na padajućem popisu Vrsta **odlaznih** zahtjeva odaberite **ID** naziva.
6. Na padajućem popisu Oblik ID-a odlaznog naziva odaberite **Prijelazni identifikator** .
7. Odaberite **Proslijedi kroz sve vrijednosti** zahtjeva.
8. Kliknite **Završi** da biste dovršili konfiguraciju ovog pravila zahtjeva.
9. Kliknite **U redu** da biste dovršili uređivanje pravila zahtjeva i zatvorili prozor Uređivanje pravila zahtjeva.

Konfiguriranje sigurnog algoritma raspršivanja i uvoz certifikata davatelja usluga

1. Otvorite konzolu za upravljanje servisom Windows Server AD FS.
2. Dvokliknite Webex pouzdanost WFO-a koju ste stvorili u gornjem koraku da biste otvorili prozor Webex WFO svojstva.
3. **Kliknite karticu Napredno** , a zatim na padajućem popisu Secure hash algorithm **odaberite** SHA-1 .
4. **Kliknite karticu Potpis** , a zatim **Dodaj...** i odaberite certifikat davatelja usluga.

> **NAPOMENA** Ako ne vidite certifikat davatelja usluga, možda ćete morati odabrati Sve datoteke (*.*) u filtru vrste datoteke u donjem lijevom kutu prozora.

5. Kliknite **U redu** da biste dovršili uređivanje svojstava pouzdanosti i zatvorili prozor Webex WFO svojstva.

Izvoz certifikata davatelja identiteta

1. Otvorite konzolu za upravljanje servisom Windows Server AD FS.
2. Proširite mapu **Certifikati** .
3. Dvokliknite potpisni certifikat tokena da biste otvorili prozor certifikata.
4. **Kliknite karticu Detalji** , a zatim **Kopiraj u datoteku...** za pokretanje čarobnjaka za izvoz certifikata.
5. Kliknite **Dalje** da biste nastavili.
6. Odaberite **Base-64 kodirani X.509 (. CER)**, a zatim kliknite **Dalje**.
7. Navedite jedinstveni naziv i mjesto datoteke za spremanje datoteke, a zatim kliknite **Završi**.
   Trebao bi se pojaviti dijaloški okvir u kojem se izvješćuje da je izvoz bio uspješan. Koristite sadržaj izvezene datoteke kako biste konfigurirali svoj IdP s Webex WFO.
8. Pogledajte konfiguriranje metode provjere autentičnosti za konfiguriranje davatelja ADFS identiteta s WFO-om Webex i omogućavanje provjere autentičnosti SAML.

Opisi polja

Kada odaberete Omogući SAML provjeru autentičnosti, pojavljuju se sljedeća polja.

Davatelj usluge

Polje	Opis
URL provjere autentičnosti	(Samo za čitanje) URL za WFO za Webex koji vas usmjerava na URL za jedinstvenu prijavu.
ID entiteta	(Samo za čitanje) ID entiteta koji pruža Webex WFO. Koristite ove informacije za konfiguriranje vašeg IdP-a.
Koristi naziv klijenta u ID-u entiteta	Uključite ovaj potvrdni okvir za dodavanje imena klijenta nazivu javnog glavnog računala klijenta u ID-u entiteta.
URL za jednostruku prijavu	(Samo za čitanje) URL kojem se šalju SAML odgovori iz IdP-a. Koristite ove informacije za konfiguriranje usluge za utvrđivanje potrošača

Polje	Opis
	URL na vašem IDP-u. Ovaj URL koji je dostavio Webex WFO nije isti kao URL za jedinstvenu prijavu koji pruža vaš IDP, a koji se mora unijeti u polje pod **Omogući SAML provjeru autentičnosti**.
SAML algoritam potpisa	Zadani algoritam konfigurira vaša tvrtka ili ustanova. Ostali podržani algoritmi su SHA1, SHA256 i SHA512.
SAML algoritam sažetka	Zadani algoritam konfigurira vaša tvrtka ili ustanova. Drugo podržani algoritmi su SHA1, SHA256 i SHA512.
Potpiši SAML odgovor	Ovaj okvir je odabran prema zadanim postavkama. Očistite ovo ako ne želite Potpišite SAML odgovor.
Certifikat davatelja usluga (samo za čitanje)	Certifikat za konfiguriranje IdP-a s Webex WFO. Možete koristiti zadani globalni certifikat koji pruža Webex WFO (samo implementacije u oblaku) ili prenijeti certifikat kojim se samostalno upravlja i privatni ključ. Pogledajte Upravljanje certifikatima davatelja usluga za WFO Webex. ▪ Uvoz – uvozi certifikat davatelja usluga kojim se samostalno upravlja Webex WFO. ▪ Izvoz – izvozi trenutni certifikat davatelja usluga. ▪ Prikaz detalja – prikazuje detalje trenutnog certifikata davatelja usluga: izdavatelja, predmet te datum početka i završetka. ▪ Izvoz metapodataka – izvozi metapodatke za trenutni certifikat davatelja usluga.
Privatni ključ	Privatni ključ za certifikat davatelja usluga kojim se samostalno upravlja. Pogledajte Upravljanje certifikatima davatelja usluga za WFO Webex. ▪ Uvoz – uvozi novi privatni ključ za certifikat davatelja usluga kojim se samostalno upravlja. Sintaksa ovog privatnog ključa mora biti PKCS 8.

Polje	Opis
	▪ Izbriši – briše postojeći privatni ključ.

Upravljanje certifikatima davatelja usluga za WFO Webex

Nisu sve IdPs ili IdP konfiguracije potrebne certifikate davatelja usluga.

Idp	Potreban je certifikat
ADFS	Da
Okta	Ne
Ostali IDP-ovi	Ovisi o konfiguraciji.

Ako vaša IdP ili IdP konfiguracija zahtijeva certifikat davatelja usluga za integraciju s Webex WFO, imate nekoliko mogućnosti, ovisno o tome je li vaša Webex implementacija WFO-a u oblaku ili lokalno.

Implementacija	Mogućnost
Oblak, lokalno	Koristite zadani globalni certifikat koji pruža Webex WFO.
Oblak, lokalno	Uvezite samoupravni certifikat i privatni ključ. Certifikat može biti samopotpisan ili može doći od treće strane (na primjer, Verisign ili DigiCert). Sintaksa privatnog ključa mora biti PKCS 8.
U prostorijama	Na poslužitelju na koji ste instalirali Webex WFO spremite samo-upravljani certifikat i privatni ključ u zajedničkom direktoriju konfiguracije. Ovaj direktorij je UNC put koji je unesen tijekom Webex WFO instalacije. Pogledajte odjeljak "Instaliranje Webex WFO" u vodič Webex u *za instalaciju WFO-a za lokalne implementacije*. Certifikat i privatni ključ moraju imati sljedeća imena: ▪ Certifikat—serviceProvider.crt

Implementa	Moguć
	▪ Privatna Key—serviceProvider.key Certifikat može biti samopotpisan ili može doći od treće strane (na primjer, Verisign ili DigiCert). Sintaksa privatnog ključa mora biti PKCS 8.

Prenamjena ID-a ACD

Značajka Repurpose ACD ID omogućuje vam ponovno korištenje ACD ID-ova iz vašeg Avaya sustava u Webex WFO. Dok zadržava sve vaše povijesne podatke, uklanja pridruživanje ACD ID-a neaktivnom korisniku (na primjer, onom koji je napustio vaš kontakt centar) i omogućuje vam da ga dodijelite novom korisniku. Ova je značajka dostupna samo za Avaya sustava.

Kada prenamijenite ACD ID, iz neaktivnog korisnika uklanjaju se sljedeća pridruživanja:

- ID ACD-a
- Korisnički profil s Avaya ACD

Nakon prenamjene ID-a, neaktivni korisnik više se ne sinkronizira s ACD i iz ACD se ne izdvajaju dodatni podaci za neaktivnog korisnika.

Svi budući podaci izdvojeni iz ACD za prenamijenjeni ID bit će pridruženi novom korisniku.

Prenamjena ID-a Avaya ACD

1. U Webex WFO-u idite na stranicu Korisnici, a zatim odaberite neaktivnog korisnika.
2. (Neobavezno) Poništite potvrdni okvir Aktiviraj **ovog korisnika** .

   NAJBOLJA PRAKSA Prenamjena ACD ID-ova korisnika ne utječe na njihov aktivacijski status. Ako korisnici više nisu aktivni u Webex WFO-u, deaktivirajte ih prije prenamjene njihovih
   ACD osobne iskaznice.

3. Kliknite **Prenamijeni ID** ACD.
4. Kliknite **Spremi**.
5. Konfigurirajte novog korisnika u ACD. Sljedeći put kada se WFO sinkronizira Webex s ACD, novi korisnik s prenamijenjenim ID-om bit će dodan u Webex WFO.

Konfiguriranje pravila lozinke

Koristite stranicu Pravila lozinke kako biste konfigurirali pravila korisničke lozinke kako bi zadovoljila sigurnosne zahtjeve vaše tvrtke ili ustanove.

Opisi polja

NAPOMENA: Ove se postavke primjenjuju samo na lozinke kojima upravlja WFO Webex. Lozinke kojima rukuje vanjski davatelj identiteta (IdP) putem jedinstvene prijave pridržavaju se pravila jedinstvene lozinke tog IdP-a (pogledajte Konfigurirajte metodu provjere autentičnosti).

Polje	Opis
Minimalna duljina lozinke	Minimalni broj znakova za koje mora biti lozinka korisnika Vaša organizacija. Minimalna duljina lozinke WFO Webex je osam znakova. Zadana vrijednost = 8.
Spriječi ponovnu upotrebu posljednjeg _____ _Lozinke	Uključite ovaj potvrdni okvir kako biste spriječili korisnike da postave lozinku koja odgovara bilo kojem od određenog broja prethodnih lozinki. Zadana vrijednost = 5
Zatraži novu lozinku nakon ____Dani	Uključite ovaj potvrdni okvir kako biste od korisnika zahtijevali postavljanje nove lozinke nakon određenog broja dana. Bit ćete obaviješteni nakon prijave ako je vaša lozinka postavljena da istekne u roku od sedam dana. Ako vam lozinka istekne, prilikom sljedeće prijave morate postaviti novu lozinku. Zadana vrijednost = 90. **NAPOMENA** Ako skratite razdoblje isteka, možete uzrokovati istek postojećih lozinki. Na primjer, ako skratite Rok trajanja od 90 dana do 60 dana, lozinke starije od novog ograničenja od 60 dana će isteći.
Zaključavanje korisničkog računa nakon _____ neuspjeli pokušaji prijave	Uključite ovaj potvrdni okvir za zaključavanje korisničkog računa nakon određenog broja neuspjelih pokušaja prijave. Ako se korisnički račun zaključa, taj se korisnik neće moći prijaviti dok ponovno ne postavi lozinku ili ako administrator otključa račun ili ponovno postavi lozinku. Zadana vrijednost = 5.

Polje	Opis
	Korisnik s dozvolom pravila administriranje lozinke može otključati račun sa stranice Korisnici (pogledajte Upravljanje korisnicima). **NAPOMENA** Ako je korisnički račun zaključan, prijava će biti onemogućena putem WFO-Webex i jedinstvene prijave. Međutim, Račun se zaključava samo nakon neuspjelih pokušaja prijave na WFO Webex. IdP obrađuje neuspjele pokušaje prijave u jednu prijavu. **NAPOMENA:** Ova je opcija prema zadanim postavkama omogućena za nove korisnike počevši od verzije 10.0 Update 2017.9. Kupci koji Konfigurirali su pravila lozinke prije objavljivanja verzije 10.0 Ažuriranje 2017.9 zadržat će te postavke.

Neke dodatne zahtjeve složenosti lozinke nije moguće konfigurirati. Ti su zahtjevi opisani u nastavku.

Preduvjeti za složenost lozinke temelje se na Microsoftovim pravilima za lozinke: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Sljedeća pravila primjenjuju se prilikom stvaranja ili uređivanja korisnika ili promjene ili ponovnog postavljanja lozinke.

- Lozinke ne mogu sadržavati bijele razmake (praznine).
- Lozinke moraju imati najmanje osam znakova. Minimalnu duljinu može konfigurirati administrator.
- Lozinke moraju sadržavati znakove iz tri od sljedeće četiri kategorije:

Kategorija	Opis
Velika slova	A – Z Velika slova Unicode znakova: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Mala slova	A–Z Mala slova Unicode znakova: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm

Kategorija	Opis
Brojevi	0–9
Posebni znakovi	Sljedeći znakovi dopušteni su za lozinku baze podataka klijenta: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Za sve ostale lozinke dopušteni su sljedeći znakovi: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Ta se pravila primjenjuju samo ako konfigurirate lozinku kojom upravlja WFO Webex. Ako korisnik unese lozinku za vanjski sustav koji ne kontrolira Webex WFO, WFO Webex neće provjeriti lozinku (na primjer, konfiguracija ACD).

NAPOMENA: Korisnik se može stvoriti bez lozinke (ručno ili automatski putem ACD sinkronizacije). Korisnik bez lozinke ne može se prijaviti. Taj korisnik mora koristiti vezu "Zaboravljena lozinka" i postaviti
lozinka.

Ograničavanje pristupa određenim adresama IP

Na stranici Network Access administratori klijenta mogu poboljšati sigurnost svog klijenta kontroliranjem (ili "stavljanjem na bijelu listu") s kojih IP adresa korisnicima smiju pristupiti Webex WFO-a.

Administratori klijenta mogu dodati jedan ili više raspona adresa IP, a korisnici mogu pristupiti Webex WFO značajkama samo ako se prijave na WFO Webex s IP adrese unutar konfiguriranih raspona. Ako se korisnici prijave na Webex WFO s IP adrese koja nije unutar konfiguriranih raspona, primit će poruku o pogrešci i ne mogu se prijaviti.

IP rasponi adresa koje je administrator klijenta stavio na bijelu listu primjenjuju se samo na tog klijenta. Administratori sustava mogu staviti dodatne raspone IP na popis dopuštenih, a IP rasponi koje je administrator sustava uvrstio na bijelu listu primjenjuju se na sve klijente u sustavu. Ako su i administrator klijenta i administrator sustava IP raspone popisa dopuštenih, korisnici mogu pristupiti Webex WFO-u s popisa dopuštenih klijenata i s popisa dopuštenih sustava.

Webex WFO trenutno podržava popis dopuštenih samo za IPv4 adrese.

NAPOMENA Administratori klijenta koje je dodao administrator sustava mogu pristupiti klijentu s bilo koje IP adrese, čak i s IP adresom koja nije uvrštena na bijelu listu. To osigurava da stanar
Administratori mogu pristupiti svom klijentu čak i ako postoji pogrešna konfiguracija popisa dopuštenih.

Omogući bijelu listu

1. Odaberite **Omogući ograničenje pristupa na popisu dopuštenih** popisa.
2. Kliknite **Dodaj IP raspon**. Pojavit će se dijaloški okvir Dodaj IP raspon .
3. U polje Naziv unesite jedinstveni naziv raspona adresa IP.
4. U polje IP Range Start unesite prvu valjanu adresu IPv4 koju želite uključiti u raspon.
5. U polje IP Range End unesite posljednju valjanu adresu IPv4 koju želite uključiti u raspon.

   NAPOMENA Morate unijeti adresu IP u polje IP Kraj raspona. Ako unesete istu IP adresu koju ste unijeli u polje IP Range Start, korisnici mogu pristupiti samo Webex WFO-u iz Ta IP adresa.

6. Kliknite **Dodaj**.
7. Kliknite **Spremi**.

Tablica Rasponi adresa IP

Tablica Rasponi adresa IP omogućuje nadzor, uređivanje i brisanje raspona adresa IP koje su administratori klijenta stavili na popis dopuštenih.

NAPOMENA Administratori sustava također mogu staviti raspone adresa na popis dopuštenih IP. IP rasponi adresa koje je administrator sustava stavio na bijelu listu primjenjuju se na sve klijente u sustavu, ali rasponi koje stave na popis dopuštenih ne Pojavljuju se u IP rasponima adresa klijenta. Za potpuni popis raspona adresa IP popisa adresa koji su uvršteni na bijelu listu obratite se administratoru sustava.

Polje	Opis
Ime	Naziv raspona adresa IP.
Početak IP raspona	Prva IP adresa koja je uključena u raspon. Kraj
IP raspona	Posljednja IP adresa koja je uključena u raspon.
Radnje	▪ Uređivanje ikone – omogućuje promjenu naziva, početka ili kraja postojećeg raspona IP. ▪ Ikona Izbriši – uklanja postojeći raspon IP s popisa dopuštenih. Svi korisnici koji se trenutno prijavljuju na Webex WFO iz IP adrese uključene u ovaj raspon neće moći pristupiti Webex WFO značajkama s tih adresa IP.

Lokalne implementacije

Ako vaša tvrtka ne koristi konfiguraciju raspoređivača opterećenja Apache koja je isporučena s Webex WFO instalacijom, zaglavlje X-Forwarded-For (XFF) raspoređivača opterećenja morate postaviti na adresu IP izvornog klijenta.

Srodne teme

- Sigurnosno ažuriranje: TLS 1.1 i slaba SSL/TLS 1.2 šifre bit će zastarjele

Konfiguriranje podatkovnog poslužitelja

Stranica Konfiguracija poslužitelja podataka omogućuje vam postavljanje značajki podatkovnog poslužitelja na temelju geografske lokacije kontaktnog centra. Na primjer, kontaktni centar u New Yorku možete konfigurirati drugačije od kontaktnog centra u Kaliforniji. To omogućuje svakoj web stranici da radi s minimalnim WAN prometom.

> **NAPOMENA** WFM tumači sve vremenske oznake u Avaya povijesnim podatkovnim datotekama kao da se nalaze u vremenskoj zoni klijenta.

Idite na Upravljanje aplikacijama > globalnu administraciju > > preuzimanja da biste preuzeli Webex WFO podatkovni poslužitelj. Informacije o instaliranju Webex WFO podatkovnog poslužitelja možete pronaći u odjeljku "Instaliranje Webex WFO podatkovnog poslužitelja" u Webex Vodiču *za* instalaciju WFO-a.

Preduvjeti

- Imate dozvolu Administriranje klijenta ili Ažuriranje klijenta.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > konfiguraciji globalnog > sustava > konfiguraciji podatkovnog poslužitelja

Konfiguracija podatkovnog poslužitelja u okruženjima s više klijenta

Neke značajke podatkovnog poslužitelja nisu dostupne u okruženjima s više klijenta. U takvom okruženju sljedeće mogućnosti konfiguracije ne pojavljuju se na stranici Data Server Configuration:

- Regionalne postavke usklađivanja poslužitelja podataka
- Postavke sinkronizacije uređaja podatkovnog poslužitelja
- Snimanje postavki poslužitelja za SIPREC signalizaciju
- Snimanje CTI postavki poslužitelja za signalizaciju
- Snimanje postavki poslužitelja za snimanje

Opisi polja

Koristite stranicu Data Server Configuration za konfiguriranje i održavanje značajki podatkovnog poslužitelja. Dodatne informacije o konfiguriranju podatkovnog poslužitelja za određenu ACD potražite na sljedećim stranicama ili u vodiču za integraciju ACD ili tehničkoj bilješci ako su dostupni:

Ako vaša tvrtka ili ustanova ima neku od sljedećih integracija, pogledajte vodič za integraciju tog ACD za dodatne konfiguracije podatkovnog poslužitelja specifične za ACD.

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

Polja na stranici Data Server Configuration opisana su u nastavku.

Odabir konfiguracije podatkovnog poslužitelja

Odaberite URL poslužitelja podataka kontaktnog centra čije regionalne značajke želite konfigurirati.

Naziv za prikaz

Unesite zaslonski naziv odabranog podatkovnog poslužitelja.

Regionalne postavke ACD sinkronizacije poslužitelja podataka

Potvrdite okvir Omogući sinkronizaciju da biste omogućili sinkronizaciju ACD na regionalnom podatkovnom poslužitelju, a zatim pomoću okna Dostupno i dodijeljeno dodijelite poslužitelje ACD sinkronizaciji.

Regionalne postavke snimanja ACD poslužitelja podataka

Potvrdite okvir Omogući snimanje da biste omogućili snimanje ACD na regionalnom podatkovnom poslužitelju, a zatim pomoću okna Dostupno i Dodijeljeno dodijelite poslužitelje ACD snimanje.

Regionalne postavke događaja u stvarnom vremenu poslužitelja podataka

Potvrdite okvir Omogući događaje u stvarnom vremenu da biste omogućili događaje u stvarnom vremenu na regionalnom podatkovnom poslužitelju, a zatim pomoću okna Dostupno i dodijeljeno dodijelite poslužitelje snimanju događaja u stvarnom vremenu.

Postavke postupnog prijenosa na regionalnom poslužitelju podataka

Potvrdite okvir Omogući postupni prijenos da biste omogućili postupne prijenose na regionalnom podatkovnom poslužitelju, a zatim konfigurirajte postavke postupnog prijenosa klijenta. Dodatne informacije o prijenosu na pozornicu potražite u članku Konfiguriranje postupnog prijenosa.

> **NAPOMENA** Samo omogućavanje ove komponente ne uzrokuje korištenje računala s agentom za prijenos faze. Agenti također moraju biti povezani s poslužiteljem podataka za postupni prijenos putem servisa Teams ili filtra IP adrese i
> Jedno ili više ispravno konfiguriranih pravila u dnevnom događaju tijeka rada QM.

Polje	Opis
Mjesto	UNC put do mjesta pohrane. UNC put zahtijeva sljedeći oblik: \\NazivRačunala\SharedFolder\Resource **NAPOMENA** Ako se UNC put promijeni, snimke na prethodnom mjestu postupnog prijenosa moraju se premjestiti ručno. UNC put i korisničko ime moraju biti dostupni i Webex WFO radnoj površini instaliranoj na stolnim računalima agenta i podatkovnom poslužitelju.
Korisničko ime	Korisničko ime korisnika koji upravlja insceniranim poslužiteljem za prijenos.
Lozinka	Lozinka korisnika koji upravlja insceniranim poslužiteljem za prijenos.

Konfiguracija filtra za postupni prijenos IP adrese

Ova sekcija vidljiva je samo kada je omogućen inscenirani prijenos. Unesite raspone IP adresa u CIDR notaciji koje uključuju IP adrese agentskih računala s pametnom radnom površinom koje želite koristiti postupni prijenos. Svaki agent čiji PC ima IP adresu uključenu u IP Adresni filtar povezan je s podatkovnim poslužiteljem za prijenos faze.

NAPOMENA: Agenti koji su povezani s poslužiteljem podataka postupnog prijenosa prema IP adresi koristit će postupni prijenos samo ako su povezani i s ispravno konfiguriranim QM Dnevnom tijeku rada
Događaj. Dodatne informacije o dvostupanjskom prijenosu potražite u odjeljku "Konfiguriranje komponente postupnog prijenosa" u Vodiču *za dizajn za lokalne* implementacije ili *implementacije u oblaku*.

Unesite raspon adresa IP i kliknite Spremi. Možete dodati više raspona koji su popisani u oknu iznad polja unosa. Nakon dodavanja u okno možete i uređivati ili brisati raspon. Kliknite ikonu olovke da biste uredili raspon, a zatim ikonu X da biste izbrisali raspon.

Regionalne postavke usklađivanja poslužitelja podataka

Potvrdite okvir Omogući usklađivanje da biste omogućili usklađivanje podatkovnog poslužitelja. Premjestite poslužitelje koje treba uskladiti iz okna Dostupno u okno Dodijeljeno.

Sinkronizacija servisa Active Directory

Potvrdite okvir Omogući sinkronizaciju da biste omogućili da WFO Webex podudara i sinkronizira korisnike Webex WFO-a s korisnicima servisa Active Directory. Pogledajte Povezivanje s poslužiteljem servisa Active Directory.

Postavke sinkronizacije uređaja podatkovnog poslužitelja

Odaberite Omogući sinkronizaciju uređaja da biste omogućili sinkronizaciju odabranih ACD-ova putem odabranog podatkovnog poslužitelja. Premjestite poslužitelje koji će se sinkronizirati iz okna Dostupno u okno Dodijeljeno.

Snimanje postavki poslužitelja za SIPREC signalizaciju

Uključite potvrdni okvir Omogući SIPREC signalizaciju kako biste omogućili usluge SIPREC signalizacije. Unesite naziv glavnog računala ili IP adresu podatkovnog poslužitelja na kojem je instaliran servis SIPREC signalizacije.

NAPOMENA Ovom mjestu moraju pristupiti instalirane instance pametne radne površine.

Snimanje CTI postavki poslužitelja za signalizaciju

Potvrdite okvir Omogući CTI signalizaciju da biste omogućili usluge CTI signalizacije. Unesite naziv glavnog računala ili adresu IP podatkovnog poslužitelja na kojem je instaliran CTI signalizacijski servis.

NAPOMENA Ovom mjestu moraju pristupiti instalirane instance pametne radne površine.

Snimanje postavki poslužitelja za snimanje

Potvrdite okvir Omogući snimanje zvuka da biste omogućili snimanje na mreži umjesto ili uz snimanje krajnjih točaka (putem pametne radne površine). Zatim unesite sljedeće podatke:

- Naziv glavnog računala ili IP adresa podatkovnog poslužitelja na kojem je instaliran poslužitelj za snimanje. Ovoj adresi moraju pristupiti instalirane instance pametne radne površine.
- Unesite put datoteke mape na koji će se privremeno pohraniti datoteke za snimanje prije prijenosa. Ovoj mapi mora pristupiti korisnik s vjerodajnicama lokalnog sustava.

Postavke poslužitelja za uvoz medija

Potvrdite okvir Omogući uvoz medijskih sadržaja da biste omogućili uvoz snimbenih datoteka s vanjskog mjesta. Premjestite ACD-ove koji su izvori snimki iz okna Dostupno u dodijeljeno.

Mjesto GIS datoteke regionalnog poslužitelja podataka

Unesite put do direktorija iz kojeg poslužitelj podataka uvozi datoteke. Ako koristite zadano mjesto (..\reports) u direktoriju za instalaciju poslužitelja podataka polje može ostati prazno.

Postavke lokalne web-usluge

Potvrdite okvir Omogući lokalnu web-uslugu da biste omogućili integraciju API na ovom podatkovnom poslužitelju. Ako je omogućeno, imate mogućnost omogućiti sljedeće:

- Cisco IP Phone Services Controls – uključite ovaj potvrdni okvir kako biste dopustili kontrole snimanja s podržanih Cisco uređaja.

  NAPOMENA Pogledajte Konfiguriranje kontrola Cisco IP Phone usluga za postupak konfiguracije.

- Pojednostavljene kontrole snimanja API – potvrdite ovaj okvir da biste koristili izvornu provjeru autentičnosti poslužitelja podataka za Cisco kontrole snimanja.

SFTP - konfiguracija

Unesite podatke potrebne za konfiguriranje poslužitelja za sigurnu FTP.

Polje	Opis
Ime glavnoga računala	Naziv glavnog računala poslužitelja sigurne FTP.
Korisničko ime	Korisničko ime korisnika koji upravlja SFTP poslužiteljem.
Lozinka	Lozinka korisnika koji upravlja SFTP poslužiteljem.

HRMS - konfiguracija

Odaberite Omogući HRMS izvoz kako biste ovom poslužitelju podataka omogućili izvoz podataka. Ako imate više podatkovnih poslužitelja, za izvoz podataka treba omogućiti samo jedan.

Konfiguriranje kontrola Cisco IP Phone usluga

Komponenta kontrole telefonskih usluga Cisco IP omogućuje Cisco kontrole snimanja s podržanih Cisco uređaja. Slijedite korake opisane u nastavku za konfiguriranje Cisco IP telefonskih usluga u Webex WFO i Cisco Unified Communications Manager.

Preduvjeti

- Morate imati omogućen pristup webu putem HTTP-a na uređajima na kojima namjeravate koristiti Cisco IP Phone Service kontrole snimanja.
- Potreban vam je Webex WFO podatkovni poslužitelj.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > konfiguraciji globalnog > sustava > konfiguraciji podatkovnog poslužitelja

Postupci

Konfiguriranje kontrola snimanja IP telefonske usluge u WFO-u za Webex WFO

1. U odjeljku **Postavke** lokalne web-usluge potvrdite okvir **Omogući lokalnu web-uslugu** da biste omogućili integraciju API na ovom podatkovnom poslužitelju.
2. Potvrdite okvir **Omogući Cisco IP Phone Service kontrole** .
3. Konfigurirajte sva ostala polja po želji. Dodatne informacije potražite u odjeljku Konfiguriranje poslužitelja podataka.
4. Kliknite **Spremi**.

Omogućivanje i pokretanje Webex servisa WFO Data Server Web Services

Webex servis WFO Data Server Web Services po zadanom je onemogućen.

1. Idite **na servise** u aplikaciji Upravitelj poslužitelja. Desnom tipkom miša **kliknite servis Calabrio ONE Data Server Web Services** , a zatim odaberite **Properties**. Prikazuje **se skočni prozor Svojstva** .
2. Na padajućem **popisu Vrsta** pokretanja odaberite **Automatski** .
3. Kliknite **U redu**. Prikazuje **se stranica Usluge** .
4. Desnom tipkom miša kliknite **Calabrio ONE Data Server Web Services**.
5. Kliknite **Start**.

Dodavanje telefonske usluge u Cisco Unified Communications Manager

Ovaj se postupak provodi u Cisco Unified Communications Manager Administration. Dodatne informacije o konfiguriranju Cisco IP Phone usluga potražite Cisco Unified IP Phone u odjeljku "Dodavanje telefonske usluge" u *Napomenama o razvoju aplikacija za Cisco Unified Communications Manager i telefone s više platformi* .

1. Idite na **Postavke uređaja** > **Postavke** uređaja> **Telefonske usluge**.
2. Unesite vrijednosti za niže navedene parametre za konfiguriranje Cisco kontrola snimanja IP telefonske usluge.

Parametar	Vrijednost
URL-adresa usluge	http://<Data Adresa IP
poslužitelja>:8080/recordingcontrolsservlet Kategorija usluge	XML usluge
Vrsta usluge	Standardna usluga IP telefona

Pretplata na uređaj na telefonsku uslugu

Da biste koristili Cisco IP Phone Service uređaj se prvo mora pretplatiti na njega.

1. Pomaknite se do zaslona Konfiguracija telefona. Odaberite **Pretplata/otkazivanje pretplate na usluge** iz **Padajući popis povezanih veza** .
2. Odaberite servis, a zatim kliknite **Dalje**.
3. Kliknite **Pretplati se**.

Srodne teme

- Konfiguriranje podatkovnog poslužitelja

Postavke podatkovnog poslužitelja za Serenovu ACD

Konfiguriranje podatkovnog poslužitelja za Serenovu ACD

1. Odaberite podatkovni poslužitelj koji želite koristiti za Serenovu ACD.
2. Konfigurirajte sljedeće postavke.

Postavka	Konfiguracija
Regionalne postavke ACD sinkronizacije poslužitelja podataka	Potvrdite okvir **Omogući sinkronizaciju** , a zatim premjestite Serenovu ACD iz **Dostupno** u **Dodijeljeno**.

3. Kliknite **Spremi**.

Povezivanje s poslužiteljem servisa Active Directory

Vezu s poslužiteljem servisa Active Directory (AD) u okruženju možete koristiti za provjeru autentičnosti korisnika, sinkronizaciju ili oboje. Autentifikacija je dostupna samo za lokalne implementacije WFO-Webex.

Da biste prekinuli vezu sinkroniziranih korisnika, idite na Prekini vezu sinkroniziranih korisnika.

> **NAPOMENA** Uvoz više certifikata servisa Active Directory nije podržan. Prilikom uvoza novog certifikata novi certifikat prebrisuje svaki postojeći certifikat.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija globalnog > sustava > konfiguraciji servisa Active Directory

Preduvjeti

- Postoji barem jedna konfigurirana AD domena.
- Svaka AD domena ima barem jedan konfigurirani korisnički put.
- Webex WFO poslužitelj je u istoj domeni kao i korisnik.

Postupci

Konfiguriranje servisa Active Directory

> **NAPOMENA** Dodatne informacije o bilo kojem od polja na ovoj stranici potražite u odjeljku O konfiguraciji servisa Active Directory Webex u *korisničkom priručniku* za WFO.

1. Odaberite **Stvori novu konfiguraciju** servisa Active Directory.
2. U odjeljak Provjera autentičnosti servisa Active Directory unesite naziv domene, naziv glavnog računala, priključak, korisničko ime i lozinku.
3. (Neobavezno) Potvrdite okvir Koristite **SSL** , a zatim uvezite certifikat.
4. (Samo za sinkronizaciju) Unesite korijenski DN, organizacijske jedinice i interval sinkronizacije (minute) u odjeljak Sinkronizacija servisa Active Directory.
5. (Samo za sinkronizaciju) Odaberite svojstvo koje će odgovarati korisniku AD-a s Webex WFO korisnika s padajućeg popisa Svojstva **podudaranja korisničkog profila** .

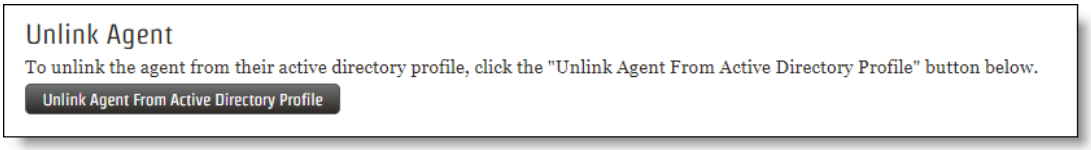
   > **NAPOMENA** Nakon postavljanja AD sinkronizacije, svojstvo podudaranja omogućuje provjeru funkcionira li sinkronizacija i prekid veze korisnika. Odaberite **Zadano** za povezivanje korisnika prijavom u sustav Windows.

6. Kliknite **Testiraj vezu** da biste provjerili je li AD veza ispravno konfigurirana.
7. Kliknite **Spremi**.
8. (Samo za sinkronizaciju) Idite na upravljanje aplikacijama > konfiguraciju globalnog > sustava > konfiguraciju podatkovnog poslužitelja.
9. (Samo za sinkronizaciju) Na padajućem popisu Odabir konfiguracije podatkovnog poslužitelja odaberite podatkovni poslužitelj za AD **sinkronizaciju** .
10. (Samo za sinkronizaciju) U odjeljku Sinkronizacija servisa **Active Directory potvrdite okvir** Omogući sinkronizaciju **servisa Active Directory, a zatim premjestite AD poslužitelj iz** Dostupno **u** Dodijeljeno **.**
11. (Samo za sinkronizaciju) Kliknite **Spremi**.

Provjera funkcionira li sinkronizacija AD-a

Sinkronizaciju AD-a možete provjeriti nakon isteka intervala sinkronizacije.

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > globalnu konfiguraciju > korisnika > korisnika.
2. Odaberite korisnika koji ima isti identitet kao korisnik AD-a, na temelju svojstva koje ste odabrali u koraku 6 iznad. Ako se odjeljak Prekini vezu agenta (dolje) pojavi na zaslonu, AD sinkronizacija radi.



Prekid veze sinkroniziranih korisnika

Kada Webex korisnik WFO-a i korisnik AD-a nisu povezani, događa se sljedeće:

- Promjene svojstava u AD-u ne prenose se na Webex WFO.
- Korisnikova prijava u sustav Windows može se uređivati.
- Webex WFO zadržava korisnički profil snimanja i sve vrijednosti pohranjene u njemu.

1. U Webex WFO-u idite na Upravljanje aplikacijama > Globalna > korisnička konfiguracija > korisnici.
2. Ako je potrebno, odaberite **gumb Uredite postojeći korisnički** izborni gumb.
3. Odaberite korisnika za prekid veze s padajućim popisom **Odabir korisnika** .
4. Kliknite **Prekini vezu agenta iz profila** servisa Active Directory(u odjeljku Prekini vezu agenta). Pojavit će se poruka upozorenja.
5. Kliknite **Da**.
6. Promijenite polje svojstva koje se podudara tako da Webex WFO korisnik više nema isti identitet kao korisnik AD-a.

   Sljedeća tablica opisuje kako promijeniti Webex WFO korisnika, ovisno o tome koje ste odgovarajuće svojstvo odabrali kada ste povezali korisnike.

Odgovarajuće svojstvo	Promijeni
Ime/ prezime	Promijenite vrijednost u polju Ime ili Prezime.

Odgovarajuće svojstvo	Promijeni
ID zaposlenika	Promijenite ili izbrišite vrijednost u polju ID
zaposlenika. Zadano sustav Windows.	Promijenite ili izbrišite vrijednost u polju za prijavu u
Korisničko ime	Promijenite vrijednost u polju Korisničko ime.

7. Kliknite **Spremi**.
8. (Neobavezno) Da biste trajno prekinuli vezu korisnika, promijenite ekvivalentna svojstva u AD-u. Ako ne promijenite podatke o AD-u, Webex korisnik WFO-a može se ponovno povezati s korisnikom AD-a prilikom sljedećeg pokretanja sinkronizacije.

Srodne teme

- O konfiguraciji servisa Active Directory u korisničkom *priručniku* za WFO Webex – saznajte više o funkcioniranju konfiguracije servisa Active Directory.

O konfiguraciji servisa Active Directory

Stranica Konfiguracija servisa Active Directory omogućuje stvaranje ili uređivanje veze između WFO-Webex i poslužitelja Active Directory (AD) u okruženju. Ovu vezu možete koristiti za provjeru autentičnosti korisnika, sinkronizaciju ili oboje.

Imajte na umu sljedeće parametre prilikom konfiguriranja veze s AD poslužiteljem, bilo radi provjere autentičnosti, sinkronizacije ili oboje:

- Mora postojati barem jedan konfigurirani AD.
- Svaka AD domena mora imati barem jedan konfigurirani korisnički put.
- Webex WFO poslužitelj mora biti u istoj domeni kao i korisnik.

Provjera autentičnosti

AD provjera autentičnosti omogućuje vam korištenje AD korisnika i lozinki za provjeru autentičnosti u Webex WFO. Dostupan je samo za lokalnu implementaciju WFO-Webex.

Sinkronizaciju

AD sinkronizacija omogućuje Webex WFO-u sinkronizaciju Webex WFO korisnicima s AD korisnicima. Kada je konfigurirana AD sinkronizacija, Webex WFO odgovara postojećim Webex WFO korisnicima s postojećim korisnicima AD-a. Zatim, kad god se promijeni ime, prezime, ID zaposlenika ili adresa e-pošte korisnika AD-a, WFO Webex mijenja i

Odgovarajuće vrijednosti podudaranja Webex WFO korisnikom.

- AD sinkronizacija ne dodaje niti deaktivira Webex WFO korisnike.
- Ako Webex WFO ne može usporediti s korisnikom AD-a s bilo kojim postojećim Webex WFO korisnikom, ne dodaje novi Webex WFO korisnika.
- Ako je korisnik AD-a koji je sinkroniziran s Webex WFO korisnikom izbrisan u AD-Webex WFO ne deaktivira Webex WFO korisnika.

Možete pregledati koji se korisnici AD-a podudaraju s Webex WFO korisnicima, a koji nisu na stranici Sinkronizacija servisa Active Directory (pogledajte Pregled rezultata sinkronizacije servisa Active Directory).

Odgovarajući korisnici

Sljedeći popis pruža pregled načina na koji Webex WFO odgovara korisnicima.

1. Administrator konfigurira AD vezu, uključujući organizacijske jedinice koje sadrže korisnike za sinkronizaciju.
2. Administrator odabire jedno od četiri odgovarajuća svojstva: Zadano, ID zaposlenika, Ime/Prezime ili Korisničko ime. Ako administrator odabere Zadano, Webex WFO koristi samo svojstvo Zadano podudaranje. Ako administrator odabere Ime/Prezime, ID zaposlenika ili E-poštu, WFO Webex prvo koristi svojstvo Zadano podudaranje, a zatim koristi odabrano svojstvo podudaranja.
3. Svako odgovarajuće svojstvo označava polje na stranici Korisnici i ekvivalentno svojstvo u AD-u. Webex WFO uspoređuje Webex WFO korisnicima i korisnicima AD-a na temelju vrijednosti koje polje i svojstvo sadrže. Kada točno jedan korisnik u Webex WFO i jedan korisnik u AD-u imaju istu vrijednost, Webex WFO odgovara korisnicima.

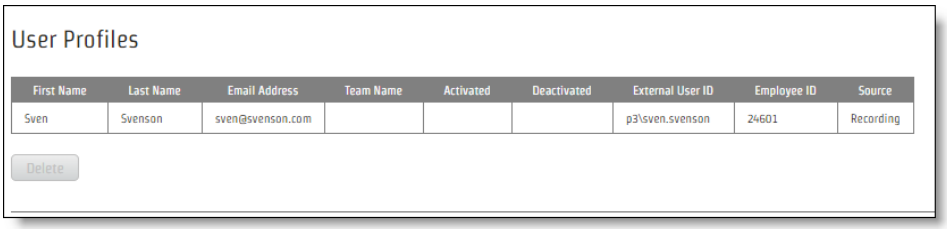
   Sljedeća tablica opisuje koje polje i koje ekvivalentno svojstvo moraju imati istu vrijednost da bi Webex WFO odgovarala korisnicima.

Prilagođenje	Stranica korisnika		AD
Propust	Prijava u sustav Windows	Korisničko ime za prijavu (pre-Windows 2000)	Ako je odabrano, Webex WFO podudara korisnike samo sa svojstvom Zadano podudaranje. AD ima dva svojstva korisničkog imena za prijavu: svojstvo "Korisničko ime za prijavu" (<korisnik>@<domena>) i svojstvo "Korisničko ime za prijavu (pre-Windows 2000)" (<domena>\<korisnik>). Webex WFO odgovara korisnicima samo na svojstvu "Korisničko ime za prijavu (pre-Windows 2000)". Ako uredite svojstvo "Korisničko ime za prijavu (pre- Windows 2000)" u AD-u nakon podudaranja korisnika, Webex WFO ne odgovara korisniku AD-a iz Webex WFO korisnika, bez obzira na odgovarajuće svojstvo koje Webex WFO izvorno koristio za njihovo podudaranje.
Ime /Prezime	Ime	Ime	Ako je odabrano, Webex WFO prvo odgovara korisnicima s svojstvom Zadano podudaranje, a zatim s svojstvom Ime / Prezime koje se podudara. Ime/ prezime ne razlikuje velika i mala slova. Ako više Webex korisnika WFO-a ima isto ime i prezime kao jedan korisnik AD-a, WFO se ne podudara Webex s korisnikom AD-a ni s jednim Webex WFO korisnikom.
	Prezime	Prezime	

Prilagođenje	Stranica korisnika		AD	
ID zaposlenika	ID zaposlenika	ID zaposlenika	Ako je odabrano, WFO Webex najprije podudara korisnike sa svojstvom Zadano podudaranje, a zatim s odgovarajućim svojstvom ID zaposlenika. Ako više Webex korisnika WFO-a ima isti ID zaposlenika kao jedan korisnik AD-a, WFO se ne podudara Webex s korisnikom AD-a ni s jednim Webex WFO korisnikom.	
Korisničko ime korisnicima		Korisničko ime	E-pošta	Ako je odabrano, Webex WFO prvo odgovara s svojstvom Zadano podudaranje, a zatim s svojstvom koje se podudara s korisničkim imenom.

4. Za svakog Webex WFO korisnika koji Webex WFO podudara s AD korisnikom, Webex WFO čini sljedeće:

   - Dodaje korisnički profil za snimanje ako ga korisnik već nema.



   - Popunjava bilo koje od sljedećih polja u korisničkom profilu snimanja čija su ekvivalentna svojstva konfigurirana u AD-u: ime, prezime, adresa e-pošte, ID vanjskog korisnika i ID zaposlenika.
   - Onemogućuje uređivanje polja za prijavu u sustav Windows na stranici korisnika.

5. Ako korisnički profil snimanja ima ispravan prioritet Webex, WFO prenosi vrijednosti iz korisničkog profila snimanja Webex na WFO korisnika.

NAPOMENA Ako korisnički profil za nadjačavanje već ne postoji, Webex ga WFO ne stvara. To znači da vrijednosti u korisničkom profilu snimanja mogu prebrisati identitetske osobine
korisnik koji je ručno stvoren u Webex WFO, uključujući ime, prezime, korisničko ime i ID zaposlenika. Dodatne informacije o korisničkim profilima potražite u člancima Upravljanje korisničkim profilima i Konfiguriranje globalnih postavki "Prednost korisničkog profila".

Sinkronizacija podudarnih korisnika

Kada netko promijeni podudarnog korisnika u AD-u, Webex ga WFO otkrije i izvrši nekoliko promjena. Sljedeća tablica sažima te promjene.

Promjena u AD	Rezultirajuća promjena u Webex WFO
Promijenjeno je svojstvo "Ime"	Ime u korisničkom profilu snimanja je promijenjeno. Ako korisnički profil za snimanje ima ispravan prednost, korisnikovo ime se također mijenja na stranici korisnika.
Promijenjeno je svojstvo "Prezime"	Prezime u korisničkom profilu snimanja je promijenjeno. Ako korisnički profil za snimanje ima ispravan prednost, korisnikovo prezime također se mijenja na stranici korisnika.
Svojstvo "IDKavola" je promijenjeno	ID zaposlenika u korisničkom profilu snimanja je promijenjen. Ako korisnički profil za snimanje ima točan prioritet, korisnikov ID zaposlenika također se mijenja na stranici korisnika.
Promijenjeno je svojstvo "E-pošta"	Adresa e-pošte u korisničkom profilu snimanja je promijenjena. Ako korisnički profil za snimanje ima ispravan prednost, korisničko ime korisnika također se mijenja na stranici korisnika.
Promijenjeno je svojstvo "Korisničko ime za prijavu (pre- Windows 2000)"	Korisnik nema premca.

Neusporedivi sinkronizirani korisnici

Ako više ne želite da se Webex WFO korisnika poveže s korisnikom AD-a, možete ih prekinuti. Kada korisnik Webex WFO-a prekine vezu s korisnikom AD-a, Webex WFO prestaje ažurirati korisnički profil korisnika i korisnikovog snimanja kada se svojstva promijene u AD-u i omogućuje korisnikovoj prijavi u

uređivanje.

Nepodudaranje Webex WFO korisnik ne briše korisnički profil za snimanje niti briše bilo koju od vrijednosti pohranjenih u njemu, niti sprječava da se Webex WFO korisnik ponovno podudara s korisnikom AD-a prilikom sljedećeg pokretanja sinkronizacije. Da biste trajno spriječili da se Webex WFO podudara s korisnicima, morate promijeniti i Webex WFO korisnika prije ponovnog pokretanja sinkronizacije tako da Webex WFO korisnik više nema isti identitet (kako je određeno trenutno odabranim svojstvom koje odgovara) kao korisnik AD-a.

Opisi polja

Polja na stranici Konfiguracija servisa Active Directory opisana su u nastavku.

Provjera autentičnosti servisa Active Directory

Polje	Opis
Naziv domene	Domena AD-a. Ova domena mora biti jedinstvena među bilo kojom drugom AD domene. Ta domena mora odgovarati i domeni korisnikove prijave u sustav Windows kako je konfigurirana u polju Prijava u sustav Windows na stranici Upravljanje korisnicima .
Ime glavnoga računala	Naziv glavnog računala ili IP adresa AD poslužitelja.
Priključak	Priključak koji se koristi za pristup AD poslužitelju. Zadana postavka je priključak 389 ili 636 ako koristite SSL. Webex WFO poslužitelj mora omogućiti komunikaciju utičnicom na ovom priključku kako bi mogao pristupiti AD poslužitelju radi provjere autentičnosti korisnika.
Korisničko ime	Prijava korisnika u sustav Windows s pristupom za čitanje u AD bazu podataka. Ovo korisničko ime koristi se za provjeru informacija o konfiguraciji i provjeru korisničkih putova.
Lozinka	Lozinka za korisnika s pristupom za čitanje u AD bazu podataka.
Provjera autentičnosti omogućena	Uključite ovaj potvrdni okvir za omogućavanje AD provjere autentičnosti. Ostavite ovo potvrdni okvir je poništen ako koristite samo AD sinkronizaciju.
Koristite SSL	Uključite ovaj potvrdni okvir za korištenje Secure Socket Layer (SSL) za povezivanje s AD poslužiteljem. Odabirom ove

mogućnosti mijenja se

Polje	Opis
	zadani broj priključka u polju Priključak.
Certifikat	(Pojavljuje se kada odaberete **Koristite SSL**) Certifikat koji osigurava AD identitet i javni ključ za komunikaciju SSL. Obratite se administratoru AD-a za lokaciju certifikata za AD. U mnogim slučajevima ovaj certifikat izdaje Certificate Authority na AD stroju.

Sinkronizacija servisa Active Directory

Polje	Opis
Korijenski DN	Komponenta domene razlikovnog naziva organizacijske jedinice u kojoj se pohranjuju korisnici AD-a s kojima želite sinkronizirati Webex WFO korisnicima. **PRIMJER** Želite sinkronizirati korisnike AD-a koji su pohranjeni u organizacijskoj jedinici koja ima sljedeći razlikovni naziv: `ou=Agents,ou=Korisnici prema ulozi, ou=Korisnički računi, dc=example,dc=com` U polje Root DN unosite `dc=example,dc=com` .
Organizacijske jedinice	Razlikovni naziv organizacijske jedinice u kojoj se pohranjuje Korisnici AD-a, bez komponente domene. Da biste naveli više organizacijskih jedinica u istoj domeni, odvojite njihove razlikovne nazive (minus komponentu domene) točkom sa zarezom. **PRIMJER** Želite sinkronizirati korisnike AD-a koji su pohranjeni u organizacijskoj jedinici (agenti) koja ima sljedeći razlikovni naziv: `ou=Agents,ou=Korisnik`

Polje	Opis
	Računi,dc=example,dc=com U polje Organizacijske jedinice unosite sljedeći tekst: ou=Agents,ou=Korisnički računi Zatim odlučite sinkronizirati i korisnike AD-a koji su pohranjeni u drugoj organizacijskoj jedinici, nadzornicima. Ova organizacijska jedinica nalazi se u istoj domeni i ima sljedeći istaknuti naziv: ou=Nadzornici,ou=Korisnički računi, dc=example,dc=com Tekst u organizacijskim jedinicama uređujete tako da glasi kako slijedi: ou=Agents,ou=Korisnički računi; ou=Nadzornici,ou=Korisnički računi Tablica na stranici Sinkronizacija servisa Active Directory sadrži sve korisnike AD-a koji se nalaze u organizacijskim jedinicama koje odredite, i one koji se podudaraju s Webex korisnicima WFO-a i one koji to nisu. Pogledajte Pregled rezultata sinkronizacije servisa Active Directory.
Interval sinkronizacije (minute)	Frekvencija u minutama Webex WFO sinkronizira se s AD. Webex WFO također ažurira tablicu na stranici Sinkronizacija servisa Active Directory u skladu s tim intervalom. Minimum je 10 minuta.
Svojstvo podudaranja korisničkog profila	Svojstvo ili svojstva koja Webex WFO koristi za određivanje imaju li Webex korisnik WFO-a i korisnik AD-a isti identitet. Ako odaberete Zadano, WFO Webex korisnike podudara samo sa svojstvom Zadano podudaranje. Ako odaberete Ime/Prezime, ID zaposlenika ili E-pošta, WFO Webex prvo podudara korisnike s svojstvom Zadano podudaranje, a zatim podudara korisnike s odabranim odgovarajućim svojstvom.

Polje	Opis
	Promjena svojstva podudaranja ne podudara se s korisnicima koji su već usklađeni.

Pregled rezultata sinkronizacije servisa Active Directory

Pomoću stranice Sinkronizacija servisa Active Directory provjerite koji su korisnici iz servisa Active Directory (AD) podudarni s Webex korisnicima WFO-a ili izvezite popis korisnika AD-a kao CSV datoteku. Podudarni status označava da se korisnik AD-a podudara s Webex WFO korisnikom. Status **Nije usklađen** znači da korisnik AD-a nije usklađen ni s jednim Webex WFO korisnikom.

Provjerom rezultata sinkronizacije servisa Active Directory možete provjeriti:

- Sve je sinkronizirano kako je predviđeno.
- Podudaraju se korisnici koji bi trebali biti neusporedivi:

  Ako više ne želite da se Webex WFO korisnika poveže s korisnikom AD-a, možete ih prekinuti. Kada korisnik Webex WFO-a ne preuzme vezu s korisnikom AD-a, WFO Webex prestaje ažurirati korisnički profil korisnika i korisnika Snimanje kada se svojstva promijene u AD-u i omogućuje korisnikovu prijavu u sustav Windows za uređivanje. Dodatne informacije o prekidu veze korisnika potražite u odjeljku Povezivanje s poslužiteljem servisa Active Directory.
- Korisnici nisu bili bez premca, ali ih treba uskladiti. Ako je tako, provjerite je li active directory ispravno konfiguriran. Pogledajte Povezivanje s poslužiteljem servisa Active Directory

Preduvjeti

- Konfigurirani Active Directory
- Dozvola administriranje provjere autentičnosti servisa Active Directory
- Dozvola administriranje klijenta

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > nadzor > sinkronizacije servisa Active Directory

Postupci

Rezultati filtriranja

Da biste suzili rezultate sinkronizacije servisa Active Directory, odaberite željeni filtar iz filtara Padajući popis.

NAPOMENA Filtar ne utječe na to koji su korisnici uključeni u CSV datoteku.

Rezultati izvoza

Da biste izvezli rezultate sinkronizacije u CSV formatu datoteke, kliknite **CSV Izvezi**.

Stvara se CSV datoteka koja sadrži sve korisnike AD-a, podudarne i neusporedive, u kojoj:

- Prijava u Active Directory svojstvo je korisnika AD-a "Korisničko ime za prijavu (prije sustava Windows 2000)".
- SMTP adresa je svojstvo korisnika AD-a "E-pošta".
- Status

NAPOMENA : Konfiguracija oglasa određuje korisnike koji se pojavljuju u tablici, učestalost Webex WFO ažurira tablicu i svojstva koja Webex WFO koristi za podudaranje s korisnicima.

Srodne teme

- Povezivanje s poslužiteljem servisa Active Directory
- Stvaranje i uređivanje korisnika
- Upravljanje ulogama i dozvolama

Konfiguriranje spremišta

Konfiguriranje prostora za pohranu obuhvaća sljedeće:

- Odaberite koje Webex mjesto pohrane WFO koristi za pohranu audiozapisa i zaslona tima te Analytics podataka, ovisno o dobi snimanja i podatkovnih datoteka.
- Dodajte jedno ili više mjesta za pohranu izvan WFO-Webex.
- Definirajte koliko dugo se čuvaju određene vrste WFM podataka.
- Spremite ili izbrišite postavke pohrane.

Konfiguriranje profila za pohranu

Na stranici Profili pohrane možete odabrati koje Webex mjesto pohrane WFO koristi za pohranu audio i zaslonskih snimaka tima i Analytics podataka, ovisno o dobi snimanja i podatkovnih datoteka. To vam omogućuje da zadržite starije snimke i Analytics podatke kojima ne morate odmah pristupiti na dugoročnim, jeftinijim lokacijama za pohranu, a da pritom zadržite novije snimke i podatke na mjestima za pohranu koja koštaju više, ali omogućuju trenutni ili trenutni pristup.

Također, možete povezati brzinu sažimanja audio zapisa sa svakim mjestom pohrane. To vam omogućuje smanjenje troškova pohrane pretvaranjem audio zapisa u vrste datoteka s većom kompresijom kada se premjeste na mjesta za dugoročnu pohranu.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija > profili > pohrane sustava

Pregled pohrane

Webex WFO Cloud koristi inteligentnu razinu za pohranu s jednom cijenom po GB mjesečno za vašu ukupnu upotrebu. Nove datoteke i datoteke kojima je nedavno pristupljeno odmah su dostupne. Starije datoteke kojima se u posljednje vrijeme nije pristupilo dohvaćaju se iz nešto sporijeg sloja pohrane u koji su možda premještene. Dohvaćanje starijih datoteka obično traje samo nekoliko sekundi.

Objašnjenje profila za pohranu

Profil za pohranu dodjeljuje se timu prema zadanim postavkama ili ručno, a pravila u tom profilu za pohranu određuju gdje se pohranjuju snimke i Analytics podaci povezani s korisnicima tog tima.

Webex WFO može imati do dva unaprijed konfigurirana profila za pohranu: zadani profil za pohranu i WAV profil za pohranu.

Kao zadani možete odabrati jedan profil za pohranu. Zadani profil za pohranu automatski se dodjeljuje svim timovima kojima ručno nije dodijeljen profil za pohranu. Ako promijenite zadani profil za pohranu, mijenja se i profil za pohranu svih timova koji su dodijeljeni zadanom profilu za pohranu.
Promjena zadanog profila za pohranu ne utječe na timove koji su ručno dodijeljeni profilu za pohranu.

Korijenske snimke koriste samo zadani profil za pohranu. (Vidi Kako funkcioniraju korijenski pozivi

i pomirenje.) Dodatne informacije o ručnom dodjeljivanju profila za pohranu timu potražite u članku

Upravljanje timovima .

Objašnjenje pravila pohrane

Profil za pohranu sastoji se od najmanje jednog pravila pohrane. Pravilo kontrolira sljedeće:

- Mjesto pohrane na kojem se čuvaju audiosnimke, snimke zaslona i Analytics podaci povezani s profilom za pohranu
- Koliko dugo se snimke i podaci čuvaju na mjestu pohrane
- Brzina kompresije audiosnimki povezanih s profilom za pohranu

Ako za pravila profila za pohranu odaberete različite stope sažimanja medijske kvalitete, audiosnimke se pretvaraju kada promijene mjesta pohrane.

Možete promijeniti kvalitetu medija zadanog pravilnika, ali ga ne možete ukloniti i ne možete uređivati njegova polja Audio, Zaslon ili Analytics.

Svako pravilo sadrži sljedeća polja.

Mjesto pohrane

Nakon što pravilo stupi na snagu, WFO Webex postavlja snimke i Analytics podatke povezane s profilom za pohranu na mjesto pohrane pravila.

Mjesta pohrane imaju sljedeće vrste.

NAPOMENA Administrator sustava konfigurira mjesta i vrste koje su dostupne.

- ($$)—Pohrana se nalazi na mjestu srednje cijene. Snimkama i Analytics podacima pohranjenim na lokacijama ove vrste može se odmah pristupiti.
- ($$$)—Mjesto pohrane je skupa mrežna pohrana. Snimkama i Analytics podacima pohranjenim na lokacijama ove vrste možete odmah pristupiti.

Redoslijed pravila profila za pohranu određuje redoslijed kojim Webex WFO pohranjuje snimke i Analytics podatke na svako mjesto pohrane:

- WFO s vrha ljestvice Webex započinje pohranjivanjem snimki i Analytics podataka na lokaciju pohrane ovih pravila.
- Srednji Webex– WFO pohranjuje snimke i Analytics podatke na mjesto pohrane srednjeg pravila nakon što ih pohrani na mjesto pohrane gornjeg pravila, ali prije nego što ih pohrani na mjesto pohrane pravila u nastavku.
- Dno (zadano) – Webex WFO završava pohranjivanjem snimki i Analytics podataka na mjesto pohrane ovog pravila.

zvuk

Audio polje kontrolira koliko dugo (u danima, mjesecima ili godinama) WFO pohranjuje audiosnimke Webex na mjesto pohrane pravila. Maksimalno vrijeme Webex WFO-a može pohraniti audiosnimke za sva pravila u profilu pojavljuje se u polju Ukupna raspoloživa pohrana.

Kvaliteta medija

Polje Kvaliteta medija kontrolira brzinu sažimanja audiosnimki na mjestu pohrane pravila:

- Niska kompresija (WAV)
- Med kompresija (Opus - Stereo)
- Visoka kompresija (Opus - Mono)

> **NAPOMENA** Od Webex WFO verzije 10.3.1 nadalje, niska kompresija (16-bitni WAV) je zadana. Audio snimke stvorene prije objavljivanja verzije 10.3.1 pohranjuju se u med Kompresija (Opus - Stereo).

Ako odaberete različite stope sažimanja kvalitete medija za pravila u profilu za pohranu, audiosnimke se pretvaraju kada promijene mjesta pohrane. Naručite pravila u profilu za pohranu tako da se audio zapisi pretvaraju iz niže u višu stopu sažimanja. Webex WFO može pretvoriti audio snimke iz više u nižu stopu kompresije, ali to ne poboljšava kvalitetu audio zapisa.

Zaslon

Polje Zaslon kontrolira koliko Webex dugo (u danima, mjesecima ili godinama) WFO pohranjuje snimke zaslona na mjesto pohrane pravila. Maksimalna količina vremena Webex WFO-a može pohraniti snimke zaslona za sva pravila u profilu pojavljuje se u polju Ukupna raspoloživa pohrana.

Analitika

Polje Analytics kontrolira koliko dugo WFO Webex pohranjuje Analytics podatke na lokaciju pohrane pravila. Maksimalno vrijeme Webex koje WFO može pohraniti Analytics podatke za sva pravila u profilu pojavljuje se u polju Ukupna raspoloživa pohrana.

Postupci

Stvaranje novog profila za pohranu

Redoslijed dodavanja pravila profilu za pohranu određuje njihov redoslijed na stranici. Zadano pravilo uvijek je ispod svih ostalih pravila. Kada dodate novo pravilo, Webex ga WFO umeće iznad zadanog pravila i ispod svih pravila koja ste već dodali. Ne možete promijeniti redoslijed pravila nakon što ih dodate.

> **NAPOMENA** Korijenske snimke koriste samo zadani profil za pohranu. (Vidi Kako funkcioniraju korijenski pozivi i pomirenje.)

1. Odaberite Stvorite **novi profil za pohranu**.
2. U okvir **Naziv** unesite jedinstveni naziv za ovaj profil za pohranu.
3. (Neobavezno) Ako želite da se ovaj profil za pohranu automatski dodijeli svim timovima koji nemaju ručno dodijeljen profil za pohranu, odaberite **Zadano**.

   > **NAPOMENA:** Zadana postavka može biti samo jedan profil za pohranu. Kada profil za pohranu postavite kao zadani, on zamjenjuje trenutni zadani profil za pohranu.

4. Konfiguriranje zadanog pravila.
5. (Neobavezno) Kliknite **Dodaj pravila** pohrane za svako pravilo koje želite dodati, a zatim konfigurirajte pravila.

   > **NAPOMENA Da** biste stvorili pravilo koje premješta datoteke bez promjene oblika datoteke, na padajućem **popisu Kvaliteta** medija odaberite **Nema promjene (samo premještanje).** Ako radite sa zadanim profilom za pohranu, ova mogućnost nije dostupna za gornja pravila na stranici. (Ovo je
   > Budući da je glavno pravilo zadano, a zadano pravilo treba kontrolirati prostor za pohranu, a ne premještanje.) Dodatne informacije o konfiguriranju pravila na temelju njihove narudžbe potražite u članku Objašnjenje pravila pohrane.

6. Kliknite **Spremi**.

Uređivanje postojećeg profila za pohranu

Pravila pohrane možete uređivati u postojećem profilu za pohranu, ali ih ne možete promijeniti.

1. Odaberite **Uređivanje postojećeg profila** za pohranu.
2. Odaberite profil za pohranu koji želite urediti.
3. (Neobavezno) Da biste promijenili naziv profila za pohranu, uredite **polje Naziv** .
4. (Neobavezno) Ako želite da se ovaj profil za pohranu automatski dodijeli svim timovima koji nemaju ručno dodijeljen profil za pohranu, odaberite **Zadano**.

   > **NAPOMENA** Ne možete ručno isključiti potvrdni okvir Zadano na trenutnom zadanom profilu za pohranu. Da biste promijenili zadani profil za pohranu, potvrdite okvir Zadano u spremištu
   > Profil koji želite postaviti kao zadani.

   > **NAPOMENA** Korijenske snimke koriste samo zadani profil za pohranu. (Vidi Kako funkcioniraju korijenski pozivi ipomirenje.)

5. (Neobavezno) Uredite pravila koja želite promijeniti.

> **NAPOMENA Uređivanje** postojećih pravila pohrane može uzrokovati premještanje ili pretvaranje Webex WFO-a velik broj audiosnimanja, snimanja zaslona i Analytics podatkovnih datoteka. Za više informacija
> o tome kako uređivanje postojećeg pravila pohrane može utjecati na datoteke povezane s profilom za pohranu potražite u članku Objašnjenje pravila pohrane.

6. Kliknite **Spremi**.

Premještanje datoteka bez promjene oblika datoteke

1. Odaberite **Uređivanje postojećeg profila** za pohranu.
2. Odaberite profil za pohranu s padajućeg popisa Odabir profila .
3. Na padajućem **popisu Mjesto** pohrane odaberite odredište datoteka.
4. Na padajućem **popisu Kvaliteta** medija odaberite **Bez promjene (samo premještanje).**

> **NAPOMENA** Ako radite sa zadanim profilom za pohranu, ova mogućnost nije dostupna za glavna pravila na stranici. Ako je potrebno, kliknite **+ Dodaj pravila** pohrane da biste dodali dodatni prostor za pohranu
> Pravila koja vam omogućuju premještanje datoteka.

5. Kliknite **Spremi**.

Dodavanje vanjskih mjesta za pohranu

Stranica Vanjska pohrana omogućuje dodavanje mjesta za pohranu izvan WFO-Webex. Vanjska pohrana dostupna je kao Amazon S3 kante. Ta vanjska mjesta za pohranu možete koristiti u nekoliko razloga:

- Postavljanje dugoročne proširene pohrane audio i zaslonskih snimki nakon što dođu do kraja razdoblja zadržavanja (pogledajte Konfiguriranje QM postavki arhiviranja)
- Skupni izvoz audiosnimki i snimki zaslona (pogledajte Skupni izvoz kontakata)

Za razliku od Webex mjesta za pohranu na kojima pohranjujete audiosnimke, snimke zaslona i Analytics podatke tijekom razdoblja zadržavanja (pogledajte odjeljak Konfiguriranje profila za pohranu), vaša tvrtka ili ustanova mora samostalno stvarati ta vanjska mjesta za pohranu i upravljati njima. Vanjska mjesta pohrane ne možete pridružiti profilu za pohranu.

Preduvjeti

- Imate dozvolu administriranje klijenta.
- Imate naziv amazonske S3 kante vaše tvrtke ili ustanove. Ovdje Webex WFO izvozi vaše datoteke.

- Ako koristite pretpostavku uloga za odobravanje pristupa vašem Amazon S3 razredu, imate ARN za ulogu kojoj je dodijeljeno sljedeće:
  - Pravilo s ovim dozvolama za vašu S3 grupu: ListBucket, GetBucketLocation i PutObject
  - Pravilo povjerenja koje omogućuje Cisco produkcijskom AWS računu da preuzme ulogu. Obratite se Cisco podršci za podatke o Cisco AWS računu koji će se koristiti u pravilima pouzdanosti.
- Ako ne koristite pretpostavku uloga za odobravanje pristupa vašoj Amazon S3 kanti, imate pristupni ključ i tajni ključ korisnika koji je dodijeljen pravilima koja imaju ta dopuštenja za vašu S3 kantu: ListBucket, GetBucket i PutObject. Webex WFO pristupa vašoj S3 kanti s ključevima ovog korisnika.

PRIMJER

Sljedeća pravila daju potrebne dozvole. Ovo ja sam korisnik možete dodijeliti sličnim pravilima.

```
{
"Verzija": "<trenutna verzija jezika politike>", "Izjava": [
{
"Sid": "Kanta",
"Učinak": "Dopusti", "Akcija": [
"s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"Resurs": [
"arn:aws:s3:::<naziv vaše S3 kante>"
]
},
{
"Sid": "BucketContents",
"Effect": "Allow", "Action": [
"s3:PutObject"
],
"Resurs": [
"arn:aws:s3:::<nazovite svoju S3 kantu>/*"
]
}
]
}
```

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija globalnog > sustava > vanjska pohrana

Postupci

Dodajte Amazon S3 kantu kao vanjsko mjesto za pohranu koristeći pretpostavku uloge

1. Odaberite **Stvori vanjsko mjesto** za pohranu.
2. U **polje Naziv** unesite jedinstveni naziv za grupu S3.

   NAPOMENA: Ovaj naziv identificira vanjsko mjesto za pohranu u Webex WFO. Može se razlikovati od naziva kante S3.

3. Na **padajućem popisu Vrsta** odaberite **Amazon S3 (trenutni pristup)**.
4. Konfigurirajte **odjeljak AWS Storage Configuration** na sljedeći način. Vrijednosti za dolje navedena polja dolaze iz AWS instance vaše tvrtke ili ustanove. Pronađite vrijednosti i unesite ih u svako od dolje navedenih polja u Webex WFO.

   NAPOMENA Pogledajte AWS dokumentaciju za više informacija o stvaranju uloge ili upravljanju pristupnim ključevima za ja sam korisnike.

Polje	Opis
Koristi AWS Ja sam Pretpostavka uloge	Uključite ovaj potvrdni okvir.
Naziv grupe	Unesite naziv S3 kante. Ovo ime razlikuje velika i mala slova.
Odabir regije	Odaberite amazonsku regiju u kojoj se nalazi kanta S3.
ARN uloge	Amazon Resource Name (ARN) za ulogu na vašem AWS računu koja omogućuje pristup S3 kanti (ili općenitije, AWS uslugama) Webex WFO pristupima. Ova uloga ARN trebala bi biti u standardnom AWS formatu: arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_BROJ:uloga/<ROLE_NAME>

5. Kliknite **Spremi**. Stranica se osvježava.
6. Odaberite mjesto za pohranu koje ste upravo stvorili na **padajućem popisu Odaberite mjesto za pohranu za uređivanje** .
7. U **odjeljku AWS Storage Configuration (Konfiguracija** AWS spremišta) odaberite **Pokaži vanjski ID.**

8. U AWS-u konfigurirajte pravila pouzdanosti svoje uloge tako da koristi niz brojeva i slova u **polju Vanjski ID** .

   VAŽNO Veza neće raditi dok ne dovršite ovaj korak.

   PRIMJER

   Ovo je primjer pravila pouzdanosti koje možete dodati ulozi:

```
{
    "Verzija": "2012-10-17",
    "Izjava": [
        {
            "Učinak": "Dopusti", "Ravnatelj": {
                "AWS": "<Račun optimizacije radne snage ARN>"
            },
            "Akcija": "sts:AssumeRole", "Uvjet": {
                "StringEquals": {
                    "sts:ExternalId": "<Optimizacija radne snage - generiran vanjski
ID>"
                }
            }
        }
    ]
}
```

9. (Neobavezno) Da biste provjerili postavke, kliknite **Testiraj vezu**.

Dodajte Amazon S3 kantu kao vanjsko mjesto za pohranu bez korištenja pretpostavke uloge

1. Odaberite **Stvori vanjsko mjesto** za pohranu.
2. U **polje Naziv** unesite jedinstveni naziv za grupu S3.

   NAPOMENA: Ovaj naziv identificira vanjsko mjesto za pohranu u Webex WFO. Može se razlikovati od naziva kante S3.

3. Na **padajućem popisu Vrsta** odaberite **Amazon S3 (trenutni pristup)**.
4. Konfigurirajte **odjeljak AWS Storage Configuration** na sljedeći način. Vrijednosti za dolje navedena polja dolaze iz AWS instance vaše tvrtke ili ustanove. Pronađite vrijednosti i unesite ih u svako od dolje navedenih polja u Webex WFO.

   NAPOMENA Pogledajte AWS dokumentaciju za više informacija o stvaranju uloge ili upravljanju pristupnim ključevima za ja sam korisnike.

Polje	Opis
Koristi AWS Ja sam Pretpostavka uloge	Očistite ovaj potvrdni okvir.
Naziv grupe	Unesite naziv S3 kante. Ovo ime razlikuje velika i mala slova.
Odabir regije	Odaberite amazonsku regiju u kojoj se nalazi kanta S3.
Ja sam pristupni ključ	Unesite ID pristupnog ključa ja sam korisnik koji je dodijeljen pravilu Koja daje dozvole potrebne za pristup S3 razredu.
Ja sam tajni ključ	Unesite tajni pristupni ključ ja sam korisnik koji je dodijeljen Pravila koja dodjeljuju dozvole potrebne za pristup grupi S3.

5. Kliknite **Spremi**.
6. (Neobavezno) Da biste provjerili postavke, kliknite **Testiraj vezu**.

Generiranje novog vanjskog ID-a za postojeću amazonsku kantu za pohranu S3

Ako vanjski ID koji koristi Webex WFO postane ugrožen, možete generirati novi. Vanjski ID je poput lozinke za ulogu AWS računa vaše tvrtke ili ustanove. To je jedinstveni identifikator u AWS-u koji Webex WFO koristi prilikom preuzimanja uloge u vašem AWS računu za pristup ulogama na više računa.

1. Odaberite **Uređivanje mjesta** za vanjsku pohranu.
2. Odaberite mjesto pohrane na **padajućem popisu Odaberite mjesto za pohranu za uređivanje** .
3. U **odjeljku AWS konfiguracija** pohrane kliknite **Generiraj novi vanjski ID.** Pojavit će se potvrdna poruka.
4. Kliknite **Da**.
5. U AWS-u konfigurirajte pravila pouzdanosti svoje uloge tako da koristi novi vanjski ID u elementu uvjeta.

VAŽNO Veza neće raditi dok ne dovršite ovaj korak.

PRIMJER

Ovo je primjer pravila pouzdanosti koje možete dodati ulozi:

```
{
        "Verzija": "2012-10-17",
        "Izjava": [
                {
```

```
                "Učinak": "Dopusti", "Ravnatelj": {
                    "AWS": "<Račun optimizacije radne snage ARN>"
                },
                "Akcija": "sts:AssumeRole", "Uvjet": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Optimizacija radne snage - generiran vanjski
ID>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Neobavezno) Da biste provjerili postavke, kliknite **Testiraj vezu**.

Srodne teme

- Konfiguriranje QM postavki arhiviranja
- Skupni izvoz kontakata
- Konfiguriranje profila za pohranu

Konfiguriranje QM postavki arhiviranja

Stranica Konfiguracija arhive omogućuje spremanje ili brisanje preferenci arhiviranja QM. Koristite ovu stranicu ako želite zadržati audio i zaslonske snimke nakon što dođu do kraja razdoblja zadržavanja. Datoteke izvezene na poslužitelj arhive sadržavat će jednu CSV datoteku i sve povezane audio i zaslonske snimke. Zaslon i audiodatoteke su dešifrirani.

> **VAŽNO** Stranica Konfiguracija arhive zastarjela je. Dostupan je samo postojećim Cisco kupcima koji ga već koriste. Ako trebate zadržati kontakte izvan njihovog razdoblja zadržavanja, mi potiče vas da koristite značajku masovnog izvoza kontakata. Pogledajte Masovni izvoz kontakata.

Preduvjeti

- Vanjska pohrana
- Dozvola administriranje QM

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM tijekovima kontakata > konfiguracija arhive

Postupci

Konfiguriranje QM preferenci arhiviranja

1. Na padajućem popisu Vanjsko **spremište** odaberite konfigurirano mjesto za vanjsku pohranu.

   > **NAPOMENA** Vanjska pohrana konfigurirana je u aplikaciji Upravljanje > globalnom > konfiguraciji sustava > vanjskoj pohrani.

2. Na padajućem popisu Videooblikovanje odaberite oblik.

   Navedene su m4v i webM, mogućnosti formata samo za video datoteke. *M4v* je format spremnika za video slično MP4-u. M4v datoteke imaju mogućnost zaštite od DRM kopiranja. *WebM* video streamovi komprimirani su s VP8 ili VP9 video kodecima.

3. Na padajućem **popisu Audio format** odaberite oblik samo za audiodatoteke.

   WAV audio datoteke su bez gubitaka i nekomprimirane. *WebMA* audio streamovi komprimiraju se pomoću Vorbis ili Opus audio kodeka.

4. Odaberite vrijeme arhiviranja . Doba dana kada se izvodi postupak arhiviranja. Format je HH:MM.

   > **NAPOMENA:** Postupak arhiviranja traje samo jednom dnevno. Ako promijenite ovu postavku na kasnije vrijeme nakon pokretanja procesa, ona se neće izvoditi u novo vrijeme do sljedećeg dana.

5. **Na padajućem popisu odaberite način** arhiviranja.

   Mogućnosti načina arhiviranja su Audio i Potpuno. *Zvuk* izvozi samo audiosnimke. *Potpuni* izvoz audio i zaslonskih snimaka.

6. Unesite **uzorak** naziva datoteke.
7. Kliknite **Spremi**.
8. (Neobavezno) Kliknite **Izbriši** da biste uklonili preference arhiviranja.

Srodne teme

- Skupni izvoz kontakata
- Dodavanje vanjskih mjesta za pohranu
- Konfiguriranje profila za pohranu

Konfiguriranje upravljanja kvalitetom

Izbornici QM u upravljanju aplikacijama omogućuju konfiguriranje osnovnih parametara upravljanja kvalitetom u vašem kontakt centru. Konfiguriranje upravljanja kvalitetom uključuje sljedeće:

- Konfigurirajte postavke za upravljanje kvalitetom koje se primjenjuju na sve korisnike.
- Konfigurirajte QM za snimanje.
- Integrirajte Webex WFO s jednim ili više vanjskih davatelja anketa kako biste distribuirali ankete kupaca nakon poziva nakon završetka kontakta i prikupili odgovore.

Konfiguriranje QM globalnih postavki

Pomoću stranice QM globalne postavke konfigurirajte postavke upravljanja kvalitetom koje se primjenjuju na sve korisnike. Promijenjene postavke ne stupaju na snagu dok se korisnici ponovno ne prijave.

Preduvjeti

Imate dozvolu QM administracije.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM konfiguracija > globalne postavke

Imajte na umu sljedeće informacije o nekoliko polja na ovoj stranici:

- Proširenje za snimanje zaslona – kada unesete vrijednost u ovo polje, snimanje zaslona nakon poziva i rada nastavlja se kada započne novi poziv, osim ako pri novom pozivu **ne odaberete**Zaustavi snimanje proširenog zaslona. Ovo dodatno snimanje zaslona može potrošiti resurse za pohranu.

  > **VAŽNO** Postavka **Zaustavi prošireno snimanje zaslona na novim postavkama poziva** ne radi s CCaaS ACD integracijama.

- Kvaliteta snimanja zaslona – razina kvalitete koju odaberete rezultira snimkama datoteka koje su približno veličine ispod. Okruženje za snimanje vaše tvrtke ili ustanove i sadržaj snimki zaslona mogu značajno utjecati na te veličine.
  - Dobro: 2,1 MB u minuti po monitoru
  - Bolje: 2.8 MB u minuti po monitoru
  - Najbolje: 3,3 MB u minuti po monitoru
- Razgovor o događajima – vrijeme u sekundama tijekom kojeg se razgovor mora odvijati da bi se registrirao kao razgovor o događaju. Unesite 0 da biste zanemarili razgovor o događajima.

- Događaji utišavanja – vrijeme, u sekundama, koja mora proći da bi se registrirala kao događaj tišine. Unesite 0 da biste zanemarili tišinu.
- Vrijeme zadržavanja korijenskog audio zapisa – da biste na stranici Interakcije vidjeli korijenske snimke zvuka, upotrijebite filtar Doseg pretraživanja i odaberite Korijenski pozivi.
- Vrijeme zadržavanja korijenskog zapisa na zaslonu – korijenske snimke zaslona nikada se ne prikazuju na stranici Interakcije.
- Vrijeme zadržavanja kontakata koji nisu pozivi – kontakti koji nisu pozvani nemaju povezane audio snimke ili snimke zaslona. Ti se kontakti obično kreiraju ručno klikom na Kreiraj kontakt na stranici Interakcije.
- Prvi poziv/Prvi poziv – prvi pozivni broj i prvi pozvani broj snimaju se na početku poziva. Broj se ne bilježi ako je njegov potvrdni okvir isključen. Umjesto toga, snima se drugi pozivni broj ili drugi pozvani broj.
- Prikaži kontakte u vremenskoj zoni korisnika – ovaj potvrdni okvir kontrolira polja Datum i Vremenska zona na stranicama Interakcije i Red čekanja kontakata. Svi filtri vremena (na primjer, Vremenski raspon) uvijek traže kontakte u vremenskoj zoni izvora snimanja, čak i ako je ovaj potvrdni okvir uključen.
- Klijent pametne radne površine – prioritet snimanja zaslona – nakon spremanja promjena ove postavke morate se prijaviti na poslužitelj na kojem je pokrenut servis CTI i ponovno pokrenuti CTI uslugu da bi promjena stupila na snagu.
- STUN/TURN poslužitelj – nakon što napravite bilo kakve promjene na ovom poslužitelju, ponovno pokrenite klijente snimanja (Smart Desktop Capture i Virtual Record Server).

O prioritetu snimanja zaslona

Smart Desktop Client - Prioritet snimanja zaslona omogućuje vam odabir željenog prioriteta koji se zaslon snima za nadzor zaslona kada je isti korisnik istovremeno prijavljen i na tanki klijent i na krajnju točku (računalo). Što znači da se AD prijava istog korisnika koristi za istovremenu prijavu na krajnju i tanku klijenticu. Webex WFO registri **Tanki klijentski korisnici** kao veze klijenta pametne radne površine (SDC) s poslužiteljskim operacijskim sustavima kao što je Windows Server 2016. Webex WFO registra **Korisnici krajnjih točaka (PC)** kao SDC veze s operacijskim sustavima za stolna računala kao što je Windows 10. Uz nadzor zaslona možete pregledati aktivnost zaslona agenta, bez obzira na to je li taj agent u pozivu ili ne. Pogledajte Agenti monitora u stvarnom vremenu za više informacija o praćenju zaslona uživo.

Ako se veza s odabranim prioritetom izgubi, WFO Webex neće započeti snimanje po drugoj postavci prioriteta do sljedećeg aktivnog poziva.

PRIMJER Webex: Ako **je kao prioritet snimanja na zaslonu odabran Tanki klijentski korisnik** , a veza s tankim klijentom se izgubi tijekom poziva, WFO neće početi snimati na nižim **korisnicima krajnjih točaka (PC)**, prioritet dok ne započne novi poziv.

NAPOMENA Ako se prioritet snimanja zaslona promijeni dok je agent u pozivu, promjena ne utječe na taj poziv, ali će se dogoditi s naknadnim pozivima nakon završetka poziva.

Srodne teme

- Konfiguriranje globalnih postavki – konfiguriranje postavki na razini sustava

Konfiguriranje QM za snimanje

Konfiguriranje QM za snimanje podrazumijeva sljedeće:

- Postavite vezu između Webex WFO i jednog ili više ACD-ova.
- Pristupite Webex WFO Smart Desktop i Webex WFO Data Server instalacijskim programima koji su dostupni vašem klijentu.
- Konfigurirajte najmanje jedan izvor signalizacije, jednu signalnu grupu, jedan signalni poslužitelj, jednu grupu snimaka i uređaje kontaktnog centra.
- Pratite status aktivnih i dežurnih signalnih i snimačkih poslužitelja u telefonskim grupama.
- Konfigurirajte polja metapodataka u sustavu i upravljajte njima.

Upravljanje telefonskim poslužiteljima

Koristite stranicu Nadzor telefonije za praćenje stanja aktivnih i dežurnih signalnih i snimačkih poslužitelja u telefonskim grupama.

Ako imate primarni i sigurnosni signalni poslužitelj, možete koristiti ovu stranicu za prebacivanje obrade poziva na poslužitelj sigurnosne kopije prije održavanja na primarnom poslužitelju. Na početku ovog tijeka rada primarni poslužitelj je u stanju Aktivno, a poslužitelj sigurnosne kopije je u stanju pripravnosti.

NAPOMENA Samo poslužitelji u parovima Aktivno/Stanje čekanja mogu se smjestiti u način održavanja.

Postavite poslužitelj u način održavanja

1. Odaberite telefonsku grupu.
2. Odaberite poslužitelj koji želite staviti u način održavanja.

NAPOMENA: Poslužitelj koji treba smjestiti u način održavanja mora biti u statusu Aktivno.

3. Kliknite **Održavanje**.

   Kada kliknete Održavanje, poslužitelj sigurnosne kopije mijenja se iz stanja čekanja u Aktivni način rada, a aktivni poslužitelj mijenja se iz Aktivnog načina rada u Način pražnjenja. Pozivi koji su se već nalazili na ovom poslužitelju nastavljaju se obrađivati dok se ne obavi ("pražnjenje" poslužitelja), a tada poslužitelj prelazi u način održavanja. Novi pozivi usmjereni su na novi aktivni poslužitelj koji ih počinje obrađivati.

   Nakon što je poslužitelj u načinu održavanja, može se izvršiti održavanje i poslužitelj se ponovno pokrenuti ako je potrebno. Kada je održavanje završeno, poslužitelj prelazi u stanje pripravnosti.

Aktiviranje poslužitelja u stanju pripravnosti

1. Odaberite poslužitelj u stanju mirovanja koji želite aktivirati.
2. Kliknite **Aktivno**.

   Kada kliknete Aktivno, poslužitelj se mijenja iz stanja čekanja u Aktivni način rada, a aktivni poslužitelj mijenja se iz Aktivnog načina rada u Način pražnjenja. Pozivi koji su se već nalazili na ovom poslužitelju nastavljaju se obrađivati dok se ne završe, a tada poslužitelj prelazi u stanje pripravnosti. Novi pozivi usmjereni su na novi aktivni poslužitelj koji ih počinje obrađivati.

Opisi polja

Stranica Nadzor telefonije prikazuje status poslužitelja za signalizaciju i poslužitelja za snimanje. Polja u ovim odjeljcima definirana su u tablicama u nastavku:

Polje	Opis
Filters	S padajućeg popisa odaberite telefonsku grupu.
Sastavni dio	Vrsta poslužitelja: signaliziranje ili snimanje.
Prioritet	Prioritet poslužitelja: Primarni, Sekundarni ili Sigurnosna kopija.
Naziv poslužitelja	IP adresu ili naziv poslužitelja poslužitelja za signalizaciju ili snimanje.
Grupa	Naziv signalne ili snimateljske grupe. **NAPOMENA** : Naziv grupe treba naznačiti je li grupa signalna ili bilježena skupina.
Stanje	Naznačuje je li poslužitelj povezan ili nije.
Stanje	Trenutno stanje poslužitelja:

Polje	Opis
	▪ Active = Poslužitelj je aktivan i obrađuje pozive. ▪ Neaktivno = poslužitelj nije aktivan. ▪ Stanje pripravnosti = Poslužitelj je pokrenut i spreman za aktivaciju. ▪ Pražnjenje = Poslužitelj obrađuje podatke u redu čekanja i ne prihvaća nove podatke. ▪ Održavanje = Poslužitelj ne radi za održavanje.
Pozivi	Broj poziva koje obrađuje svaki poslužitelj.
Posljednje ažurirano	Datum i vrijeme ažuriranja informacija o poslužitelju u tablici Prikazano u GMT-u.
Stanje održavanja	Trenutno stanje održavanja poslužitelja za signalizaciju ili snimanje: ▪ Active = Poslužitelj je aktivan i obrađuje pozive. ▪ U odjeljku Održavanje = poslužitelj je u održavanju.

Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka

Stranica Upravitelj metapodataka koristi se za konfiguriranje i upravljanje prilagođenim poljima metapodataka u sustavu.

Metapodaci omogućuju dodavanje informacija u razgovor s klijentom. Metapodatke je moguće snimiti iz vaših ACD i drugih aplikacija za prosljeđivanje podataka sljedećim API-jevima:

- Detalji rasporeda po agentima i datumu API
- Smjene agenta API

Webex WFO također prikazuje ta polja metapodataka na ploči Detalji u programu Media Player.

Preduvjeti

- Imate dozvolu Administriranje polja metapodataka i dozvolu za slanje metapodataka.
- Za prikaz prilagođenih metapodataka potrebna vam je dozvola Prikaz prilagođenih metapodataka.
- Za uređivanje prilagođenih metapodataka potrebna vam je dozvola za uređivanje prilagođenih metapodataka.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > QM Configuration > Upravitelj metapodataka

Postupci

Polja metapodataka koja konfigurirate prikazuju se u tablici. Pomoću tablice pregledajte, uredite ili izbrišite polje metapodataka iz sustava.

NAPOMENA Webex WFO podržava do 100 prilagođenih polja metapodataka po klijentu.

Dodavanje novog polja metapodataka

1. Ispunite polja kako je opisano u nastavku
2. Kliknite **Spremi**. Novo polje metapodataka pojavit će se u tablici.

Uređivanje polja metapodataka

1. Dvokliknite polje metapodataka u tablici.
2. Po potrebi uredite polja na stranici.
3. Kliknite **Spremi**.

Brisanje polja metapodataka

1. Dvokliknite polje metapodataka u tablici.
2. Kliknite **Izbriši**.

Polja na stranici Upravitelj metapodataka opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Ključ metapodataka	(Automatski generirano) Jedinstveni identifikator metapodataka polje, koje koriste API-ji. Ključ metapodataka generira se na temelju teksta koji unesete u polje Oznaka metapodataka. Razmaci se zamjenjuju spojnicama, a na kraju se dodaje "-key". Na primjer, ako unesete **ogledni tekst** u polje Natpis metapodataka, polje Tipka metapodataka prikazuje **tipku primjer-tekst**. Polje tipke metapodataka ne dopušta znakove ampersands (&) ili jednake znakove (=). Ako se ti simboli pojave u polju Oznaka metapodataka, automatski se uklanjaju u polju Ključ metapodataka. Maksimalni broj znakova = 39.

Polje	Opis
Oznaka metapodataka	Naziv pridružen polju metapodataka koje se pojavljuje u pretraživanju rezultate i podatke za kontakt.
Vrsta metapodataka	Vrsta informacija sadržanih u polju metapodataka: datum, hiperveza, broj ili tekst.
ACD podataka	Ovo je polje primjenjivo samo na lokalna uvođenja WFO-Webex. Identificira metapodatke uvezene iz ACD. Webex WFO usklađuje ACD podatke podudaranjem podataka o kontaktu u Webex WFO s podacima o pozivu pohranjenim u ACD i mijenja podatke o kontaktu u Webex WFO. Podaci se periodično ažuriraju. Kada metapodatke mapirate ACD podatke, morate odabrati Tekst u polju Vrsta.
Ključ eksplorera za podatke za podatke.	(Neobavezno) Jedinstveni identifikator za mapiranje metapodataka pomoću eksplorera Pomoću eksplorera za podatke možete mapirati do 20 polja metapodataka.
Šifrirani potvrdni okvir	(Neobavezno) Odaberite ovu mogućnost ako želite izvještavati o kontaktima na temelju prilagođenih polja metapodataka. Ako odaberete ovaj okvir, Webex WFO šifrira metapodatke prilikom pohrane. Potvrdni okvir Šifrirano omogućen je samo ako je isključen potvrdni okvir Izvezeno . **NAPOMENA** Ne možete tražiti šifrirane metapodatke.
Potvrdni okvir koji se može izvesti	Ako je odabrano, metapodatke možete izvesti putem Webex WFO ili API. Ovaj potvrdni okvir odabran je prema zadanim postavkama.
Samo za čitanje	Ako je odabrano, metatpodaci su samo za čitanje. Metapodatke kontaktu ne možete dodavati ni uređivati putem WFO-Webex. **NAPOMENA** Ako metapodaci ACD podatke, ovaj potvrdni okvir odabran je prema zadanim postavkama i onemogućen je.

Srodne teme

- Izvoz metapodataka kontakta
- Uređivanje prilagođenih metapodataka pridruženih kontaktu
- Prikaz podataka pridruženih kontaktu
- Dodavanje oznaka metapodataka skupovima podataka i zbirkama
- Brisanje ili ažuriranje više kontakata odjednom

Polja Cisco metapodataka

Sljedeća polja metapodataka dostupna su s Cisco ACD-ovima.

Polje	Opis
AgentPeripheralNumber	Periferni broj agenta koji je vodio poziv. **NAPOMENA** Može biti null kada izvorišna ili odredišna strana nije pod nadzorom ili ako agent nije prijavljen.
AgentSkillTargetID	Identificira koji je agent vodio poziv. Ova vrijednost je jedinstvena među svima Ciljevi vještina u poduzeću. Preuzeta je iz tablice Agent u središnjoj bazi podataka Unified ICM. AgentSkillTargetIDs generiraju se automatski kada je agent prvi put konfiguriran u prozoru konfiguracije agenta Unified ICM Configuration Managera. **PRIMJER** 5001
ID pozivne reference	Jedinstveni identifikator poziva u Unified CM
klasteru. CallGUID	Globalni jedinstveni identifikator poziva.
DatumVrijeme	Datum i vrijeme generiranja zapisa Termination_Call_Detail tablice od strane perifernog pristupnika (PG). Zapis tablice Termination_Call_ Detail generira PG kada je poziv fizički napustio PG (na primjer, IVR usmjerava poziv agentu) ili kada je završavanje poziva za poziv nakon što je poziv napustio uređaj agenta (bilo prekidom veze ili završetkom prijenosa).

Polje	Opis
DigitsDialed	Znamenke birane za izlazni poziv pokrenut na ACD. Ovi znamenke ne daju svi ACD-ovi. Trenutno samo IVR-ovi, Pozivni centar i ECS DEFINITY daju vrijednosti u polju DigitsDialed. Ako je poziv preusmjeren na prijevod, PG primatelja također prijavljuje ovo polje iako je poziv dolazni.
Trajanje	Trajanje poziva u sekundama. Ovo je vrijeme kada skretnica obrađuje poziv. Polje Trajanje sastoji se od nekoliko polja tablice Termination_ Call_Detail: **LocalQTime** + **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **HoldTime** + **DelayTime** + **NetQTime**
PeriferniCallKey	Identifikator koji je pozivu dodijelio periferni (ACD, IVR). Usluga Raspon i vrsta vrijednosti koja se koristi u ovom polju razlikuju se ovisno o vrsti periferne boje. To može biti jedno od sljedećeg: ▪ Izvorni poziv, prijenos i konzultativni poziv kao tri odvojena poziva (npr. ID poziva 1001, 1002, 1003) ▪ Sva tri poziva kao nastavak istog poziva (npr. ID poziva 1001, 1001, 1001) ▪ Izvorni i prijenos kao isti poziv, ali konzultativni poziv kao drugi poziv (npr. ID poziva 1001, 1002, 1001) ▪ Izvorni poziv kao jedan poziv i izvorni i prijenos kao drugi poziv (npr. ID poziva 1001, 1002, 1002) Ove korištene vrijednosti možda neće biti jedinstvene, ovisno o implementaciji perifernog uređaja. Na primjer, Aspect CallCenter i DEFINITY ECS ACD-ovi ponovno koriste identifikatore u ovom polju.

Polje	Opis
Ključ oporavka	Jedinstveni ID dodijeljen svakom zapisu i koji Unified ICM/Unified CCE koristi interno za praćenje zapisa.
Vrijeme zvonjenja	Broj sekundi koje je poziv proveo zvoneći na agentovom telesetu prije nego što je odgovoreno. Vrijeme zvonjenja događa se nakon bilo kojeg DelayTime i LocalQTime. Za preusmjerene pozive (tj. pozive koji su zvonili na telesetu agenta prije nego što su preusmjereni na neodgovaranje), vrijeme zvona zbroj je vremena koje je poziv proveo zvoneći na svakom telesetu.
Vrijeme razgovora	Kumulativno vrijeme, u sekundama, kada je poziv bio u stanju razgovora na odredišnom uređaju. TalkTime je dovršeno vrijeme poziva, a ne vrijeme stanja agenta. Kumulativno vrijeme, u sekundama, kada je poziv bio u stanju razgovora na odredišnom uređaju. TalkTime je dovršeno vrijeme poziva, a ne vrijeme stanja agenta. **NAPOMENA** U tablicama Termination_Call_Detail, Skill_Group i Agent_ Skill_Group TalkTime ne uključuje HoldTime; međutim, u tablicama Usluge i Rute TalkTime uključuje HoldTime.
Varijabla1	Varijabla koja se koristi za segmentaciju poziva. Može sadržavati i podatke unesene tijekom završavanja poziva. Ovo polje mapira na Aspect variable A.
Varijabla2	Varijabla koja se koristi za segmentaciju poziva. Ovo polje mapira na Aspect variable: B.
Varijabla3	Varijabla koja se koristi za segmentaciju poziva. Ovo polje mapira na Aspect variable C.
Varijabla4	Varijabla koja se koristi za segmentaciju poziva. Ovo polje mapira na Varijablu Aspekt D.

Polje	Opis
Varijabla5	Varijabla koja se koristi za segmentaciju poziva. Ovo polje mapira na Aspect variable E.
Varijabla6	Varijabla koja se koristi za segmentaciju poziva.
Varijabla7	Varijabla koja se koristi za segmentaciju poziva.
Varijabla8	Varijabla koja se koristi za segmentaciju poziva.
Varijabla9	Varijabla koja se koristi za segmentaciju poziva.
Varijabla10	Varijabla koja se koristi za segmentaciju poziva.
WrapupData	Podaci koje je agent unio tijekom završavanja poziva. **NAPOMENA:** Radno vrijeme koristi se za izračunavanje trajanja u tablici Termination_Call_Detail, a Vrijeme rukovanja u objedinjenom vremenu Tablice ICM servisa, rute i Call_Type.

Kako funkcioniraju korijenski pozivi i usklađivanje

Korijenski poziv je snimka napravljena putem snimanja pristupnika. Ova snimka nije povezana ni s jednim korisnikom i mora se uskladiti kako bi se korijenska snimka povezala s agentom. Usklađene snimke mogu se koristiti s upravljanjem kvalitetom i Analyticsom.

Korijenski poziv je snimka cijelog poziva od trenutka ulaska u pristupnik do trenutka napuštanja pristupnika, uključujući prijenose i konzultacije koje mogu uključivati više osoba.

NAPOMENA: Snimanje pristupnika ne možete koristiti s korisnicima hotela. (Vidi Upravljajte korisnicima hotelijera.)

Usklađivanje je postupak povezivanja korijenskih poziva s agentima i snimki zaslona gledanjem PBX/ACD Call Detail Records (CDR), Webex WFO pridruživanja agent-to-device i događaja prijave krajnjih korisnika. Postupak usklađivanja provodi se svakih 10 minuta u odnosu na pozive stare najmanje 20 minuta. Usklađivanje stvara dodijeljene pozive koji su kopije segmenata korijenskih poziva koji pripadaju određenim agentima. Webex WFO automatski pokreće usklađivanje.

Korijenske pozive možete pregledati u prozoru Snimanje kontakata (pogledajte Pronađi kontakte).

Webex WFO obrađuje korijenske pozive samo prema zadanom profilu za pohranu. Ako izradite dodatne profile za pohranu, oni se ne primjenjuju na korijenske pozive. (Vidi Konfigurirajte profile za pohranu.)

Konfiguriranje telefonskih grupa

Telefonske grupe okosnica su infrastrukture za bilježenje podataka tvrtke ili ustanove. Pomoću stranice Telefonske grupe stvarajte, uređujte i brišite telefonske grupe, signalne grupe i grupe snimaka.

Telefonska grupa sastoji se od najmanje jednog izvora signalizacije, jedne signalne grupe, jednog signalnog poslužitelja, jedne grupe snimaka i vaših uređaja kontaktnog centra. Možete dodati sigurnosne kopije za bilo koju od ovih stavki. Dodavanje sigurnosnih kopija nije obavezno, ali preporučujemo ga u svrhu otpornosti.

NAPOMENA: Neke vrste telefonskih grupa ne podržavaju rezervni izvor signalizacije.

Različite konfiguracije telefonskih grupa, signalnih grupa i grupa snimaka podržane su na temelju vrste telefonske grupe. Tablice u nastavku opisuju konfiguraciju telefonske grupe i detalje CTI usluge na temelju vrste telefonske grupe.

Avaya Aura CM

Telefonske grupe	1 ili više
Signalne grupe po telefonskoj grupi	1 ili više
grupa za bilježenje po signalno-sigurnosnoj grupi	1 ili više
CTI Napomene o servisu	Svakoj CTI usluzi u signalnoj grupi može se dodijeliti jedan AES DMCC poslužitelja.

Avaya SBC

Telefonske grupe	1 ili više
Signalne grupe po telefonskoj grupi	1 ili više
Grupe za bilježenje podataka po signalno-sigurnosnoj grupi	1 ili više
CTI Napomene o servisu	N/A

Cisco Unified Communications Manager

Telefonske grupe	1 ili više
Signalne grupe po telefonskoj grupi	1 ili više
grupa za bilježenje po signalno-sigurnosnoj grupi	1 ili više

Cisco Unified Communications Manager (kont'd)

CTI Napomene o servisu	Svaka CTI usluga u signalnoj grupi može imati zasebno upravljani popis upravitelja Unified CM CTI s kojima se može povezati radi JTAPI.

Drugo

Telefonske grupe	1 ili više
Signalne grupe po telefonskoj grupi	1
Grupe za bilježenje podataka po signalno-sigurnosnoj grupi	1
CTI Napomene o servisu	N/A

Preduvjeti

Imate dozvolu konfiguriranje telefonskih grupa

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM konfiguracija > grupe telefona

Postupci

Konfiguriranje telefonske grupe

1. Unesite jedinstveni naziv za telefonsku grupu.
2. Odaberite vrstu platforme za telefonsku grupu.
3. Kliknite **Dodaj**. Na stranici se pojavljuju dodatna polja.
4. Potpuna konfiguracija na **kartici Telefonija** prema navedenoj vrsti telefonske grupe.
   - Avaya Aura CM – pogledajte Konfiguriranje Avaya Upravitelj komunikacija.
   - Avaya SBC SIPREC—Pogledajte Konfigurirajte Avaya SBCE za SIPREC snimanje.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) – pogledajte Konfiguriranje Cisco Unified Communications Managera .
   - Genesys – pogledajte Konfiguriranje Genesysa .

5. Kliknite **Dalje** da biste nastavili signalizirati konfiguraciju grupe.

Konfiguriranje signalne grupe

1. Unesite jedinstveni naziv signalne grupe.
2. Kliknite **Dodaj**.
3. Unesite detalje konfiguracije signalne grupe prema donjoj tablici.
4. Kliknite **Dalje** da biste nastavili snimati konfiguraciju grupe.

Konfiguracija signalne grupe

Polje	Opis
Primarni QM signalni podatkovni poslužitelj	
Primarni QM signalni podatkovni poslužitelj	Podatkovni poslužitelj primarne signalne usluge. Padajući popis popunjava se podatkovnim poslužiteljima konfiguriranim s CTI ili SIPREC signalizacijom (ovisno o vrsti telefonske grupe). Ova signalno-sigurnosna usluga može pripadati samo jednoj signalno-sigurnosnoj skupini.
Primarni JTAPI Primarni signalni poslužitelj CTI Managera	(Unified CM samo) poslužitelj podataka primarnog CTI upravitelja za primarni QM signaliziranje podatkovnog poslužitelja. CTI Manager je usluga koja radi na Unified CM i obrađuje JTAPI događaje za svaki Unified CM u klasteru. Padajući popis popunjava se Unified CM poslužitelja konfiguriranih pod karticom Telefonija.
Sigurnosno kopiranje JTAPI Primarni signalni poslužitelj CTI Managera	(Unified CM samo) Podatkovni poslužitelj sigurnosne kopije CTI upravitelja za primarni QM signaliziranje podatkovnog poslužitelja. Padajući popis popunjava se Unified CM poslužitelja konfiguriranih pod karticom Telefonija.
Sigurnosno kopiranje QM signalni poslužitelj	
Sigurnosno kopiranje QM signalizaciju podatkovnog poslužitelja	(Neobavezno) Podatkovni poslužitelj usluge signalizacije sigurnosne kopije. Padajući popis popunjava se podatkovnim poslužiteljima konfiguriranima s

Polje	Opis
	CTI ili SIPREC signalizaciju (ovisno o vrsti telefonske grupe). Ova signalno-sigurnosna usluga može pripadati samo jednoj signalno-sigurnosnoj skupini. Usluga signalizacije ostaje na poslužitelju sigurnosne kopije sve dok ručno ne pokrenete prebacivanje u slučaju pogreške na primarni poslužitelj.
Primarni JTAPI Poslužitelj za signalizaciju sigurnosne kopije CTI Managera	(samo Unified CM) (prilikom konfiguriranja samo poslužitelja za sigurnosno kopiranje) Poslužitelj podataka poslužitelja za primarni CTI upravitelj za poslužitelj sigurnosnih kopija QM signalizacije podataka. CTI Manager je usluga koja radi na Unified CM i obrađuje JTAPI događaje za svaki Unified CM u klasteru. Padajući popis popunjava se Unified CM poslužitelja konfiguriranih pod karticom Telefonija.
Sigurnosna kopija Poslužitelj za signalizaciju sigurnosne kopije JTAPI CTI Managera	(samo Unified CM) Dostupno samo prilikom konfiguriranja poslužitelja za sigurnosno kopiranje signalizacije. Naziv upravitelja CTI za poslužitelj sigurnosnih kopija QM signalizaciju podataka. Padajući popis popunjava se Unified CM poslužitelja konfiguriranih pod karticom Telefonija.

Konfiguriranje grupe snimaka i zadataka

1. Unesite jedinstveni naziv za grupu snimaka.
2. Kliknite **Dodaj**.
3. Odaberite grupu snimaka i prioritet za svaki naziv glavnog računala poslužitelja zapisa i adresu IP.
4. Kliknite **Spremi**.

BILJEŠKA

Prilikom konfiguriranja grupa snimaka zapamtite sljedeće točke:

- Ako imate korisnike u okruženju snimanja pristupnika ili CUBE snimanja kojima je potrebno snimanje zaslona, morate stvoriti grupu snimaka koja se povezuje s CTI poslužiteljem i kojoj nisu dodijeljeni poslužitelji zapisa.

- Grupi snimaka možete dodijeliti jedan ili više poslužitelja zapisa. Grupa snimaka zahtijeva najmanje jedan primarni poslužitelj zapisa.

  Signalne usluge iscrpljuju kapacitet primarnih poslužitelja zapisa prije slanja poziva sekundarnim poslužiteljima zapisa. Ako je primarni signalni poslužitelj onemogućen (zbog ručnog isključivanja ili pogreške sustava), sekundarni signalni poslužitelj i dalje šalje pozive primarnim poslužiteljima zapisa, osim ako primarni poslužitelji zapisa također nisu dostupni.

- Poslužitelj zapisa može pripadati samo jednoj grupi snimaka.
- Poslužitelje zapisa možete premještati između grupa snimaka.

Promjena postavki telefonske grupe

- Odaberite telefonsku grupu, po potrebi uredite, a zatim kliknite **Spremi**. Tablica u nastavku prikazuje kada vaše promjene stupaju na snagu.

Telefonska grupa Vrsta	Usluga	Primjena konfiguracijskih postavki
Avaya SBC	Avaya SBC SIPREC	Ponovo pokrenite servis.
	Servis za mrežno snimanje	Ponovno pokretanje nije potrebno. Sljedeće razdoblje glasovanja primjenjuje postavke konfiguracije.
Avaya Aura CM	CTI usluge	Ponovo pokrenite servis.
	Webex WFO (VoIP uređaji)	Ponovno učitajte prozor VoIP uređaja.
	Servis za mrežno snimanje	Ponovno pokretanje nije potrebno. Sljedeće razdoblje glasovanja primjenjuje postavke konfiguracije.
	Servis za sinkronizaciju	Ponovno pokretanje nije potrebno. Sljedeća sinkronizacija primjenjuje postavke konfiguracije.
Unified CM	Snimanje CTI	Ponovo pokrenite servis.

Telefonska grupa Vrsta	Usluga	Primjena konfiguracijskih
	Usluga	
	Webex WFO (VoIP uređaji)	Ponovno učitajte prozor VoIP uređaja.
	Servis za snimanje radne	Ponovo pokrenite servis.
	površine	
	Servis za mrežno snimanje	Ponovo pokrenite servis. Ako dodate sigurnosnu kopiju usluge snimanja CTI usluge s postinstall.exe dok ste u načinu ažuriranja, morate ponovno pokrenuti uslugu mrežnog snimanja.

Omogućivanje sigurne AES veze

Da biste koristili AES šifriranje, morate osigurati da je AES veza sigurna.

1. Prijavite se na AES poslužitelj (na primjer# http://10.192.252.186).
2. Idite na Security > Certificate Management > CA pouzdane certifikate i izvezite Avaya korijen HDTG proizvoda.
3. Kopirajte korijenski certifikat Avaya HDTG proizvoda i zalijepite ga u datoteku. Imenuj fie aes.cer.
4. Premjestite aes.cer datoteku u< podatkovni poslužitelj>\bin\resources .
5. Ponovno pokrenite servis CTI.
6. CTI usluga će provjeriti ima li aes.cer, a zatim stvoriti Avaya.JKS u istoj mapi, koju će zatim koristiti za sigurno povezivanje s AES.

   Nakon što sustav stvori datoteku Avaya.JKS, prijavite se na Webex WFO i idite na Upravljanje aplikacijama > QM konfiguriranje > telefonske grupe.

7. Otvorite grupu Avaya telefonije, odaberite Koristi sigurnu vezu i promijenite priključak na 4722.
8. Ponovno pokrenite CTI servis.

Srodne teme

- Konfiguriranje Avaya Upravitelja komunikacija
- Konfiguriranje Avaya SBCE za SNIMANJE SIPREC-a
- Konfiguriranje Cisco Unified Communication Managera
- Konfiguriranje Genesys

Konfiguriranje Avaya Upravitelja komunikacija

U Avaya Communications Manager (CM) okruženju možete konfigurirati informacije o vezi za Avaya Application Enablement Services (AE) i DMCC povezane s grupom telefona.

Postavljanje lozinke Avaya DMCC uređaja

Koristite polja u ovom odjeljku za konfiguriranje lozinki za Avaya DMCC uređaje. Avaya lozinke mogu biti duljine od tri do sedam znamenki. Ako u proširenjima koristite više od sedam znamenki, morat ćete konfigurirati lozinke tako da budu kompatibilne s Avaya standardima.

- Kliknite **Koristi proširenje** uređaja da biste postavili lozinke ako je proširenje između tri i sedam znamenki.
- Kliknite **Koristi statičku lozinku** ako želite koristiti jednu lozinku za sve svoje uređaje. Kada pritisnete ovaj gumb, prikazat QM tekstni okvir koji će vam omogućiti dodavanje lozinke od tri do sedam znamenki.
- Kliknite **Koristi prilagođeni uzorak** da biste odabrali prilagođeni uzorak lozinke uređaja za postavljanje lozinki Avaya uređaja na temelju proširenja. Lozinka mora biti od tri do sedam znamenki. Ako vaša proširenja imaju više od sedam znamenki, ova funkcija omogućuje pretvaranje brojeva uređaja u prihvatljive Avaya lozinke. Utipkajte uzorak u polje Prilagođeni uzorak.

Prilagođeni Avaya funkciju DMCC uzorka lozinke koristi dva zamjenska znaka za predstavljanje vaših proširenja:

- F — prve (ili vodeće) znamenke
- L—posljednje (ili završne) znamenke

U uzorak lozinke možete umetnuti i statične znamenke od 0 do 9.

Kliknite upitnik za primjere korištenja prilagođenih uzoraka lozinke.

Polje	Opis
Lozinka uređaja	Zadana lozinka za sve uređaje.

Polje	Opis
	NAPOMENA Ako promijenite lozinku, morate ponovno pokrenuti sve pridružene signalne usluge.
Pridruženi Avaya ACD	ACD s kojim je povezana ova telefonska grupa.
Omogućite besplatno sjedenje agenta	Uključite ovaj potvrdni okvir za snimanje agenata prema korisničkom imenu ili ID-u umjesto fizičkog broja kanala.
Skupina za snimanje vještina lova	Proširenje povezano s lovnom skupinom. Lovna skupina je zbirka korisnika koji obrađuju slične vrste poziva. **NAPOMENA** Ako koristite slobodno sjedenje, lovna skupina mora sadržavati sva proširenja koja želite snimiti.
Podatkovni poslužitelj sinkronizacije uređaja	Poslužitelj podataka koji se koristi za sinkronizaciju Avaya CM uređaja.
Promjena naziva veze	Naziv sklopke ili IP adresa sklopne veze. **NAPOMENA:** Ovo polje razlikuje velika i mala slova.
NAZIV GLAVNOG RAČUNALA / IP ADRESA	Naziv glavnog računala ili IP adresa uređaja AE usluga, medija i kontrole poziva (DMCC). DMCC kontrolira medij (to jest, upravlja RTP). S njim se povezuje usluga nadzora i snimanja CTI. **NAJBOLJA PRAKSA** Koristite naziv glavnog računala u svim slučajevima kada morate navesti naziv glavnog računala ili adresu IP, ako je moguće.
Priključak	Priključak za poslužitelj servisa Application Enablement Services. Zadani broj priključka je 4721.
Korisničko ime	Ime korisnika stvorenog u konzoli za upravljanje AES koji ima atribut CT korisnika postavljen na Da. **NAPOMENA** Ako promijenite korisničko ime ili lozinku, morate ponovno pokrenuti sve pridružene signalne usluge.

Polje	Opis
Lozinka	Lozinka za račun koji se koristi za pristup poslužitelju. **NAPOMENA** Ako promijenite korisničko ime ili lozinku, morate ponovno pokrenuti sve pridružene signalne usluge.
Koristi proširenje uređaja	Uključite ovaj potvrdni okvir za korištenje proširenja uređaja kao lozinke za DMCC konfiguracije. Ako ne potvrdite okvir, DMCC koristi zadanu lozinku za sve uređaje unesene u polje Lozinka uređaja. Lozinka uređaja poznata je i kao sigurnosni kod u konfiguraciji Avaya CM stanice.
Generiranje CDR-ova iz signalnih događaja	Uključite ovaj potvrdni okvir za početak generiranja zapisa detalja o kontaktima (CDR-ova) za postojeću ACD integraciju s CTI poslužiteljem. Webex WFO ne koristi te CDR-ove za usklađivanje osim ako ne odaberete potvrdni okvir Koristi CDR-ove za usklađivanje .
Korištenje CDR-ova za usklađivanje	Uključite ovaj potvrdni okvir za korištenje CDR-ova koje generira CTI poslužitelj za usklađivanje umjesto CDR-ova uvezenih iz ACD. Ovaj potvrdni okvir prikazuje se nakon što potvrdite okvir Generiraj CDR-ove iz signalnih događaja .

Konfiguriranje Avaya SBCE za SNIMANJE SIPREC-a

Da biste konfigurirali Avaya SBCE za SIPREC snimanje u Webex WFO, morate konfigurirati podatkovni poslužitelj i telefonsku grupu. Telefonska grupa sastoji se od najmanje jednog izvora signalizacije, jedne signalne grupe, jednog signalnog poslužitelja, jedne grupe snimaka i vaših uređaja kontaktnog centra. Možete dodati sigurnosne kopije za bilo koju od ovih stavki. Dodavanje sigurnosnih kopija nije obavezno, ali preporučujemo ga u svrhu otpornosti.

Različite konfiguracije telefonskih grupa, signalnih grupa i grupa snimaka podržane su na temelju vrste telefonske grupe. Za Avaya SBCE sljedeća tablica detaljno opisuje minimalni broj grupa koje se mogu konfigurirati. Usluga SIPREC koristi priključak 5060.

Telefonske grupe	1 ili više

Signalne grupe po telefonskoj grupi	1 ili više
Grupe za bilježenje podataka po signalno-sigurnosnoj grupi	1 ili više
CTI Napomene o servisu	N/A

BILJEŠKA

Prilikom konfiguriranja grupa snimaka zapamtite sljedeće točke:

- Ako imate korisnike u okruženju snimanja pristupnika kojima je potrebno snimanje zaslona, morate stvoriti grupu snimaka koja se povezuje s CTI poslužiteljem i kojoj nisu dodijeljeni poslužitelji za snimanje (snimanje zvuka).
- Grupi snimaka možete dodijeliti jedan ili više poslužitelja zapisa. Grupa snimaka zahtijeva najmanje jedan primarni poslužitelj zapisa.

  Signalne usluge iscrpljuju kapacitet primarnih poslužitelja zapisa prije slanja poziva sekundarnim poslužiteljima zapisa. Ako je primarni signalni poslužitelj onemogućen (zbog ručnog isključivanja ili pogreške sustava), sekundarni signalni poslužitelj i dalje šalje pozive primarnim poslužiteljima zapisa, osim ako primarni poslužitelji zapisa također nisu dostupni.
- Poslužitelj zapisa može pripadati samo jednoj grupi snimaka.
- Poslužitelje zapisa možete premještati između grupa snimaka.

Preduvjeti

- Imate dozvole Administriranje klijenta i Konfiguriranje grupa telefonije. Dodatne informacije o Webex WFO dozvolama potražite u članku Upravljanje ulogama i dozvolama .
- Stvorili ste najmanje dva Webex poslužitelja WFO podataka:
  - Onaj koji ćete koristiti za sinkronizaciju korisnika i uređaja te za usklađivanje.
  - Onaj koji ćete koristiti za SIPREC i snimanje glasa. Možete koristiti dva odvojena poslužitelja za SIPREC i snimanje glasa ako je potrebno.
- (Samo za snimanje zaslona) Stvorili ste CTI poslužitelj podataka koji je posvećen snimanju zaslona. Ovaj poslužitelj je uz dva gore navedena poslužitelja, za ukupno najmanje tri podatkovna poslužitelja. Ako vaša tvrtka ili ustanova ne snima zaslone, taj poslužitelj nije potreban.
- Konfigurirali ste Avaya ACD.

- Konfigurirali ste Avaya Upravitelj komunikacija (CM). Upute za konfiguriranje potražite Avaya u napomenama aplikacije DevConnect .
- Konfigurirali ste Avaya Application Enablement Services (AES). Upute za konfiguriranje potražite u napomenama aplikacije DevConnect Avaya DevConnect .
- Omogućili ste UCID parametar u Avaya SBCE. Dodatne informacije potražite u 19. poglavlju Administriranje *Avaya Kontrolera granice sesije za poduzeća* .

Mjesta stranica

- Upravljanje aplikacijama > konfiguraciji globalnog > sustava > konfiguraciji podatkovnog poslužitelja
- Upravljanje aplikacijama > QM > QM konfiguracija > grupe telefona

Postupci

Konfiguriranje podatkovnog poslužitelja za sinkronizaciju korisnika i uređaja te za usklađivanje

1. Na stranici Data Server Configuration (Konfiguracija podatkovnog poslužitelja) odaberite podatkovni poslužitelj posvećen sinkronizaciji korisnika i uređaja te usklađivanju s padajućeg popisa Odabir konfiguracije **podatkovnog poslužitelja** .
2. U odjeljku Regionalni podatkovni **poslužitelj ACD postavke** sinkronizacije odaberite **Omogući sinkronizaciju** i premjestite konfigurirani Avaya ACD iz **Dostupno** u **Dodijeljeno**.
3. U **odjeljku Regionalne postavke** usklađivanja podatkovnog poslužitelja odaberite **Omogući usklađivanje** i premjestite konfigurirani Avaya ACD iz **Dostupno** u **Dodijeljeno**.
4. U odjeljku Postavke **sinkronizacije uređaja s podatkovnim poslužiteljem** odaberite **Omogući sinkronizaciju** uređaja.
5. Kliknite **Spremi**.

Konfiguriranje poslužitelja podataka za SIPREC i snimanje glasa

Ako je potrebno, ovdje možete koristiti dva odvojena poslužitelja: jedan za SIPREC, a drugi za snimanje glasa.

1. Na stranici Data Server Configuration (Konfiguracija poslužitelja podataka) odaberite podatkovni poslužitelj koji je posvećen SIPREC-u i snimanju glasa s padajućeg popisa Odabir konfiguracije **podatkovnog poslužitelja** .
2. U odjeljku Snimanje postavki poslužitelja za signalizaciju SIPREC odaberite **Omogući SIPREC signalizaciju**. Pojavit će se prazno tekstualno polje.
3. Unesite IP adresu podatkovnog poslužitelja u tekstualno polje.
4. U odjeljku Postavke **poslužitelja za** snimanje odaberite Omogući snimanje zvuka **.** Pojavit će se dva prazna tekstna polja.

5. Unesite IP adresu ili naziv glavnog računala podatkovnog poslužitelja u prvo tekstualno polje.
6. U drugo tekstualno polje unesite mjesto direktorija na kojem se datoteke snimanja privremeno pohranjuju prije prijenosa.
7. Kliknite **Spremi**.

Konfiguriranje CTI poslužitelja podataka za snimanje zaslona

Slijedite ove korake ako vaša tvrtka ili ustanova snima zaslone agenata. Ako ne snimate zaslone, preskočite ovaj korak.

1. Na stranici Data Server Configuration (Konfiguracija podatkovnog poslužitelja) odaberite CTI podatkovni poslužitelj namijenjen snimanju zaslona s padajućeg popisa Odabir konfiguracije **podatkovnog poslužitelja** .
2. U odjeljku Postavke poslužitelja za snimanje CTI signalizaciju odaberite **Omogući CTI signalizaciju**. Pojavit će se prazno tekstualno polje.
3. Unesite IP adresu ili naziv glavnog računala poslužitelja koji je posvećen usklađivanju u tekstualnom polju.
4. **Kliknite Spremi.**

Stvaranje telefonske grupe za SIPREC i snimanje glasa

1. Na stranici Grupe telefonije unesite naziv grupe u **polje Naziv** telefonske grupe.
2. Odaberite **Avaya SBC SIPREC** s **padajućeg popisa vrsta platforme** telefonske grupe.
3. Kliknite **Dodaj**. Pojavljuju se dodatna polja.
4. U polje Signalne grupe **unesite naziv signalne grupe** .
5. Kliknite **Dodaj**.
6. Odaberite poslužitelj koji je posvećen SIPREC-u **i snimanju glasa s padajućeg popisa Primary QM Signaling Data Server** .
7. Kliknite **Dalje**.
8. Unesite naziv grupe snimaka u **polje Naziv** grupe snimaka.
9. Odaberite grupu koju ste upravo stvorili.
10. U **tablici Dodjela** grupa snimaka pronađite poslužitelj koji je posvećen SIPREC-u i snimanju glasa, a zatim odaberite grupu snimaka koju ste upravo stvorili s padajućeg popisa Recording Group **pokraj tog poslužitelja** .
11. Na padajućem **popisu Prioritet** odaberite **Primarno** .

12. Kliknite **Spremi**.
13. Ponovno pokrenite poslužitelj koji je posvećen SIPREC-u i snimanju glasa.

Stvaranje telefonske grupe za snimanje zaslona

Ako vaša tvrtka ili ustanova snima zaslone agenata, morate postaviti dodatnu telefonsku grupu. Ako ne snimate zaslone, preskočite ovaj postupak.

1. Na stranici Grupe telefonije unesite naziv grupe u **polje Naziv** telefonske grupe.
2. Odaberite **Avaya Upravitelj** komunikacija s **padajućeg popisa Vrsta** platforme telefonske grupe.
3. Kliknite **Dodaj**. Pojavljuju se dodatna polja.
4. U odjeljku Lozinka uređaja odaberite **Koristi statičku lozinku**.
5. Unesite lozinku uređaja u **polje Lozinka** .
6. Na padajućem popisu Pridruženi **Avaya ACD** odaberite Avaya ACD koji ste konfigurirali.
7. Odaberite podatkovni poslužitelj koji je posvećen sinkronizaciji korisnika i uređaja s padajućeg popisa Poslužitelj **podataka za sinkronizaciju** uređaja.
8. U sekciji Informacije **o** uslugama omogućavanja aplikacije unesite naziv parametra AES u **Polje Promjena naziva** veze.
9. Unesite AES naziv glavnog računala ili adresu IP u **polje Naziv glavnog računala / IP adresa** .
10. Unesite broj priključka koji koristi AES u **polje Priključak** .
11. (Neobavezno) Ako ste omogućili šifriranje priključka za povezivanje AES, odaberite **Koristi sigurnu vezu**.
12. U **sekciji Korisničke vjerodajnice** unesite **korisničko ime** i **lozinku** za AES korisnički račun.
13. Kliknite **Dodaj**.
14. Kliknite **Dalje**.
15. U polje Naziv **signalnih grupa unesite naziv signalne grupe** .
16. Kliknite **Dodaj**. Pojavljuju se dodatna polja.
17. Odaberite CTI podatkovni poslužitelj s **padajućeg popisa Primary QM Signaling Server** .
18. Na **padajućem popisu poslužitelja odaberite AES Avaya AES** poslužitelja.
19. Kliknite **Spremi**.

Srodne teme

- Pridruživanje telefona agentima, grupama snimaka i vrstama snimanja – nakon sinkronizacije uređaja ovu stranicu možete koristiti za povezivanje uređaja iz ACD s Webex WFO grupama snimanja, vrstama snimaka i korisnicima.
- Upravljanje ulogama i dozvolama – saznajte više o preduvjetima.
- Konfiguriranje telefonskih grupa
- Konfiguriranje podatkovnog poslužitelja

Konfiguriranje Cisco Unified Communication Managera

Mogućnosti konfiguracije platforme CUCM telefonije pojavljuju se kada dodate ili uredite grupu telefonije vrste Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Omogućuje konfiguriranje Cisco Unified CM klastera.

Prozor Cisco Unified CM omogućuje vam i konfiguriranje sljedećih korisnika:

- Korisnik protokola Simple Object Access Protocol (SOAP) Administrativni XML sloj (AXL)
- Korisnik sučelja za programiranje aplikacija Unified CM Java telefonije (JTAPI)

Usluge integracije računalne telefonije (CTI) koriste te korisnike za prijavu u Unified CM.

Unified CM klaster sastoji se od skupa poslužitelja Unified CM koji dijele istu bazu podataka i resurse i imaju jednog ili više CTI upravitelja. CTI Manager je usluga koja radi na Unified CM i obrađuje JTAPI događaje za svaki Unified CM u klasteru (pogledajte Konfiguriranje telefonskih grupa).

Možete navesti jednu ili više Unified CM telefonskih grupa. Za Unified CM telefonsku grupu potreban je barem jedan CTI upravitelj.

Instaliranje JTAPI

Tijekom postupka instalacije Webex WFO instalira JTAPI. JAR datoteka s JTAPI klijenta u C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Kliknite **Preuzmi/instaliraj JTAPI** na svakom od signalnih poslužitelja za grupu Unified CM telefonije.
Po želji možete ručno instalirati JTAPI. JAR datoteku kopiranjem i lijepljenjem u ispravan direktorij.

Opisi polja

Polje	Opis
Omogući mrežno snimanje	Uključite ovaj potvrdni okvir za omogućavanje mrežnog snimanja za Unified CM telefonsku grupu. Kada je potvrdni okvir potvrđen, usluga snimanja CTI slušat će SIP poruke. **NAPOMENA** Usluga snimanja CTI i CUBE SIP CTI, Sonus SIPREC ili Acme SIPREC usluga ometat će jedni druge Dok slušate SIP poruke ako je uključen potvrdni okvir Omogući mrežno snimanje. **PRIMJER** : Snimate glas putem snimanja pristupnika (pomoću usluge CUBE SIP CTI ili Acme SIPREC) i Zaslon za snimanje s jednog poslužitelja. **NAPOMENA** CUBE snimanje ne snima smjer poziva. Smjer kontakta za CUBE snimke prikazat će se kao "Odlazni."
Korisničko ime za SOAP AXL Access	Korisničko ime za provjeru autentičnosti AXL (Administrative XML Layer) na izdavaču za ovaj klaster koji se koristi za sinkronizaciju Unified CM uređaja. Ovo korisničko ime stvara se kada konfigurirate Unified CM. **NAPOMENA** Ako promijenite korisničko ime ili lozinku, morate ponovo pokrenuti pridruženi podatkovni poslužitelj.
Lozinka za SOAP AXL pristup	AXL lozinku za provjeru autentičnosti izdavača. Ova lozinka se stvara kada konfigurirate Unified CM.
Verzija	Unified CM verzija na izdavaču. **NAPOMENA** Ne možete konfigurirati nove telefonske grupe za nepodržane verzije Unified CM. Ako vaša tvrtka ili ustanova koristi Unified CM verziju 14, na padajućem izborniku **Verzija** odaberite **12.5** popis.

Polje	Opis
Korisničko ime za JTAPI Access	Korisničko ime za JTAPI za CTI. Svi telefonski uređaji, koji se koriste za Snimanje ili nadzor povezani su s ovim korisnikom aplikacije (krajnjim korisnikom). Usluga Snimanje CTI prijavljuje se u Unified CM s ovim korisnikom. Korisničko ime mora imati između jednog i 32 alfanumerička znaka. **NAPOMENA** Ako promijenite korisničko ime ili lozinku, morate ponovno pokrenuti sve pridružene signalne usluge.
Lozinka za JTAPI pristup	Lozinka JTAPI korisnika za CTI. Ovo mora biti između jednog i. 32 alfanumerička znaka.
Podatkovni poslužitelj sinkronizacije uređaja	Poslužitelj podataka koji se koristi za sinkronizaciju uređaja.
Sigurno postavljanje SIP-a	Generiranje certifikata i spremišta ključeva ako koristite sigurnu sesiju protokol inicijacije (SIP). Pročitajte članak Generiranje certifikata za siguran SIP.
Poslužitelji telefonskih grupa	
Izdavač i pretplatnici	Popis dostupnih naziva IP adresa glavnog računala poslužitelja. Možete unijeti jedan izdavač Unified CM i jedan ili više pretplatnika Unified CM-ova. Odaberite koji će naziv glavnog računala/IP adresu pridružiti usluzi izdavača CTI upravitelju. Svi ostali objedinjeni CM-ovi povezani su s uslugom pretplatnika CTI upravitelja.
Ime glavnoga računala	Naziv glavnog računala ili IP adresa izdavača ili pretplatnika (ako postoji) Unified CM. Kada koristite nazive glavnog računala, provjerite može li poslužitelj razriješiti ime pretplatnika. Ako nije moguće razriješiti naziv glavnog računala, servis CTI snimanja ne može se prijaviti.

Generiranje certifikata za siguran SIP

1. Kliknite **Generiraj SIP certifikat** prtljažnika. Pojavit će se dijaloški okvir Generiranje certifikata za siguran SIP .
2. U **okvir Naziv** predmeta unesite jedinstveni naziv i pohranite ga na lako dostupno mjesto. Kada konfigurirate sigurnosni profil SIP debla u CUCM, morate ga unijeti u polje X.509 Naziv predmeta.
3. Kliknite **Generiraj certifikat**. ZIP datoteka koja sadrži dvije datoteke preuzimanja:
   - sip.keystore—Ova datoteka sadrži spremište ključeva. Kopirajte spremište ključeva, a zatim ga zalijepite na sljedeće mjesto na poslužitelju za signalizaciju:

     C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data poslužitelj\config
   - sip_certificate.pem — ova datoteka sadrži javni certifikat. Prenesite certifikat u CUCM.

Konfiguriranje Genesys

Koristite ovu stranicu za konfiguriranje informacija o vezi za Genesys okruženje poziva.

NAPOMENA Morat ćete kopirati JAR datoteke biblioteke Genesys u sljedeću mapu:

C:\Programske datoteke/Zajedničke datoteke/Calabrio ONE/Data Server\CtiSignaling\lib\

Opisi polja

Polje	Opis
Naziv glavnog računala/adresa IP	Naziv glavnog računala/IP adresa
telefonskog poslužitelja. Priključak	Broj priključka telefonskog poslužitelja.
Naziv klijenta	(Neobavezno) Naziv klijenta za okruženje poziva.
Lozinka klijenta	(Neobavezno) Lozinka klijenta za okruženje poziva.
Ključ korisničkih podataka	Ključ korisničkih podataka definiran u sustavu Genesys.
Naziv metapodataka	Polje metapodataka s kojim se povezuju korisnički podaci Genesysa ključ. Za ovu funkciju morate stvoriti prilagođeno polje metapodataka. Za

Polje	Opis
	Dodatne informacije o stvaranju novih polja metapodataka potražite u članku Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka.
Generiranje CDR-ova iz signalnih događaja	Uključite ovaj potvrdni okvir za početak generiranja zapisa detalja o kontaktima (CDR-ova) za postojeću ACD integraciju s CTI poslužiteljem. Webex WFO ne koristi te CDR-ove za usklađivanje osim ako ne odaberete potvrdni okvir Koristi CDR-ove za usklađivanje .
Korištenje CDR-ova za usklađivanje	Uključite ovaj potvrdni okvir za korištenje CDR-ova koje generira CTI poslužitelj za usklađivanje umjesto CDR-ova uvezenih iz ACD. Ovaj potvrdni okvir prikazuje se nakon što potvrdite okvir Generiraj CDR-ove iz signalnih događaja .

Dodavanje upitnika nakon poziva u kontakte

Možete integrirati Webex WFO s jednim ili više vanjskih davatelja anketa za distribuciju anketa nakon poziva nakon završetka kontakta i prikupljanje odgovora. Odgovori na ankete mogu pružiti vrijedne informacije o iskustvima kontakta vaših klijenata i općoj percepciji o vašoj tvrtki ili ustanovi, kao i pomoći vam da ciljate kontakte za procjenu. Odgovori se mogu pregledati na kartici Anketa nakon poziva u reproduktoru medijskih sadržaja i widgetu Nedavne ankete. Rezultat ankete i druga polja povezana s anketom pojavljuju se i na interakcijama i u redu čekanja kontakata. Pogledajte "Uvoz ankete IVR podataka nakon poziva" u Referentnom vodič *Webex u* za uvoz/izvoz WFO podataka za više informacija o uvozu pomoću CSV datoteka.

Ankete i anketna pitanja izrađuju se pomoću vanjskog pružatelja anketa. Možete integrirati Webex WFO sa sljedećim davateljima anketa:

- Qualtrics (online)
- SurveyMonkey (online)

Konfiguriranje davatelja internetskih anketa

Pružatelji internetskih anketa Qualtrics i SurveyMonkey pružaju ankete kupcima putem e-pošte. Zahtjevi za raspodjelu upitnika i dohvaćanje odgovora izvršavaju se prema korisnički definiranom rasporedu. IVR možete uvesti i pomoću usluge generičkog uvoza (GIS).

BILJEŠKA

Prije uvoza generičkog IVR morate postaviti mjesto GIS datoteke regionalnog podatkovnog poslužitelja na stranici Konfiguracija poslužitelja podataka (pogledajte Konfiguriranje poslužitelja podataka). Koristi ovo mjesto datoteke za uvoz datoteka:

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

Nakon uspješnog uvoza datoteka one će se premjestiti u ovu mapu:

...\GIS\NewImport\archives\<archive date>\<naziv datoteke>

Morate postaviti svog davatelja internetskih anketa prije nego što ga konfigurirate s Webex WFO-om. Da biste Webex WFO konfigurirali s Qualtrics računom, morate imati sljedeće:

- Svaki upitnik mora imati konfigurirano pitanje "Ugrađeni podaci" koje ima vrstu cid.
- Konfigurirani Qualtrics račun i korisničko ime
- Prilagođeni API token
- ID biblioteke za račun
- ID poruke za poruku o isporuci upitnika

Da biste Webex WFO konfigurirali pomoću računa Survey Monkey, morate imati sljedeće:

- Konfigurirani račun razvojnog programera SurveyMonkey i korisničko ime
- Token za razvojne inženjere API
- Ključ API razvojnog programera
- Razvojni programer API zajednički tajni kod

Generičke veze IVR davatelja automatski se stvaraju prilikom uvoza IVR. Administrator ankete nakon poziva može odrediti koji identifikator upitnika obrazac koristi. U sljedećoj su tablici navedena polja identifikatora upitnika:

Polje	Opis
ID kontakta	ID broj kontakta.
pridruženi CallId	ID broj pridruženog poziva. Ovo je zadana postavka.

U upravitelju metapodataka morate stvoriti i prilagođeno polje metapodataka e-pošte (pogledajte Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka) pomoću kojeg ćete označiti pozive za distribuciju upitnika (pogledajte Označavanje kontakata za distribuciju internetskih upitnika u nastavku).

Stvaranje prilagođenog polja metapodataka e-pošte

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > QM Configuration > Upravitelj metapodataka.
2. Unesite jedinstvenu vrijednost za ključ u polje Ključ metapodataka (na primjer, "SurveyEmail").
3. Unesite jedinstvenu vrijednost za natpis u polju Oznaka metapodataka. To može biti, ali ne mora biti, isto kao i ključ metapodataka.
4. Na padajućem popisu Vrsta metapodataka odaberite **Tekst** .
5. Na padajućem popisu ACD podataka odaberite **Ništa** .
6. Kliknite **Spremi**.

Dodatne informacije o stvaranju prilagođenog polja metapodataka potražite u odjeljku Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka.

Konfiguriranje davatelja internetskih upitnika pomoću Webex WFO-a

1. U **odjeljku Što želite učiniti odaberite Stvori novi obrazac** upitnika.
2. Na padajućem popisu odaberite svog davatelja internetskih anketa (Qualtrics ili SurveyMonkey).
3. Za nekoliko minuta postavite zahtjev za raspodjelu ankete/raspored dohvaćanja odgovora. Ova vrijednost određuje koliko često Webex WFO provjerava kontakte koji zahtijevaju anketu i postoje li dostupni novi podaci o odgovorima na upitnik. Ako su pronađeni kontakti koji čekaju upitnik, zahtjev za raspodjelu upitnika šalje se davatelju upitnika u skladu s tijekom rada vašeg zahtjeva za raspodjelu upitnika.
4. Odaberite prilagođeno polje metapodataka e-pošte koje ste stvorili u gornjem odjeljku s kojim želite označiti pozive za distribuciju upitnika.
5. Unesite jedinstveni naziv za ovu vezu s davateljem anketa.
6. Unesite podatke o računu davatelja upitnika. Te se informacije moraju prikupiti od davatelja ankete.
    a. Unesite korisničko ime i token za konfigurirani račun davatelja upitnika.
    b. (Samo qualtrics) Unesite ID biblioteke i ID poruke.
    c. (Samo SurveyMonkey) Unesite ključ API i zajedničku tajnu.
7. Kliknite **Spremi**.

Testiranje veze s davateljem upitnika i prikaz anketa

1. U **odjeljku Što želite učiniti odaberite Uređivanje postojećeg obrasca** upitnika.
2. Kliknite **Testiranje veze &; Prikaz anketa**. Nakon uspješne veze, ankete konfigurirane s davateljem upitnika pojavljuju se na dnu stranice. Možete kliknuti na svaku anketu da biste vidjeli pojedinačna pitanja.

Nakon što postavite i testirate vezu davatelja upitnika, morate stvoriti tijek rada da biste odredili koji upitnik treba zatražiti za različite kontakte koji su označeni za distribuciju upitnika. To je osobito korisno kada imate različite davatelje anketa i/ili ankete za kontakte.

Tijek rada također morate koristiti za identificiranje pitanja upitnika kao pitanja Glas klijenta (VoC). Odgovor klijenta na ovo pitanje određuje treba li pridruženi kontakt biti označen za procjenu.

Postavljanje tijeka rada za raspodjelu upitnika

1. Idite na stranicu administracije tijeka rada.
2. Odaberite želite li stvoriti kraj interakcije ili dnevni događaj. Događaj završetka interakcije priprema zahtjev za anketu odmah nakon što je kontakt označen za distribuciju upitnika. Dnevni događaj priprema zahtjeve za anketu za sve kontakte označene za distribuciju upitnika svaki dan.
3. Odaberite pravilo tijeka rada na koje želite primijeniti akciju obrasca upitnika. Odaberite zadano pravilo za korištenje jednog obrasca upitnika za sve kontakte koji su označeni za raspodjelu upitnika ili stvorite i odaberite novo pravilo za definiranje uvjeta kontakta za određeni obrazac upitnika.
4. Ako ste stvorili novo pravilo tijeka rada, definirajte uslove kontakta za obrazac upitnika koji želite distribuirati.
5. Potvrdite okvir "Postavi obrazac upitnika na <obrazac upitnika>" u odjeljku Akcije.
    a. Odaberite upitnik s padajućeg popisa.
    b. Odaberite pitanje Glas klijenta (VoC). Možete odabrati samo pitanja koja su u obliku numeričkog odgovora.
    c. Postavite prag na oznaku za procjenu. Ako odgovor klijenta na pitanje VoC-a zadovoljava taj prag, pridruženi kontakt označen je za procjenu.
6. Unesite podatke e-pošte za isporuku ankete.
    a. Unesite adresu e-pošte pošiljatelja slanja. Ovo je adresa e-pošte s koje se anketa dostavlja.

b. Unesite adresu e-pošte za odgovor. Ovo je adresa e-pošte na koju primatelj ankete odgovara. To je općenito isto što i adresa pošiljatelja, ali ne mora biti.

c. Unesite ime pošiljatelja. To je ime od kojeg se čini da je e-pošta primatelju.

d. Unesite redak predmeta za e-poštu.

7. Kliknite **Spremi**.

Dodatne informacije o konfiguriranju tijekova rada potražite u članku Automatizacija QM tijekova rada.

Označavanje kontakata za distribuciju internetskih upitnika

Nakon što stvorite prilagođeno polje metapodataka e-pošte, konfigurirate jednog ili više davatelja upitnika s Webex WFO-om i postavite tijek rada distribucije upitnika, možete označiti kontakt za distribuciju internetskih upitnika unosom adrese e-pošte klijenta u prilagođeno polje metapodataka e-pošte. To može učiniti agent pomoću naredbe Metapodaci u aplikaciji Kontrole snimanja ili bilo koji korisnik koji ima pristup prilagođenim poljima metapodataka na kartici Detalji programa Media Player.

Kada u ovo polje unesete adresu e-pošte kupca, taj je kontakt označen za raspodjelu upitnika. Prema korisnički definiranom rasporedu zahtjeva za raspodjelu, Webex WFO zatim šalje zahtjev davatelju upitnika da se odgovarajuća anketa pošalje na tu adresu kako je određeno vašim konfiguriranim tijekovima rada.

> **NAPOMENA** Uz SurveyMonkey može doći do kašnjenja između vremena primitka zahtjeva za raspodjelu upitnika i distribucije upitnika.

Srodne teme

- Konfiguriranje predviđanja – upotrijebite podatke ankete za predviđanje rezultata neto promotora kontakata.

Konfiguriranje upravljanja radnom snagom

Izbornici WFM u upravljanju aplikacijama koriste se za konfiguriranje WFM aplikacije Webex WFO. Imate pristup aplikaciji WFM ako imate licencu za nju.

> **NAPOMENA:** Vaša administratorska uloga može pristupiti samo značajkama i dozvolama koje je omogućio vaš davatelj usluga. U ovom odjeljku mogu se navesti značajke i dozvole koje vam nisu dostupne u Webex
> WFO.

Konfiguriranje redova čekanja servisa 186
Konfiguriranje skupljanja 203
Upravljanje rasporedima agenata 207
Rad s povijesnim podacima 216

Stvaranje opisa za kodove razloga 225
Prilagodba mapiranja stanja pridržavanja 227
Konfiguriranje postavki WFM na razini sustava 230
Definiranje razdoblja zadržavanja WFM 233
Upravljanje vrijednostima metapodataka aktivnosti 234
Konfiguriranje teleoptija 238

Konfiguriranje redova čekanja servisa

Stranice u odjeljku Redovi čekanja servisa za upravljanje aplikacijama omogućuju konfiguriranje redova čekanja servisa u vašem centru za kontakt.

Upravljanje brojevima imenika

NAPOMENA Brojevi imenika koriste se samo u Avaya ACD-ovima. Ako nemate konfiguriran Avaya ACD, nećete vidjeti ništa povezano s brojevima direktorija u Webex WFO.

Broj u imeniku (DN) je telefonski broj koji korisnici koriste za povezivanje s određenim redom čekanja usluga. ACD zapravo usmjerava pozive primljene na određenom DN-u u određeni red čekanja usluga.

DN možete stvoriti u WFM da biste postigli sljedeće rezultate:

- Duplicirajte DN-ove korištene u ACD i prikupite povijesne podatke za njih.
- Usmjerite DN da biste išli u određene redove čekanja za usluge u različito vrijeme tijekom dana. Ako to učinite, povijesni podaci za te redove čekanja usluga uključivat će pozive primljene putem DN-a.
- Usmjerite DN da biste otišli u određene redove čekanja servisa kada su svi agenti u prvom redu čekanja za usluge zauzeti.

WFM snima sljedeće podatke iz DN-a i sastavlja ih s pridruženim redom čekanja usluga:

- Ponuđeni kontakti
- Prihvaćeni kontakti
- Kontakti su napušteni
- Blokirani kontakti
- Prosječna brzina odgovaranja
- Quality of Service (razina usluge)

NAPOMENA: Korištenje DN podataka, a ne podataka iz reda čekanja usluga, može pružiti točnije informacije za predviđanje u uvjetima prelijevanja reda čekanja usluga. S prelijevanjem reda čekanja servisa, svaki
Kontakt je povezan s redom čekanja usluge na kojem je završio, za razliku od reda čekanja servisa za koji je izvorno bio namijenjen. To može imati negativan utjecaj na predviđanje. Ovu situaciju možete izbjeći pomoću DN-ova.

Preduvjeti

Vaš sustav koristi konfigurirani Avaya ACD.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > WFM > redovi čekanja > brojeve imenika

Postupci

Upravljanje brojevima imenika

Pomoću stranice Brojevi direktorija stvorite, uredite i izbrišite DN-ove.

NAJBOLJA PRAKSA Nemojte brisati DN-ove. Ako izbrišete DN, svi povijesni podaci povezani s njim bit će izgubljeni.

Polja na stranici opisana su u nastavku.

Polje	Opis
ACD poslužitelj	ACD koji je izvor podataka o broju imenika. U sinkroniziranom sustavu ovo se polje automatski popunjava. U sustavu koji nije sinkroniziran ACD se mora odabrati ručno. Zadana postavka u nesinkroniziranom sustavu je Generička.
Broj u imeniku	The DN. Mora biti identičan DN-u u ACD.
Opis	Opis DN-a.
Redovi čekanja servisa	Jedan ili više redova čekanja servisa pridruženih ovom DN-u. Nakon što ste Ako vam je dodijeljen red čekanja usluge, unesite vrijeme početka i vrijeme završetka te dane u tjednu kada red čekanja servisa obrađuje pozive iz DN-a. Mora se odabrati najmanje jedan dan.

Upravljanje vrstama reda čekanja za usluge

Vrsta reda čekanja usluge opisuje vrstu kontakta s kojom rukuje red čekanja servisa.

- Interaktivni kontakti – kontakti agenta/klijenta koji se javljaju u stvarnom vremenu, kao što su pozivi i razgovori.
- Neinteraktivni kontakti – kontakti agenta/klijenta koji se ne pojavljuju u stvarnom vremenu, kao što su e-pošta, tweetovi, društveni mediji i faksovi.

Vrste redova čekanja servisa omogućuju grupiranje sličnih redova čekanja servisa u grupe redova čekanja usluga i redove čekanja virtualnih usluga te generiranje predviđanja za slične redove čekanja usluga.

WFM dolazi s dvije vrste reda čekanja usluga sustava: Glas i E-pošta. Ako nadograđujete s prethodne verzije WFM koja vam je omogućila konfiguriranje redova čekanja usluga za pozive ili e-poštu, tim redovima čekanja usluga automatski se dodjeljuje vrsta reda čekanja za govorne usluge ili usluge e-pošte.

Postoje ograničenja u tome što možete učiniti s vrstom reda čekanja servisa nakon što je stvorena.

- Ne možete promijeniti vrstu kontakta.
- Ako je vrsta reda čekanja servisa dodijeljena redu čekanja servisa, ne možete je izbrisati.
- Ne možete uređivati ili brisati vrste reda čekanja usluga sustava (Glas i E-pošta).

Stvaranje, uređivanje i brisanje vrsta reda čekanja servisa

Pomoću stranice Vrste reda čekanja servisa konfigurirajte i održavajte vrste reda čekanja servisa.

Stvaranje nove vrste reda čekanja

1. Odaberite **Stvorite novu vrstu reda čekanja servisa**.
2. Unesite jedinstveni naziv za vrstu reda čekanja servisa koji opisuje vrstu kontakta s kojom rukuje red čekanja servisa. Maksimalan broj znakova = 50.
3. Odaberite vrstu kontakta: interaktivnu ili neinteraktivnu.
4. Kliknite **Spremi**.

Uređivanje postojeće vrste reda čekanja servisa

1. Odaberite **Uređivanje ili brisanje postojeće vrste** reda čekanja servisa.
2. S padajućeg popisa odaberite željenu vrstu reda čekanja usluga.
3. Po želji uredite naziv vrste reda čekanja servisa. Ako je vrsta reda čekanja servisa dodijeljena redovima čekanja servisa, promjena naziva vrste reda čekanja za usluge primijenit će se na te redove čekanja servisa. Vrstu kontakta nije moguće promijeniti.
4. Kliknite **Spremi**.

Brisanje postojeće vrste reda čekanja servisa

1. Odaberite **Uređivanje ili brisanje postojeće vrste** reda čekanja servisa.
2. S padajućeg popisa odaberite željenu vrstu reda čekanja usluga.
3. Kliknite **Izbriši**.

Upravljanje redovima čekanja servisa

Red čekanja usluge je grupa agenata u koju se usmjeravaju kontakti. Općenito je povezana s određenom vještinom. U WFM zakazujete agente koji podržavaju zahtjeve reda čekanja servisa. Iz tog razloga WFM redove čekanja usluga čini žarišnom točkom rasporeda i predviđanja.

Sinkronizirana/nesinkronizirana okruženja

Redovi čekanja za usluge mogu se stvoriti u WFM ili sinkronizirati s vašeg ACD.

- U okruženjima sa sinkroniziranim ACD-ovima WFM uvozi podatke reda čekanja servisa iz ACD putem usluge sinkronizacije. Uvezeni podaci reda čekanja servisa koji se ne mogu promijeniti u WFM (naziv reda čekanja usluge i ID) samo su za čitanje na stranici Redovi čekanja usluga. Ti se podaci mogu mijenjati samo u ACD. Redovi čekanja usluga koje stvorite u WFM postoje samo u WFM i ne dodaju se u ACD (pogledajte Sinkronizacija podataka reda čekanja servisa).
- U okruženjima s nesinkroniziranim ACD-ovima, redovi čekanja usluga koje stvorite u WFM moraju imati iste nazive i ID-ove koji su za njih postavljeni u ACD. To WFM omogućuje povezivanje povijesnih podataka uvezenih iz ACD s WFM s ispravnim redom čekanja usluga.

Redovi čekanja virtualnih usluga

Red čekanja virtualne usluge je zbirka redova čekanja za usluge s istom vrstom reda čekanja za usluge. Redovi čekanja virtualnih usluga postoje samo u WFM.

> **NAPOMENA** Ne činite red čekanja sinkroniziranog servisa redom čekanja virtualne usluge. Uključite ovaj potvrdni okvir samo ako ste stvorili red čekanja usluga u WFM.

Red čekanja virtualne usluge počinje prikupljati povijesne podatke iz redova čekanja usluga komponenti nakon što ga stvorite. Ako povijesni podaci već postoje za redove čekanja komponentnih usluga i želite povezati njihove kumulativne povijesne podatke s redom čekanja virtualne usluge, možete poslati povijesni zahtjev za spajanje podataka (pogledajte Spajanje povijesnih podataka).

> **BILJEŠKA**
> Također možete poslati povijesni zahtjev za spajanje podataka ako želite ponovno izračunati povijesne podatke za red čekanja virtualne usluge jer ste učinili nešto od sljedećeg u redu virtualne usluge:

- Dodani redovi čekanja usluga s povijesnim podacima
- Izbrisani redovi čekanja usluga s povijesnim podacima

Stvorite red čekanja virtualne usluge kada želite generirati jedno predviđanje, distribuciju ili raspored za grupu redova čekanja usluga poput njih. Slijede primjeri nekih situacija u kojima je red čekanja virtualne usluge koristan.

PRIMJER : kontaktni centar ima jedan red čekanja usluga za premium kupce, a drugi za stalne kupce. Premium kupci brže dolaze do agenta i dobivaju usluge veće vrijednosti. Agenti
Koji rukuju pozivima klijenata članovi su oba reda čekanja usluga. Stvaranje reda čekanja virtualne usluge koji se sastoji od premium i redovitih redova čekanja za korisničku podršku pojednostavljuje zakazivanje.

PRIMJER : Organizacija ima IT službu za pomoć na više lokacija? Centar za kontakt koristi red čekanja servisa za svaku lokaciju za obračun višestrukih vremenskih zona i za izvješćivanje po lokaciji.
Usmjeravanje centra za kontakt konsolidira agente sa svake lokacije u jednu skupinu i distribuira pozive sljedećem dostupnom agentu bez obzira na lokaciju. Grupiranjem redova čekanja usluga u red čekanja virtualne usluge WFM može zakazati agente kao jednu grupu u uzorku koji je u skladu s proizvodnim postupkom i vremenskim zonama.

Precizni redovi čekanja

Precizni red čekanja Unified CCE detaljniji je način usmjeravanja kontakata od onog koji koristi red čekanja servisa. Temelji se na višestrukim atributima i vještinama agenata konfiguriranih u Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM). Precizni redovi čekanja pomažu u usmjeravanju poziva najkvalificiranijem dostupnom agentu.

Informacije o konfiguriranju preciznih redova čekanja potražite u dokumentaciji tvrtke Cisco Unified ICM.

WFM tretira precizne redove čekanja kao redove čekanja usluga ("grupe vještina", u terminologiji Unified CCE). Kada se WFM sinkronizira s Unified CCE, WFM stvara red čekanja usluga i mapiranje vještina za svaku Unified ICM grupi vještina i preciznom redu čekanja. Iznimka je ako je u Unified ICM postavljeno više perifernih pristupnika programa Unified Communications Manager (Unified CM). U tom slučaju za svaki precizni red čekanja i periferni pristupnik WFM stvara red čekanja usluga. To je:

Broj Unified CM perifernih pristupnika × broj PQ-ova = broj redova čekanja za usluge stvorenih u WFM

U sustavima s više perifernih pristupnika redovi čekanja usluga stvoreni u WFM nazivaju se na sljedeći način:

<PG ID>.<precizni naziv reda čekanja>

WFM bilježi povijesne podatke preciznog reda čekanja na isti način na koji bilježi povijesne podatke reda čekanja usluga.

NAPOMENA U ovom trenutku WFM zanemaruje bilo koji od detaljnih atributa i stručnosti agenta koje Unified CCE koristi za usmjeravanje poziva.

Opisi polja

Pomoću stranice Redovi čekanja servisa stvarajte, uređujte i brišite redove čekanja servisa.

Onemogućeno vam je brisanje reda čekanja usluge s bilo kojom zakazanom aktivnošću (osim Dostupno i Nedostupno) ili ako je nešto od sljedećeg istinito:

- Nalazi se u redu virtualne usluge
- U tijeku je rada
- Referencirano je u rasporedu agenta
- To je glavni red usluga
- Na njega se poziva zahtjev za rasporedom

NAJBOLJA PRAKSA Nemojte brisati redove čekanja za usluge. Ako izbrišete red čekanja usluge, svi povijesni podaci i rasporedi agenta povezani s njim bit će izgubljeni.

Polja na stranici Redovi čekanja servisa kada uređujete ili brišete postojeći red čekanja servisa ili kada stvorite novi red čekanja servisa, opisana su u nastavku.

Informacije o redu čekanja servisa

Polje	Opis
Naziv reda čekanja servisa	Naziv reda čekanja servisa. U sinkroniziranim sustavima stvara se naziv i Održava se u ACD.
Izvorišna ACD	ACD koji je izvor podataka reda čekanja za usluge. U sinkroniziranom sustavu, Ovo se polje automatski popunjava. U sustavu koji nije sinkroniziran ACD se mora odabrati ručno. Zadana postavka u nesinkroniziranom sustavu je Generička.
ID reda čekanja servisa	Jedinstveni ID koji identificira red čekanja servisa. U sinkroniziranim sustavima ID se stvara u ACD. Jednom kada se ID dodijeli redu čekanja usluge, on se ne može promijeniti.
Nemoj generirati predviđanja ili rasporede za ovaj potvrdni okvir red čekanja usluga	Uključite ovaj potvrdni okvir za deaktiviranje reda čekanja servisa. Više neće biti dostupan prilikom generiranja distribucija, predviđanja, strateških predviđanja i rasporeda. Međutim, i dalje možete vidjeti njegove povijesne podatke.

Polje	Opis
	NAPOMENA Ako uključite ovaj potvrdni okvir, obavezno uklonite red čekanja usluge iz svih grupa s više vještina s kojima je povezan. Ako to učiniš Ne, zahtjev za raspored za te multiskill grupe neće uspjeti.

Vrsta reda čekanja za servis

Vrsta reda čekanja servisa opisuje vrstu kontakata koje ovaj red čekanja servisa obrađuje. Pogledajte Upravljanje vrstama reda čekanja servisa .

Vremenska zona

Odaberite vremensku zonu koja će se koristiti prilikom zakazivanja reda čekanja servisa. Vrijeme otvaranja i zatvaranja reda čekanja servisa tumači se u ovoj vremenskoj zoni. Prema zadanim postavkama to je zadana vremenska zona konfigurirana za vašu tvrtku na stranici Globalne postavke (pogledajte Konfiguriranje globalnih postavki).

Vrsta preraspodjele

(Samo neinteraktivni redovi čekanja usluga) Vrsta preraspodjele koja određuje kako se neinteraktivni kontakti koji dolaze tijekom zatvorenog vremena reda čekanja usluge preraspodjeljuju među ciljnim intervalima u svrhu predviđanja. Ciljni intervali određeni su pragom rukovanja. Mogućnosti su sljedeće:

- Nema—Kontakti koji dolaze tijekom zatvorenih sati se zanemaruju i ne preraspodjeljuju (zadano).
- Proporcionalno – kontakti se proporcionalno preraspodjeljuju među ciljnim intervalima na temelju omjera raspodjele ciljnih intervala.
- Parno – kontakti se ravnomjerno preraspodjeljuju među ciljnim intervalima.

U polje Prag rukovanja unesite vrijeme u kojem se kontaktima mora rukovati u minutama. Valjane vrijednosti su od 0 do 4.320 minuta (72 sata).

Parametri

Polje	Opis
Prioritet reda čekanja servisa	Prioritet reda čekanja usluge: bilo koji broj od 0 do 999, pri čemu je 0 Najviši prioritet. Prioritet reda čekanja usluge omogućuje WFM rješavanje sukoba u zakazivanju kada su agenti dodijeljeni u više redova čekanja servisa. **PRIMJER:** Neke od svojih agenata odredite tako da podržavaju dva reda čekanja za servis. Ako WFM generira rasporede za to dvoje Servis stavlja redove čekanja i otkriva da nema dovoljno agenata za

Polje	Opis
	podržava sve zahtjeve predviđanja za oboje, uspoređuje vrijednost prioriteta svakog reda čekanja servisa i zakazuje agente za red čekanja usluge s najvišim prioritetom prvi.
Prosječno vrijeme razgovora	Prosječno vrijeme, u sekundama, koliko kontakt traje za ovo Red čekanja servisa. WFM koristi te informacije za određivanje broja agenata potrebnih za ispunjavanje zahtjeva prilikom generiranja distribucije za ovaj red čekanja usluga. Možete WFM dopustiti da automatski izračunate tu vrijednost kada generira distribuciju tako da potvrdite okvir u odjeljku Standardna vremena reda čekanja servisa stranice Zahtjev za raspodjelu.
Prosjek radnog vremena nakon kontakta	Prosječno vrijeme, u sekundama, koje agent provede u poslu nakon kontakta za ovaj red čekanja usluga. WFM koristi te informacije za određivanje broja agenata potrebnih za ispunjavanje zahtjeva prilikom generiranja distribucije za ovaj red čekanja usluga. Možete WFM dopustiti da automatski izračunate tu vrijednost kada generira distribuciju tako da potvrdite okvir u odjeljku Standardna vremena reda čekanja servisa stranice Zahtjev za raspodjelu.
Cilj razine usluge	(Samo redovi interaktivnih usluga) Postotak kontakata koji će biti odgovoreno u roku od određenog broja sekundi. Broj sekundi mora biti veći od nule. WFM koristi taj cilj za određivanje broja agenata potrebnih za ispunjavanje zahtjeva prilikom generiranja distribucije i predviđanja za red čekanja usluga.
Postotak razine preciznosti predviđanja	(Samo za čitanje) Vrijednost izračunata kada pokrenete zahtjev za izračun točnosti predviđanja za red čekanja servisa. Ako to niste učinili, prikazana vrijednost je nula posto. Razina preciznosti predviđanja mjera je točnosti predviđanja. Ta se vrijednost izračunava usporedbom predviđenog volumena kontakta sa stvarnim volumenom kontakta. **PRIMJER** : Ako je razina preciznosti predviđanja 105 posto, predviđeni volumen kontakta bio je 5 posto veći od stvarnog Volumen kontakta.

Radno vrijeme otvaranja i zatvaranja

Dani i sati rada reda čekanja servisa. Ako je red čekanja servisa aktivan (ili 'otvoren') na određeni dan u tjednu. Radno vrijeme je u 24-satnom formatu i mora biti u višekratnicima od pet minuta. Ako se unese još nešto, vrijednost se zaokružuje na najbližih pet minuta. Iznimka je vrijednost 23:59, što znači ponoć.

Minimalno trajanje bloka zakazivanja

Potvrdite okvir "Nametni minimalno trajanje bloka zakazivanja" da biste postavili minimalni blok vremena za koji se ovaj red čekanja usluge može zakazati. Valjane vrijednosti kreću se od pet minuta (00:05) do 16 sati (16:00), u koracima od pet minuta.

Ova postavka nije obavezna. Razmislite o tome da ga koristite ako imate agente koji podržavaju više redova čekanja servisa i ne želite da se prečesto prebacuju između redova čekanja servisa. Ovu postavku ne morate koristiti ako vaši agenti podržavaju jedan red čekanja usluga ili ako se mogu jednostavno prebacivati naprijed-natrag između redova čekanja usluga koje podržavaju.

Minimalno trajanje bloka zakazivanja primjenjuje se samo na rasporede koji se izvode metodom uravnoteženog zakazivanja. Ako raspored pokrenete pomoću metode prioritiziranog zakazivanja, ta se postavka zanemaruje. Ostali slučajevi u kojima se minimalno trajanje bloka planiranja zanemaruje pri promjeni rasporeda uključuju:

- Uređivanja rasporeda agenta
- Optimiziranje rasporeda
- Promjene kao rezultat zahtjeva za razmjenu poruka
- Kopiranje aktivnosti rasporeda

Minimalno trajanje slijedi se pri izvođenju balanced rasporeda metoda, čak i ako to znači da agent ne može biti planiran za najbolju pokrivenost, za sve redove usluga agenta ili uopće ako se minimum ne može ispuniti. Pokrivenost može biti negativno pogođena, pogotovo ako je minimalno trajanje postavljeno više ili blizu trajanja minimalne duljine radne smjene.

> **NAPOMENA** Pomoću ove postavke produljit ćete vrijeme potrebno za pokretanje rasporeda, posebno ako su vaši rasporedi složeni (na primjer, uključuju mnoge agente, redove čekanja usluga i radne uvjete, I koristite promjenjive radne smjene).

> **NAPOMENA** Ako je ovaj red čekanja usluge dio grupe s više vještina, a redovi čekanja usluga u toj grupi imaju različita minimalna trajanja blokade rasporeda, tada se najdulje konfigurirano trajanje koristi za
> Multiskill grupa.

Maksimalan postotak zakazivanja po pomaku

Potvrdite okvir "Nametni maksimalni postotak zakazivanja" da biste postavili maksimalni postotak vremena u smjeni agenta koji se može dodijeliti za podršku ovom redu čekanja za usluge. Valjane vrijednosti kreću se od 1 do 99 posto.

Ova postavka nije obavezna. Razmislite o tome da ga koristite ako imate agente koji podržavaju više redova čekanja servisa i želite odrediti koliko se njihove radne smjene može planirati za podršku ovom redu čekanja za usluge. Ovu postavku ne morate koristiti ako vaši agenti podržavaju jedan red čekanja usluge ili grupu s više vještina ili ako nema razloga ograničavati vrijeme koje provode podržavajući ovaj red čekanja za usluge.

> **NAPOMENA** Agent neće biti zakazan za tjedan dana ako jedine dostupne opcije krše konfigurirani postotak maksimalnog zakazivanja.

Maksimalni postotak planiranja primjenjuje se samo na rasporede koji se izvode metodom uravnoteženog zakazivanja. Ako raspored pokrenete pomoću metode prioritiziranog zakazivanja, ta se postavka zanemaruje. Ostali slučajevi u kojima se pri promjeni rasporeda zanemaruje maksimalni postotak planiranja uključuju:

- Uređivanja rasporeda agenta
- Kopiranje aktivnosti rasporeda
- Promjene kao rezultat odobrenih rasporeda trgovina i ponuda
- Ažuriranje rasporeda pomoću povijesti rasporeda i vraćanja
- Optimiziranje rasporeda

Grupe s više vještina

Ova sekcija prikazuje naziv svake grupe multiskill čiji je dio ovaj red čekanja usluga. Dodijelite prioritet (od 0 do 999, pri čemu je 0 najviša) svakoj grupi s više vještina. Prioritet koji ovdje dodijelite pomaže u određivanju načina na koji su agenti raspoređeni za podršku redovima čekanja servisa koji čine grupe multiskill.

Mapiranja vještina

Dodjeljuje jedno ili više mapiranja vještina redu čekanja usluga i postavlja njihove prioritete (0 – 999, pri čemu je 0 najviše). Redu čekanja servisa možete dodijeliti jedno, višestruko ili sve mapiranje vještina.

Mapiranja vještina povezuju agente s redovima čekanja servisa. Da bi agenti trebali biti zakazani da podržavaju ovaj red čekanja servisa, i agenti i red čekanja usluge moraju biti dodijeljeni istom mapiranju vještina. Dodjeljivanje prioriteta svakom mapiranju vještina omogućuje WFM rješavanje sukoba u rasporedu kada agenti s više vještina pripadaju više redova čekanja usluga.

Red čekanja virtualne usluge

Potvrdite okvir je li ovaj red čekanja za usluge red čekanja virtualne usluge (pogledajte Redovi virtualnih usluga). Kada to učinite, otvara se okno za odabir reda čekanja usluga kako biste mogli dodijeliti redove čekanja usluga članovima reda čekanja virtualne usluge. Svi dostupni redovi čekanja usluga imaju istu vrstu reda čekanja servisa.

> **NAPOMENA** Ne činite red čekanja sinkroniziranog servisa redom čekanja virtualne usluge. Uključite ovaj potvrdni okvir samo ako ste stvorili red čekanja usluga u WFM.

> **NAPOMENA** Da biste promijenili red čekanja virtualne usluge, svi redovi izvorišnih usluga u redu čekanja virtualne usluge moraju biti unutar vašeg prikaza i opsega. Ako nisu, ne pojavljuju se u Popis redova čekanja izvorišnih usluga i onemogućeno vam je mijenjanje reda čekanja virtualne usluge.

Red čekanja glavnog servisa

Čini ovaj red čekanja usluge glavnim redom čekanja servisa za jednog ili više agenata. Možete tražiti agente s osnovnim ili naprednim filtrom, a glavnom redu servisa možete dodijeliti jednog, višestrukog ili sve agente.

> **NAPOMENA** Dodjeljivanje agenta glavnom redu čekanja servisa automatski uklanja sve prethodne dodjele reda čekanja glavnog servisa za tog agenta.

Redoslijed zakazivanja

Redoslijed kojim su agenti zakazani za red čekanja servisa. WFM uspoređuje agente na temelju ove narudžbe i prvo zakazuje agente s najvišim prioritetom. Ako želite vratiti redoslijed na zadani sustav, kliknite gumb Vrati zadano.

Korišteni kriteriji su sljedeći:

- Maksimalan broj raspoloživih sati – zbroj maksimalnog broja sati koje agent može zakazati svakog dana u tjednu
- Minimalni broj raspoloživih sati – zbroj minimalnog broja sati koje agent može zakazati svakog dana u tjednu
- Maksimalan broj sati tjedno – maksimalan broj sati tjedno konfiguriran za radnu smjenu agenta (sa stranice Radne smjene)
- Minimalni broj sati tjedno – minimalni broj sati tjedno konfiguriran za smjenu rada agenta (sa stranice Radne smjene)
- Rang – rangiranje agenta u kontakt centru na temelju stručnosti (sa stranice Agenti)
- Datum početka tvrtke – datum kada je agent počeo raditi za tvrtku (sa stranice Agenti)
- Datum početka odjela – datum kada je agent počeo raditi za odjel (sa stranice Agenti)

Zadani scenarij skupljanja

Odaberite zadani scenarij smanjenja koji primjenjuje faktor prilagodbe smanjenja na predviđanje. Red čekanja servisa može se dodijeliti samo jednom scenariju skupljanja.

Faktor prilagodbe agenata

Unesite vrijednost da biste prilagodili način na koji sustav predviđa broj agenata koje treba zakazati. Ovaj faktor je namijenjen predstavljanju učinkovitosti agenata koji rade na određenom redu čekanja za usluge. (Imajte na umu da se to razlikuje od učinkovitosti zbog višestrukog usavršavanja.)

- Primjer situacije koja zahtijeva faktor prilagodbe manji od 1 – red čekanja usluge razgovora koji agentima omogućuje odgovaranje na istodobne razgovore. Agenti u ovom redu čekanja za usluge su učinkovitiji. Ako mogu odgovoriti na dvostruko više chatova od telefonskih poziva, tada bi odgovarajući faktor prilagodbe mogao biti 0,5.
- Primjer situacije koja zahtijeva faktor prilagodbe veći od 1 – red čekanja dolazne usluge poziva koji generira daljnji rad (kao što su odlazni pozivi, istraživanje i e-pošta) od slučaja do slučaja. Agenti koji rade na ovom redu čekanja usluga samo su djelomično dostupni za dolazne telefonske pozive. U tom slučaju planer treba unijeti vrijednost koja odražava broj agenata potrebnih za dovršetak jednog sata dolaznih telefonskih poziva.

Metapodaci aktivnosti

(Neobavezno) Dodjeljuje zadane vrijednosti metapodataka bilo kojoj ili svim sljedećim aktivnostima ili ih uklanja iz njih:

- Radi
- Prekovremeni rad
- Zatvorena usluga

Dodatne informacije o konfiguriranju vrijednosti metapodataka za aktivnosti potražite u članku Upravljanje vrijednostima metapodataka aktivnosti.

U boji

Boja koja predstavlja ovaj red čekanja za usluge u rasporedu. Ova se boja koristi samo za zakazane aktivnosti u upotrebi. Zatvoreni red čekanja servisa i zakazane aktivnosti prekovremenog rada za red čekanja servisa koriste standardne boje koje se ne mogu uređivati.

Upravljanje grupama reda čekanja servisa

Grupa reda čekanja za usluge je zbirka pojedinačnih redova čekanja servisa iste vrste reda čekanja za usluge. Kada se redovi čekanja servisa spoje u jednu grupu reda čekanja servisa, svi podaci za pojedinačne redove čekanja servisa kumuliraju se u ukupan broj za svaki mjerni podatak.

Opisi polja

Pomoću stranice Grupe reda čekanja servisa stvorite, uredite i izbrišite grupe reda čekanja za servise.

Polja na stranici Grupe reda čekanja za usluge kada uređujete ili brišete postojeću grupu reda čekanja za usluge ili kada stvorite novu grupu reda čekanja za servis, opisana su u nastavku.

Polje	Opis
U boji	Boja koja predstavlja ovu grupu reda čekanja servisa u rasporedu.
Odabir vrste reda čekanja za servis	Vrsta reda čekanja servisa za grupu reda čekanja servisa.
Naziv grupe reda čekanja za servis	Naziv grupe reda čekanja za usluge.
Redovi čekanja servisa	Redovi čekanja servisa koje možete dodijeliti grupi reda čekanja za servise. Ti Može dodijeliti jedan, višestruki ili sve redove čekanja servisa grupi reda čekanja za usluge. Navedeni redovi čekanja za usluge pripadaju istoj vrsti reda čekanja za usluge kao i vrsta koju ste odabrali.

Upravljanje mapiranjima vještina

Mapiranja vještina pružaju veze između redova čekanja usluga i agenata. Agenti dodijeljeni mapiranju vještina općenito imaju iste vještine.

Da biste zakazali agenta koji podržava red čekanja usluga, morate ga dodijeliti mapiranju vještina ili grupi multiskill grupi pridruženoj redu čekanja usluge. Agenta možete dodijeliti većem broju preslikavanja vještina.

VAŽNO Agenti koji nisu dodijeljeni mapiranju vještina ili grupi s više vještina ne mogu se zakazati.

NAPOMENA Kada WFM uvozi informacije o redu čekanja servisa iz sinkroniziranih ACD-ova, automatski stvara mapiranje znanja i vještina za svaki red čekanja usluga jedan-na-jedan. Mapiranje vještina ima isti naziv
Kao red čekanja usluge i automatski mu se dodjeljuje red čekanja usluga. Sinkronizacija se događa samo jednom. Ako izbrišete mapiranje vještina, ono se neće ponovno stvoriti prilikom sljedeće sinkronizacije.

Redovi čekanja usluga dodijeljeni mapiranju vještina su prioritetni. To WFM omogućuje rješavanje sukoba u rasporedu kada su agenti dodijeljeni u više redova čekanja servisa. Agenti će prvo biti zakazani za red čekanja usluga s najvišim prioritetom.

PRIMJER: Neke od agenata odredite tako da podržavaju dva reda čekanja servisa i svakom redu čekanja servisa dodijele prioritet. Kada WFM generira rasporede za dva reda čekanja i otkrije usluge Nema dovoljno agenata koji podržavaju sve preduvjete predviđanja za svaki red čekanja servisa, uspoređuje vrijednost prioriteta dodijeljenu redovima čekanja za servis. WFM zatim prvo zakazuje agente za red čekanja usluga s najvišim prioritetom. Ako red čekanja usluge ima više od jednog mapiranja vještina ili multiskill grupe, agenti pridruženi mapiranju viših vještina ili prioritetu grupe s više vještina zakazat će se prije nego što agenti budu povezani s nižim mapiranjem vještina ili prioritetom grupe s više vještina.

Opisi polja

Pomoću stranice Mapiranja vještina stvorite, uredite i izbrišite mapiranja vještina.

NAPOMENA U okruženjima koja se sinkroniziraju s ACD sva nova mapiranja vještina koja stvorite u WFM neće se ponovno dodati u ACD.

NAJBOLJA PRAKSA Kada konfigurirate sinkronizirano mapiranje vještina, promijenite njegov naziv kako biste ga razlikovali od reda čekanja servisa. Nemojte brisati mapiranja vještina. Ako izbrišete mapiranje vještina, sve povijesno
Podaci povezani s njim se gube.

Polja na stranici Mapiranja vještina opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Naziv mapiranja vještina	Jedinstveni naziv mapiranja vještina.
Redovi čekanja servisa	Redovi čekanja servisa dodijeljeni mapiranju vještina.
Prioritet	Prioritet odabranog reda čekanja usluga, od 0 do 999, pri čemu je 0 najveći prioritet. Ovaj prioritet omogućuje WFM rješavanje sukoba u rasporedu kada su agenti dodijeljeni u više redova čekanja servisa.
Agenti	Agenti zaduženi za mapiranje vještina. Dodijeljeni agenti mogu se zakazati za dodijeljene redove čekanja servisa.

Upravljanje grupama s više vještina

Multiskill grupe koriste se za planiranje agenata za podršku više redova servisa tijekom istog vremenskog razdoblja. Multiskill grupa sastoji se od više redova čekanja za usluge. Svaki red čekanja servisa ponderiran je postotkom kako bi se naznačilo koliko je vremena agenta potrošeno na podršku tom redu čekanja usluge unutar grupe multiskill.

Zakazivanje agenata za grupe s više vještina odražava se u izračunima kao što su Zakazani agenti i Zakazana razina usluge. Budući da su agenti podijelili svoje vrijeme između više redova čekanja usluga, njihov doprinos svakom redu čekanja servisa po postotku odražava se u ovim izračunima.

Opisi polja

Pomoću stranice Grupe za više vještina stvarajte, uređujte i brišite grupe s više vještina.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Nemojte brisati multiskill grupe. Ako izbrišete grupu s više vještina, brišu se i svi rasporedi agenta povezani s njom.

Polja na stranici Multiskill grupe kada uređujete ili brišete postojeću multiskill grupu ili kada stvarate novu multiskill grupu, opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Metapodaci aktivnosti	(Neobavezno) Dodjeljuje zadane vrijednosti metapodataka ili ih uklanja Vrijednosti metapodataka iz bilo koje ili svih sljedećih aktivnosti: ▪ Radi ▪ Prekovremeni rad ▪ Zatvorena usluga Dodatne informacije o konfiguriranju vrijednosti metapodataka potražite u odjeljku Upravljanje vrijednostima metapodataka aktivnosti.
Agenti	Agenti koje možete dodijeliti grupi multiskill. Možete tražiti agente s osnovnim ili naprednim filtrom, a grupi multiskill možete dodijeliti jednog, višestrukog ili svih agenata. **NAPOMENA:** agent može pripadati samo jednoj grupi s više vještina. Dodjeljivanje agenta grupi s više vještina automatski uklanja sve prethodne dodjele grupa s više vještina za tog agenta. Nećete biti upozoreni pripada li agent drugoj multiskill grupi ili je uklonjen iz multiskill grupe kojoj je prethodno dodijeljen.
U boji	Boja koja predstavlja ovu multiskill grupu u rasporedu.
Naziv grupe s više vještina	Naziv multiskill grupe.

Polje	Opis
Redovi čekanja servisa	Redovi čekanja servisa koje možete dodijeliti grupi multiskill vještina. Možeš Dodijelite jedan, višestruki ili sve redove čekanja usluga grupi MultiSkill Group. Svakom redu čekanja servisa mora se dodijeliti težina (postotak). Težina je postotak vremena koje agent dodijeljen ovoj grupi multiskill troši podržavajući taj red čekanja za usluge. Utezi moraju biti do 100 posto. **NAPOMENA** Ako je red čekanja servisa izbrisan ili je potvrđen okvir "Ne generiraj predviđanja ili rasporede za ovaj red čekanja usluga", Njegovo ponderiranje ne distribuira se automatski drugim redovima čekanja usluga u grupi MultiSkill Group.

Upravljanje datumima zatvaranja reda čekanja servisa

Koristite stranicu Datumi zatvaranja reda čekanja servisa da biste odredili datume na kojima je red čekanja servisa zatvoren i stoga ne možete rukovati kontaktima kupaca. Tipični datumi zatvaranja su državni praznici.

Datumi zatvaranja ne smiju se koristiti danima kada je red čekanja servisa rutinski zatvoren. Na primjer, red čekanja za usluge može biti otvoren od ponedjeljka do petka, a zatvoren subotom i nedjeljom. To je prikladnije konfigurirano na stranici Redovi čekanja servisa u odjeljku Radno vrijeme otvaranja i zatvaranja (pogledajte Upravljanje redovima čekanja servisa).

U WFM se pretpostavlja da su svi redovi čekanja usluga otvoreni svaki dan u godini, osim ako nije drugačije konfigurirano.

Ako su datumi zatvaranja isti iz godine u godinu za red čekanja usluga ili isti za više redova čekanja usluga, možete ih konfigurirati za jedan red čekanja usluga, a zatim ih kopirati u druge godine i druge redove čekanja usluga.

NAPOMENA Određivanje dana kao zatvorenog mijenja predviđanje za taj dan na nulu. Međutim, to ne utječe na raspored koji je već generiran za taj dan. Ako agenti trebaju raditi na.
Dan koji je označen kao zatvoren, oni ostaju zakazani za taj dan. Rješenje za ovu situaciju je stvoriti iznimku i dodijeliti je redu čekanja servisa za taj dan. Ako je datum označen kao zatvoren nakon generiranja predviđanja, usluga Raspored i dalje tretira predviđanje za taj datum kao nulu, čak i ako predviđanje pokazuje pozitivne vrijednosti.

NAJBOLJA PRAKSA Najmanje jednom godišnje ažurirajte zatvorene datume reda čekanja servisa.

Kopiranje zatvorenih datuma

Nakon što konfigurirate datume zatvaranja za red čekanja usluge i spremite zapis, te datume zatvaranja možete kopirati u drugu godinu za isti red čekanja usluga ili u bilo koju godinu za drugi red čekanja usluga.

Kopiranje datuma zatvaranja reda čekanja servisa na drugu godinu

1. Odaberite **Kopiraj zatvorene datume u red čekanja** servisa.
2. Odaberite red čekanja servisa i godinu sa zatvorenim datumima koje želite kopirati. Datumi koji će se kopirati pojavljuju se u oknu Dodijeljeni datumi zatvaranja .
3. U **odjeljku Kopiraj u** odaberite isti red čekanja servisa koji ste odabrali u prvom koraku, a zatim odaberite ciljnu godinu.
4. Kliknite **Spremi**.

Kopiranje datuma zatvaranja reda čekanja servisa u drugi red čekanja servisa

1. Odaberite **Kopiraj zatvorene datume u red čekanja** servisa.
2. Odaberite red čekanja servisa i godinu sa zatvorenim datumima koje želite kopirati.
3. Odaberite ciljni red čekanja usluga i ciljnu godinu.
4. Kliknite **Spremi**.

Opisi polja

Pomoću stranice Datumi zatvaranja reda čekanja servisa stvarajte, uređujte, uklanjajte i kopirajte zatvorene datume. Polja na stranici kada redu čekanja servisa dodijelite zatvorene

Polje	Opis
Dodijeljeni datumi zatvaranja datuma. Red čekanja servisa datume.	Kalendar koji možete koristiti za dodjeljivanje zatvorenih Red čekanja servisa kojem želite dodijeliti zatvorene
Godina	Godina kojoj želite dodijeliti zatvorene datume.

Polja na stranici kada kopirate zatvorene datume u red čekanja servisa opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Dodijeljeni datumi zatvaranja	(samo za čitanje) Zatvoreni datumi koji će se kopirati.
Kopiraj u red čekanja datume. Kopiraj u godinu	Red čekanja servisa u koji želite kopirati zatvorene Godina u koju želite kopirati zatvorene datume.

Polje	Opis
Red čekanja servisa	Red čekanja servisa čije datume zatvaranja želite kopirati.
Godina	Godina čije zatvorene datume želite kopirati.

Konfiguriranje skupljanja

Skupljanje kontaktnog centra je koliko se vremena gubi u kontaktnom centru zbog neplaniranih aktivnosti. Razlozi za skupljanje uključuju širok raspon događaja koji rezultiraju time da agenti nisu dostupni kako bi pomogli kupcima tijekom njihovog uobičajenog rasporeda. Ovisno o vremenskom okviru koji se procjenjuje i onome što je trenutno zakazano, događaji skupljanja mogu uključivati (ali nisu ograničeni na) odmore, sastanke, projekte, vrijeme bolovanja i obuku.

Postotak skupljanja koristi se kako bi se to uzelo u obzir pri izvođenju rasporeda. Kada se primijene postoci skupljanja, raspored prekoračuje red čekanja servisa za postotke smanjenja koje konfigurirate za svaki interval.

Broj agenata dostupnih za rad prilikom izvođenja rasporeda obično nije isti kao stvarni broj agenata dostupnih nakon što taj budući datum stigne. To je zbog predvidljivih i nepredvidivih aktivnosti zbog kojih ti agenti više nisu dostupni za rad. Postotna razlika između ta dva broja je postotak skupljanja.

PRIMJER : 1. rujna raspored se izvodi za tjedan 21. rujna. 31. kolovoza agenti A, B i C predali su zahtjeve za slobodne dane za 23. rujna. Odobren je samo zahtjev agenta A
1. rujna prije izvođenja rasporeda, pa se agent A ne smatra dostupnim za rad tog dana. Zahtjevi za slobodne dane agenta B i agenta C nisu odobreni do 3. rujna, pa su trebali raditi 23. rujna unatoč njihovim zahtjevima za slobodno vrijeme na čekanju kada je raspored pokrenut. Kada se ti zahtjevi odobre 3. rujna, broj agenata koji bi trebali raditi 23. rujna smanjuje se za dva agenta.

Značajka skupljanja omogućuje konfiguriranje postotaka skupljanja po intervalu za tekući tjedan i do 11 tjedana u budućnosti (ukupno 12 tjedana). Svaki tjedan postotak smanjenja smanjuje se kako se tjedan rasporeda približava tekućem danu. To je zato što se aktivnosti (poput slobodnog vremena) koje uklanjaju sredstva iz bazena dostupnih agenata dodaju u raspored i ne morate dopustiti istu količinu skupljanja svaki tjedan. Postajete sigurniji u broj agenata dostupnih za raspored kako se približavate tjednu rasporeda.

Možete stvoriti neograničen broj kategorija skupljanja koje su prikladne za vaš kontaktni centar, iako postoji ograničenje od 10 kategorija skupljanja po tjednu skupljanja. Tjedan skupljanja detaljno opisuje postotke smanjenja po intervalu po danu u tjednu. Možete stvoriti neograničen broj tjedana skupljanja. Zatim možete nastaviti stvarati scenarije skupljanja. Scenariji skupljanja primjenjuju tjedne skupljanja u slijedu od tekućeg tjedna do 11 tjedana u budućnosti za određene redove čekanja usluga.

Upravljanje kategorijama skupljanja

Kategorije skupljanja definiraju razloge zbog kojih agenti nisu dostupni za rukovanje kontaktima tijekom smjene. Pomoću stranice Kategorije skupljanja stvorite, uredite i izbrišite neograničen broj kategorija skupljanja.

Do 10 kategorija skupljanja tada se može povezati s tjednom skupljanja (pogledajte Upravljanje tjednima skupljanja), a do 12 tjedana skupljanja može se dodijeliti scenariju skupljanja (pogledajte Upravljanje scenarijima skupljanja).

Stvaranje nove kategorije skupljanja

1. Odaberite mogućnost **Stvori novu kategoriju** skupljanja.
2. Unesite jedinstveni naziv za novu kategoriju.
3. Kliknite **Spremi**.

Uređivanje ili brisanje postojeće kategorije skupljanja

1. Odaberite mogućnost **Uređivanje ili brisanje postojeće kategorije** skupljanja.
2. Odaberite kategoriju skupljanja koju želite urediti ili izbrisati iz **kategorije Odabir skupljanja** Padajući popis.
3. Po potrebi uredite kategoriju skupljanja, a zatim kliknite **Spremi** ili **izbrišite** da biste je izbrisali.

Upravljajte tjednima skupljanja

Tjedni skupljanja određuju koje se kategorije skupljanja i postoci skupljanja primjenjuju na intervale od 30 minuta za svaki dan u tjednu. Možete dodijeliti do 10 kategorija skupljanja dnevno tjedno.

Pomoću stranice Tjedni skupljanja stvorite, uredite i izbrišite neograničen broj tjedana skupljanja. Također možete kopirati postojeći tjedan skupljanja i spremiti ga pod drugim nazivom. Jedan od razloga za korištenje funkcije kopiranja je ako je novi tjedan skupljanja gotovo identičan postojećem tjednu skupljanja i zahtijevao bi samo male izmjene tog postojećeg tjedna kako bi se ispravno konfigurirao.

Stvaranje novog tjedna skupljanja

1. Odaberite mogućnost **Stvori novi tjedan** skupljanja.
2. Unesite jedinstveni naziv za tjedan skupljanja.
3. Odaberite dan u tjednu u odjeljku Odabir radnim danom .

> **NAPOMENA** Ako je skupljanje na više dana u tjednu identično, možete koristiti Ctrl+Klik za odabir tih dana. Kategorije skupljanja i postoci skupljanja koje konfigurirate su Primjenjuje se na svaki dan istovremeno.

4. Odaberite do 10 kategorija skupljanja iz okna Kategorije skupljanja i pomoću strelice desno premjestite ih u dodijeljeno okno.

   Svaka odabrana kategorija skupljanja dodaje se kao stupac u tablici Intervali.

5. Za svaki interval od 30 minuta na koji želite primijeniti skupljanje dvokliknite ćeliju u odgovarajućem stupcu kategorije skupljanja i unesite postotnu vrijednost od 1 do 99.

> **NAPOMENA** Nijedna pojedinačna ćelija tablice ne može imati vrijednost veću od 99 posto, a nijedan ukupni redak intervala ne smije prelaziti 99 posto.

6. Odaberite drugi dan u tjednu i konfigurirajte kategorije skupljanja i postotke za taj dan dok ne konfigurirate svaki željeni dan u tjednu. Ne morate konfigurirati skupljanje za svaki dan u tjednu.
7. Kliknite **Spremi**.

Uređivanje ili brisanje postojećeg tjedna skupljanja

1. Odaberite mogućnost **Uređivanje ili brisanje postojećeg tjedna** skupljanja.
2. Odaberite tjedan skupljanja koji želite urediti ili izbrisati s **padajućeg popisa Naziv** .
3. Po potrebi uredite tjedan skupljanja, a zatim kliknite **Spremi** ili **izbrišite** da biste ga izbrisali.

Kopiranje postojećeg tjedna skupljanja

1. Odaberite mogućnost **Kopiraj tjedan** skupljanja.
2. Odaberite postojeći tjedan skupljanja koji želite kopirati s **padajućeg popisa Tjedan** skupljanja.
3. Unesite jedinstveni naziv za novi tjedan skupljanja u **polje Naziv** .
4. Kliknite **Spremi**.

Upravljanje scenarijima skupljanja

Scenariji skupljanja primjenjuju se prilikom izvođenja predviđanja. Scenarij skupljanja sastoji se od do 12 tjedana skupljanja određenim redoslijedom (od trenutnog tjedna ili broja 0 tjedna do dvanaest tjedana ili broja tjedna 11) koji se primjenjuju na odabrane redove čekanja servisa prilikom izvođenja predviđanja.

Pomoću stranice Scenariji skupljanja stvorite, uredite ili izbrišite scenarije skupljanja.

Stvaranje novog scenarija skupljanja

1. Odaberite mogućnost **Stvori novi scenarij skupljanja**.
2. Unesite jedinstveni naziv scenarija u **polje Naziv** .
3. Odaberite tjedne skupljanja za ovaj scenarij tako da ih premjestite iz okna Dostupno u okno Dodijeljeno. Možete dodijeliti najviše 12 tjedana (označeno brojevima od 0 do 11), a 0. tjedan je tekući tjedan. Isti tjedan skupljanja možete dodijeliti više puta, a tjedan zauzima različite pozicije na numeriranom popisu. Ako tjedan nema očekivanog skupljanja, dodijelite **tjedan bez skupljanja** .

NAPOMENA Ako je vaše predviđanje dulje od 12 tjedana, tjedan smanjivanja broj 11 primjenjuje se na saldo predviđenog razdoblja.

PRIMJER

Slijedi ilustracija kako se mogu dodijeliti tjedni skupljanja. Imajte na umu da se neki tjedni skupljanja ponavljaju i da se u 0. tjednu ne očekuje skupljanje.

Dodijeljen	Broj tjedna
Nema skupljanja	0
Tjedan skupljanja B	1
Tjedan skupljanja F	2
Tjedan skupljanja G	3
Tjedan skupljanja A	4
Tjedan skupljanja C	5
Tjedan skupljanja N	6
Tjedan skupljanja M	7

Dodijeljen	Broj tjedna
Tjedan skupljanja Z	8
Tjedan skupljanja K	9
Tjedan skupljanja A	10
Tjedan skupljanja D	11

4. Odaberite redove čekanja servisa koji će koristiti ovaj scenarij skupljanja kada se predviđa.

> **NAPOMENA** Ovaj scenarij skupljanja zadani je scenarij za redove čekanja servisa koje odaberete, iako se zadana postavka može nadjačati drugim scenarijem kada tražite predviđanje. O
> Red čekanja servisa može se dodijeliti samo jednom scenariju skupljanja. Ako dodijelite red čekanja servisa drugom scenariju skupljanja, red čekanja servisa automatski se poništava iz prvog scenarija skupljanja.

5. Kliknite **Spremi**.

Uređivanje ili brisanje postojećeg scenarija skupljanja

1. Odaberite mogućnost **Uređivanje ili brisanje postojećeg scenarija** skupljanja.
2. Odaberite scenarij skupljanja koji želite urediti ili izbrisati s **padajućeg popisa Scenarij** skupljanja.
3. Po potrebi uredite scenarij skupljanja, a zatim kliknite **Spremi** ili **izbrišite** da biste ga izbrisali.

Upravljanje rasporedima agenata

Stranice u odjeljku Upravljanje rasporedom upravljanja aplikacijama omogućuju upravljanje rasporedima agenata.

Integrirajte se sa sustavom upravljanja ljudskim resursima

Koristite stranicu HRMS Integration kako biste omogućili integraciju između vašeg sustava upravljanja ljudskim resursima (HRMS) i WFM te odabrali doba dana kada želite da se podaci o odmoru korisnika izvoze iz WFM u vaš HRMS.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Prije integracije upravljanja ljudskim resursima s WFM pogledajte Referentni vodič za uvoz podataka.

Kada integrirate svoj HRMS s WFM, podaci se razmjenjuju na sljedeći način. Na taj način informacije o odmoru sadrže trenutne informacije za svaku vrstu odmora.

- Planovi odmora uvoze se iz HRMS-a u WFM tijekom dana, kad god je GIS datoteka dostupna Webex WFO-u. Za više informacija o tome kada se podaci o ljudskim resursima uvoze u Webex WFO, pogledajte *Webex Referentni vodič* za uvoz/izvoz WFO podataka.
- Broj sati godišnjeg odmora koje koriste agenti izvozi se iz WFM u HRMS jednom dnevno, u vrijeme konfigurirano na ovoj stranici. Višestruki izvoz istog dana nije podržan.

NAPOMENA: Svim agentima mora biti dodijeljen profil ekvivalenta punog radnog vremena (FTE) kako bi njihovi planovi za odmor bili uvezeni iz HRMS-a. Dodatne informacije potražite u odjeljku Upravljanje ekvivalentnim profilima punog radnog vremena.

NAPOMENA Ako uvezena datoteka uključuje agente i vrste praznika koje ne postoje u Webex WFO-u, ti će se zapisi preskočiti tijekom uvoza. Preskočeni zapisi navedeni su u zapisniku uvoza.

Za sustave koji koriste HRMS integraciju, informacije o planovima odmora konfigurirane su s HRMS-om. Sustavi koji nemaju integraciju s HRMS-om koriste planove za odmor izrađene na stranici Planovi za odmor (pogledajte Upravljanje planovima za odmor).

Postupci

Omogući HRMS integraciju

- Potvrdite okvir **Omogući HRMS integraciju s WFM** .

Konfigurirajte kada WFM podaci o odmoru izvoze u vaš HRMS

- U polje Vrijeme **izvoza** unesite vrijeme izvoza podataka o odmoru korisnika iz WFM u vaš HRMS.

  NAPOMENA Ako se ovo vrijeme promijeni nakon početne konfiguracije, ono ne stupa na snagu 24 sata.

Uvoz pojedinosti datoteke

Sljedeća tablica prikazuje detalje uvezene datoteke poslane od HRMS-a do WFM.

VAŽNO Svako zaglavlje stupca mora biti prisutno u uvezenoj datoteci, čak i ako podaci ne moraju biti prisutni za taj stupac. Ako nedostaje zaglavlje stupca, uvoz neće uspjeti.

Element	Opis
Mjesto datoteke	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data

Element	Opis
	Server\gis\vacationreports\<klijent>
Naziv datoteke	VacationHours_From_HRMS
Zaglavlje datoteke	ODMOR OD HRMS-A DATUM: <datum>
Zaglavlja stupaca	prijava Podaci nisu obavezni. Ovo je adresa e-pošte koju korisnici unose kada se prijave na Webex WFO. Iako su prijava i ID zaposlenika pojedinačno neobavezni, morate uključiti podatke u barem jedan od ova dva stupca. U suprotnom, datoteka za uvoz podataka neće biti obrađena.
	vacationTypeLabel Potrebni su podaci. Vrijednost podataka unesena za vacationTypeLabel u svim recima mora odgovarati točno nazivu vrste odmora kako je konfigurirano u Webex WFO (Application Management > Vacation Planning > Vacation Types). Ova vrijednost ne može sadržavati zareze.
	dostupnoHours Potrebni su podaci. Ovo je broj sati odmora koji je na raspolaganju agentu.
	totalEarnedHours Podaci nisu obavezni. To je ukupan broj sati godišnjeg odmora koje je agent zaradio za ovu godinu. Ako neobavezno polje totalEarnedHours nije uključeno u datoteku, Webex WFO zadane vrijednosti na nulu i prebrisuje postojeće vrijednosti. To može rezultirati negativnom vrijednošću pri izračunavanju sati korištenih za agenta. Ako je polje uključeno u datoteku, unesena vrijednost ne smije biti veća od 9999.
	ID zaposlenika Podaci nisu obavezni. Iako su prijava i ID zaposlenika pojedinačno neobavezni, morate uključiti podatke u barem jedan od ova dva stupca. U suprotnom, datoteka za uvoz podataka neće biti obrađena.

Slijedi primjer uvezene datoteke.

ODMOR OD HRMS-A DATUM: 2018-04-19

prijava,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId

smithj@example.com,Floating Holiday, 16,24,john.smith

smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith

jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones

adamsb@generic.com,Vacation,120,120,betty.adams

NAPOMENA Podatkovni elementi ograničeni su na 2 znamenke desno od decimalnog zareza. Ako postoji više od dvije znamenke, vrijednost će se zaokružiti na dvije znamenke prije uvoza. Pogreške u zapisima zapisuju se u zapisnik datoteka.

Zarezi koji su dio podataka o uvozu HRMS-a moraju se izbjeći obrnutom kosom crtom (na primjer, "3\.000") kako bi se tretirali kao doslovni, a ne graničnici datoteka.

Izvezi detalje o datoteci

Sljedeća tablica prikazuje detalje izvozne datoteke poslane iz WFM HRMS-u.

Element	Opis
Mjesto datoteke	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<naziv klijenta>
Naziv datoteke	vacation_<datum>_WFM
Zaglavlje datoteke	GODIŠNJI ODMOR OD WFM. DATUMA: <datum>
Zaglavlja stupaca	Datu m prija ve vacationTypeLabel usedHours requestedHours approvedHours employeeId acdId

- Svi agenti koji imaju plan odmora putem uvezene datoteke (pogledajte Pojedinosti o uvozu datoteke) uključeni su u izvoznu datoteku.
- U izvoz za svakog agenta uključeni su samo datumi s korištenim satima u proteklih 7 dana.

- Ako je datum koristioHours za agenta za barem jednu vrstu odmora, tada se sve vrste odmora prikazuju u datoteci, čak i ako na taj datum nije korišten nijedan sat. U tom slučaju polje usedHours prikazuje crticu (
  —).
- Polja RequestedHours i aplostHours pojavljuju se samo na zadnji datum koji je prijavljen za svakog agenta. Te vrijednosti nisu povezane s određenim datumom jer su ukupne zbrojeve za sve buduće datume.
- Ako agent nema korištenih sati za bilo koju vrstu odmora u razdoblju od 7 dana, tada se za jučer umeće redak datuma za svaku vrstu odmora i tamo se prijavljuju zatražiliHours i apodobrenHours.

Izlazna izvozna datoteka sadrži sljedeće za svaku vrstu odmora:

- Iskorišteni sati: sati korišteni za datum u retku. Ta se vrijednost temelji na trajanju iznimaka vrste odmora u rasporedu agenta za taj datum. Iznimke vrste odmora konfigurirane su na stranici Webex WFO vrste odmora (Upravljanje aplikacijama > Planiranje odmora > Vrste odmora).
- Zatraženi sati: ukupno sati koji su na čekanju i još nisu odobreni u trenutnom trenutku.
- Odobreni sati: ukupan broj odobrenih sati. Za zahtjeve za djelomičnim danom koristi se trajanje zahtjeva. Za cjelodnevne zahtjeve trajanje se izračunava kao minimalni broj sati tjedno ÷ 5, kako je definirano u agentovom profilu ekvivalenta punog radnog vremena, konfiguriranom na Webex stranici WFO profila ekvivalenta punog radnog vremena (Upravljanje aplikacijama > Planiranje odmora > Ekvivalentni profili punog radnog vremena).

Slijedi primjer izvozne datoteke.

```
ODMOR OD WFM DATUMA: 2018-04-20
prijava,datum,vacationTypeLabel,korišteniSati,ZatraženiSati,APPROVEDSati, ID zaposlenika,
acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Floating Holiday, 8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Floating Holiday,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,16.0,8.0,john.smith,2
jonest@example.com,2018-04-14,Vacation,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Vacation,-,-,-,teri.jones,1
```

U ovom primjeru sati odmora iskazuju se na sljedeći način.

Zaposlenik	Korištenje sata odmora
kovač	▪ Koristi se 8 sati plutajućeg odmora 13. travnja. ▪ Iskorišteno 8 sati odmora 15. travnja. ▪ Ima 16 sati zahtjeva za odmor koji čekaju odobrenje 20. travnja ili nakon njega. ▪ Ima 8 sati zahtjeva za odmor koji su odobreni 20. travnja ili nakon njega. ▪ Nema odobrenih ili neriješenih zahtjeva za plutajući odmor 20. travnja ili nakon tog datuma.
Jonest	▪ Iskorištena 4 sata odmora 14. travnja. ▪ Iskorišteno 8 sati odmora 15. travnja. ▪ Nema odobrenih ili neriješenih zahtjeva za plutajući odmor 20. travnja ili nakon tog datuma.
Adamsb	▪ Nema iskorištenih sati u sedmodnevnom razdoblju od 13. travnja. ▪ Nema odobrenih ili neriješenih zahtjeva za plutajući odmor 20. travnja ili nakon tog datuma.

Prilagodba vremena objavljivanja rasporeda

Prema zadanim postavkama, raspored agenta postaje vidljiv na temelju globalne postavke: Broj tjedana vidljiv u rasporedima agenta. Koristite stranicu Profili izdanja rasporeda za podešavanje ciklusa izdanja rasporeda za pojedinačne datumske raspone i agente.

Profili izdanja rasporeda nadjačavaju zadano izdanje rasporeda i mogu se koristiti za kašnjenje i/ili pružanje vidljivosti unaprijed rasporeda za jedan ili više raspona datuma. Rasporedi za datume koji nisu navedeni u profilu izdanja rasporeda i dalje postaju vidljivi prema zadanim postavkama Globalna postavka: Broj tjedana vidljiv u rasporedima agenta.

Stvaranje i dodjeljivanje profila izdavanja rasporeda

1. Unesite jedinstveni naziv za profil izdanja rasporeda.
2. U odjeljku Upravljanje datumima izdavanja rasporeda kliknite **Dodaj datum**.
    a. Unesite datum početka i datum završetka raspona datuma za koji želite prilagoditi vidljivost rasporeda.

b. Unesite datum izdavanja na koji želite objaviti raspored za navedeni raspon datuma.

> **NAPOMENA** Profil izdavanja rasporeda može uključivati više datumskih raspona s odvojenim datumima izdavanja.

3. U odjeljku Dodjela agenata odaberite jednog ili više agenata koje želite dodijeliti ovom profilu izdanja rasporeda.
4. Kliknite **Spremi**.

> **PRIMJER** : Ako je danas 1. studenog, a globalna postavka: Broj tjedana vidljivih u rasporedima agenta postavljen je na šest tjedana, raspored agenta za 1. studenog i 12. prosinca je
> Vidljivo prema zadanim postavkama. Ako agentima želite omogućiti vidljivost unaprijed rasporeda za 18. i 31. prosinca, izradite profil izdanja rasporeda s datumom početka 2016-12-18 i datumom završetka
> 2016-12-31. Postavite datum izdavanja na koji želite objaviti raspored za te datume. Rasporedi za sve ostale datume i dalje postaju vidljivi u skladu sa zadanim postavkama od šest tjedana.

Agentu se može dodijeliti samo jedan profil izdanja rasporeda, koji može uključivati više datumskih raspona s pojedinačnim datumima izdavanja. Možete vidjeti koji je profil izdanja rasporeda dodijeljen agentu (ako postoji) ili dodijeliti novi profil izdanja rasporeda na stranici Korisnici (pogledajte Upravljanje korisnicima).

Ako želite automatski dodijeliti određeni profil izdanja rasporeda novim agentima, možete ga odabrati u WFM Global Settings: Schedule Release Profile (pogledajte Konfiguriranje postavki WFM na razini sustava).

> **NAPOMENA** Podešavanje vidljivosti rasporeda može utjecati na sposobnost agenta da zatraži raspored razmjene, ponudu rasporeda ili zahtjev za mentorstvo. Da agent podnese zahtjev ovih vrsta, datum rasporeda
> (ili datumi, ako su rasporedi trgovanja za različite dane) moraju biti vidljivi i agentu koji podnosi zahtjev i agentu koji odgovara.

Opisi polja

Polje	Opis
Zakazivanje profila izdanja	
Odabir profila za izdavanje rasporeda	("Samo uređivanje ili brisanje postojećeg profila izdanja rasporeda") Naziv profila izdanja rasporeda koji želite urediti.
Uredi naziv	Jedinstveni naziv za ovaj profil izdanja rasporeda.

Polje	Opis
Upravljanje datumima izdavanja rasporeda	
Datum početka	Prvi dan u nizu datuma za koje želite odrediti lansiranje rasporeda.
Datum završetka	Posljednji dan u nizu datuma za koje želite odrediti izdanje rasporeda.
Objave	Datum na koji želite objaviti rasporede za navedeni raspon datuma. Taj datum može biti različit za svaki raspon u tablici.
Dodaj datum	Stvorite dodatni raspon datuma za ovaj profil izdanja rasporeda.
Izbriši odabrano	Uklonite odabrane raspone datuma iz tablice. Da biste odabrali sve retke, odaberite Potvrdni okvir na vrhu tablice.
Dodijeli agente	
Dostupno/dodijeljeno	Popis dostupnih i dodijeljenih agenata za ovo izdanje rasporeda profil. Agent se istovremeno može dodijeliti samo jednom profilu izdanja rasporeda.

Ograničite mogućnost nadzornika da uređuje rasporede

Administrator možda iz različitih razloga želi ograničiti mogućnost nadzornika da uređuje rasporede agenata. Na primjer, nadzornik je možda na obuci i još nije dovoljno iskusan da bi imao potpuni pristup uređivanju rasporeda. Stranica Pravila uređivanja rasporeda omogućuje vam dodjeljivanje pravila uređivanja rasporeda određenim nadzornicima koji upravljaju njihovim mogućnostima uređivanja.

Možete konfigurirati pravilo da biste nadzornicima onemogućili sljedeće akcije:

- Umetanje bilo koje aktivnosti ili samo umetanje određenih vrsta aktivnosti
- Rasporedi trgovanja
- Promjena rasporeda pomoću značajke Pronađi optimalno vrijeme
- Premještanje različitih vrsta aktivnosti (na primjer, ručkova ili pauza) za više od određenog broja minuta
- Promjena rasporeda pomoću značajke Optimiziraj rasporede

- Vraćanje prethodnog rasporeda pomoću značajke Povijest rasporeda i vraćanje
- Dodavanje, uređivanje ili brisanje bilješki o aktivnostima o iznimkama ili projektima u rasporedima agenata

NAPOMENA: Pravilo uređivanja rasporeda nadjačava dozvole Adadministration WFM i Administriranje rasporeda. Na primjer, ove dozvole omogućuju pristup značajci Povijest rasporeda i vraćanje, ali ako
Primijeni pravilo koje ograničava pristup, nadzornik ne može pristupiti toj značajki ni iz upravljanja aplikacijama ni iz rasporeda agenata unatoč tim dozvolama.

Ako samo dodijelite pravilo uređivanja rasporeda nadzorniku, tada je taj nadzornik spriječen obaviti bilo koji zadatak koji ste postavili ograničenja ili premjestiti aktivnosti za više od određenog vremenskog razdoblja. Međutim, možete stvoriti tijek rada koji će nadzornom nadzorniku omogućiti izvršavanje zadatka, ali će odgoditi izvršenje rezultirajućih promjena rasporeda dok se ručno ne odobre. To se radi pomoću tijeka rada.

NAPOMENA: Nadzornik koji podliježe ručnom tijeku rada za odobrenje ne može spremiti promjene u rasporedu ako nadzornik koristi prilagođeno filtriranje (mogućnost Prilagođeno pri dnu popisa filtara koja vam to omogućuje
Odaberite kombinaciju timova, redova čekanja usluga, grupa redova čekanja usluga i mapiranja vještina da biste filtrirali stranicu Raspored agenta). Akcija spremanja funkcionirat će ako nadzornik filtrira stranicu samo prema jednom timu, redu čekanja usluge ili mapiranju vještina.

NAPOMENA Ako nadzornik na kojeg se primjenjuje pravilo uređivanja rasporeda uredi iznimku ili projekt i istovremeno uređuje ili dodaje bilješku o aktivnosti, bilješka o aktivnosti neće se prikazati kada
Odobravanje nadzornika gleda uređivanje na odobrenje. Kada uređivanje bude odobreno, bilješka se neće spremiti.

Postavljanje tijeka rada nije obavezno. Ne trebate tijek rada da bi promjena koja zadovoljava zahtjeve pravila stupila na snagu (na primjer, nadzornik koji je ograničen na pomicanje pauze ne dulje od 30 minuta može pomaknuti pauzu za 15 minuta), Međutim, postavljanje tijeka rada omogućuje WFM provjeru pokrivenosti i osoblja. Ako je to važno u vašem centru za kontakte, postavite tijekove rada zajedno s pravilima uređivanja rasporeda.

Stvaranje tijeka rada

Tijek rada za uređivanje rasporeda možete postaviti na stranici Tijekovi rada (Upravljanje aplikacijama > Aktivnosti > tijekovi rada) koji može odobriti, odbiti ili prisiliti ručno rukovanje promjenama rasporeda. Dodatne informacije o konfiguriranju tijeka rada potražite u članku Automatizacija rukovanja zahtjevima agenta.

Prilikom izrade tijeka rada za uređivanje rasporeda koristite sljedeće mogućnosti:

- Odaberite događaj Uređivanje rasporeda.
- Dodijelite odgovarajuće nadzornike u odjeljku Dodjela korisnika.
- Odaberite radnju ručnog rukovanja, odobravanja ili odbijanja.

Tijek rada pokreće se kada nadzornik klikne **Spremi** nakon uređivanja na stranici Rasporedi agenta. Ako je akcija odabrana za tijek rada ručno rukovanje, promjene neće stupiti na snagu dok ih ručno ne odobri administrator ili planer na stranici Planiranje upravljanja uređivanjem (pogledajte Odobravanje ili odbijanje promjena rasporeda koje su izvršili nadzornici).

Upravljanje pravilima uređivanja rasporeda

Pomoću stranice Zakazivanje pravila uređivanja stvorite, uredite i izbrišite pravila uređivanja rasporeda.

Stvaranje novog pravila uređivanja rasporeda

1. Odaberite mogućnost Stvori novo pravilo **uređivanja rasporeda** .
2. Unesite jedinstveni naziv pravila.
3. Odaberite aktivnosti za koje želite spriječiti nadzornike da obavljaju u oknu "Sprječavanje korisnika". Možete spriječiti nadzornike da umetnu sve ili neke vrste novih aktivnosti, rasporede trgovanja i pronađu optimalna vremena.
4. Odaberite postojeće aktivnosti koje želite spriječiti ili ograničiti nadzornike da se kreću u rasporedu dulje od određenog broja minuta. Na primjer, odaberite "Prekidi za više od" i unesite **15** u polje minuta kako biste ograničili nadzornika da pomakne pauzu više od 15 minuta ranije ili kasnije u rasporedu. Da biste spriječili nadzornika da uopće pomiče pauze, unesite **0** u polje minuta.
5. Dodijelite nadzornike pravilu tako što ćete ih odabrati u oknu Dostupno i premjestiti u okno Dodijeljeno. U dostupnom oknu navedeni su samo nadzornici.
6. Kliknite **Spremi**.

Uređivanje ili brisanje postojećeg pravila uređivanja rasporeda

1. Odaberite mogućnost Uređivanje ili brisanje postojećeg pravila **uređivanja rasporeda** .
2. Na padajućem popisu Raspored uređivanja pravila odaberite željeno pravilo i učinite nešto od sljedećeg:
    a. Uredite pravilo po želji, a zatim kliknite **Spremi**.
    b. Da biste izbrisali pravilo, kliknite **Izbriši**, a zatim **Da** da biste potvrdili brisanje.

Rad s povijesnim podacima

Stranice u odjeljku Povijesni podaci upravljanja aplikacijama omogućuju prikupljanje, spajanje i uređivanje povijesnih podataka.

Prikaz i uređivanje povijesnih podataka

Koristite stranicu Prikaz i uređivanje povijesnih podataka za prikaz, unos i uređivanje povijesnih podataka za određeni red čekanja i datum usluge.

BILJEŠKA

Svi povijesni podaci prikazuju se u zadanoj vremenskoj zoni vaše tvrtke ili ustanove koja se prikazuje na vrhu tablice povijesnih podataka. Povijesni podaci ne prikazuju se u vremenskoj zoni konfiguriranoj za odabrani red čekanja usluga.

Webex WFOpretvara povijesne podatke u odgovarajuću vremensku zonu prilikom generiranja distribucija.

WFM zahtijeva povijesne podatke za generiranje distribucija, predviđanja i rasporeda te za izračunavanje statistike. Što su povijesni podaci točniji, točnije će biti prognoze i rasporedi. Međutim, ponekad su povijesni podaci za red čekanja usluge nepotpuni, netočni ili u potpunosti nedostaju. Kada se to dogodi, podatke koji nedostaju možete unijeti ručno ili urediti netočne postojeće podatke.

Razlozi zbog kojih želite urediti ili unijeti povijesne podatke uključuju sljedeće:

- Ispravljanje netočnih podataka zbog problema sa sustavom ili mrežom
- Prilagođavanje podataka koji su neuobičajeni zbog rijetkog događaja, kao što je marketinška kampanja
- Unos podataka koji nedostaju kada je količina kontakta normalna, ali podaci nisu zabilježeni jer je sustav ili mreža bila u prekidu
- Stvaranje podataka kada povijesni podaci nisu dostupni ili nedostaju, na primjer prilikom prve instalacije WFM
- Za podršku predviđanju i zakazivanju neinteraktivnih redova čekanja usluga (poput onih koji rukuju e-poštom i društvenim medijima)

BILJEŠKA

API generičkih usluga sučelja (GIS) također se može koristiti za dodavanje povijesnih podataka iz bilo koje ACD u WFM bazu podataka. GIS API dio je WFM i ne zahtijeva zasebnu instalaciju ili izvršnu funkciju. Dodatne informacije potražite u Referentnom vodiču za uvoz podataka.

Ako imate Avaya ACD, imate i mogućnost prikaza povijesnih podataka za brojeve direktorija (DN-ove). Međutim, DN podatke ne možete uređivati u WFM.

Nakon što dovršite parametre povijesnih podataka, prikazuje se tablica sa traženim podacima, ako postoje. Ako za red čekanja usluge ne postoji, možete unijeti podatke za taj red čekanja servisa i određeni dan na razini zumiranja intervala.

Podatke u tablicu možete kopirati i zalijepiti pomoću standardnih tipkovnica prečaca sustava Windows.

- Kliknite i povucite mišem da biste odabrali određene retke i stupce u tablici ili proračunskoj tablici ili proračunskoj tablici ili pritisnite Ctrl + A da biste odabrali cijelu tablicu ili proračunsku tablicu.
- Pomoću tipki Ctrl+C kopirajte odabrane ćelije u međuspremnik u obliku vrijednosti odvojene tabulatorom (TSV) ili vrijednostima odvojenima zarezom (CSV). Ova akcija kopira stupce koji se mogu uređivati i samo za čitanje ako kopirate podatke iz tablice.
- Pomoću tipki Ctrl+V zalijepite sadržaj međuspremnika u ćelije tablice. Možete zalijepiti u posebno odabranu grupu ćelija ili jednostavno odabrati ćeliju koja postaje gornji lijevi kut zalijepljenih podataka. Podaci se lijepe u odabrane ćelije, osim ako odabrani stupac nije samo za čitanje. Kopirane podatke ne možete zalijepiti u stupce samo za čitanje. Ako su kopirani podaci preveliki da bi stali u odabrano područje lijepljenja, lijepljenje proširuje označeno na veličinu podataka u međuspremniku. Na primjer, ako odaberete područje 2 × 2, ali podaci u međuspremniku su 3 × 3, zalijepit će se 3 × 3. Zalijepljeni podaci istaknuti su u tablici.

Opisi polja

Polje	Opis
Red čekanja servisa	Red čekanja usluga za koji želite pregledati i/ili urediti povijesne podatke.
Broj u imeniku	(samo Avaya ACD) Broj imenika za koji želite pregledati podaci.
Razina zumiranja	Razina detalja koju želite koristiti za prikaz podataka. Vaši izbori su: ▪ I— po intervalu ▪ D— po danu ▪ W – po tjednu ▪ M – po mjesecu ▪ Y – po godini **NAPOMENA** Podaci se mogu uređivati samo na razini zumiranja intervala.
Datum	Dan za koji želite pregledati i/ili urediti povijesne podatke. Pojavljuje se samo kada je odabrana razina zumiranja intervala.
Datum početka/datum završetka	Datum početka/završetka razdoblja za koje želite pregledati i/ili urediti Povijesni podaci.

Polje	Opis
	Pojavljuje se samo kada je odabrana razina zumiranja dan, tjedan, mjesec ili godina. **NAPOMENA** Kada pregledavate kumulativne podatke na tjednoj ili mjesečnoj razini, prikazani podaci temelje se na konfiguriranom početnom danu Tjedan u koji pada datum koji odaberete. Dakle, ako je konfigurirani početni dan u tjednu ponedjeljak i odaberete raspon datuma od srijede do srijede, prikazani podaci su ukupni zbrojevi od ponedjeljka do ponedjeljka.

Polja tablice povijesnih podataka

Polja u tablici povijesnih podataka opisana su u nastavku. Tablica prikazuje definiciju polja za interaktivne redove čekanja usluga i neinteraktivne redove čekanja usluga.

Dodatne informacije o interaktivnim i neinteraktivnim redovima čekanja servisa potražite u članku Upravljanje vrstama reda čekanja servisa.

Polje	Opis
Ponuđeni kontakti	Broj ACD poziva/kontakata usmjerenih u red čekanja usluge tijekom interval.
Obrađeni kontakti	Broj ACD poziva/kontakata koje su agenti dovršili tijekom interval.
Kontakti su napušteni	Broj ACD poziva usmjerenih u red čekanja usluga tijekom intervala koji su napušteni (pozivatelj je prekinuo vezu dok je bio u redu ili dok je zvonio na agentovom telefonu). Pozivi se broje u intervalu kada pozivatelj prekine vezu.
Kontakti na koje je odgovoreno	Broj ACD poziva na koje je u redu čekanja usluga odgovoreno tijekom Interval. Pozivi se broje u intervalu u kojem je agent odgovorio na njih.
Ukupno vrijeme odaziva	Vrijeme u kojem su svi pozivi/kontakti bili u redu čekanja i na koje je odgovoreno U intervalu.
Prosječno vrijeme razgovora	▪ Interaktivni redovi čekanja za usluge – prosječna količina utrošenog vremena

Polje	Opis
	Razgovor i na čekanju za sve pozive obrađene u intervalu. ▪ Redovi čekanja neinteraktivnih usluga – prosječno vrijeme utrošenog na rad na svakom kontaktu za sve kontakte obrađene u intervalu.
Prosječno radno vrijeme	Prosječna količina rada nakon kontakta za svaki kontakt za sve kontakte Obrađeno u intervalu.
Postotak razine usluge	Postotak kontakata koji su ispunili cilj razine usluge za interval.
Maksimalan broj kontakata u redu čekanja	Maksimalan broj kontakata u redu čekanja servisa za taj dan.

Spajanje povijesnih podataka

Koristite stranicu Povijesni zahtjev za cirkularnim podacima za spajanje povijesnih podataka koje su redovi čekanja usluga u redu virtualne usluge prikupili pojedinačno prije nego što su dodani u red čekanja virtualne usluge.

Red čekanja virtualne usluge počinje prikupljati povijesne podatke iz redova čekanja komponentnih usluga nakon što ga stvorite, tako da zahtjev za povijesnim podacima trebate poslati samo u sljedećim situacijama:

- Redovi čekanja komponentnih usluga pojedinačno su prikupili povijesne podatke prije nego što ste ih dodali u red čekanja virtualne usluge, a njihove kumulativne povijesne podatke želite povezati s njihovim redom čekanja virtualne usluge.
- Redove čekanja za usluge s povijesnim podacima dodajete ili brišete redove čekanja za usluge s povijesnim podacima iz reda virtualnih usluga i želite ponovno izračunati povijesne podatke za zahvaćeni red virtualnih usluga.

Povijesni podaci za pojedinačne redove čekanja usluga čuvaju se nakon spajanja, pa ako izbrišete red čekanja usluge iz reda čekanja virtualne usluge, on je i dalje dostupan za korištenje.

Opisi polja

Polje	Opis
Datum početka	Datum početka zahtjeva za cirkularna povijesna podataka.
Datum završetka	Datum završetka zahtjeva za cirkularna povijesna izvješća.

Polje	Opis
Red čekanja virtualne usluge	Popis dostupnih i dodijeljenih redova čekanja usluga komponenti iz kojih za spajanje povijesnih podataka. Dodijeljeni redovi čekanja usluga moraju imati povijesne podatke za odabrani datumski raspon.
Datum izvođenja	Datum na koji želite pokrenuti zahtjev.
Vrijeme izvođenja	Vrijeme kada želite pokrenuti zahtjev.

Izračunajte točnost prošlih prognoza

Točnost predviđanja omjer je predviđenog volumena kontakta i stvarnog volumena kontakta. Zahtjev za sastavljanje točnosti predviđanja izračunava taj omjer za jedan ili više redova čekanja servisa na temelju povijesnih podataka. Ne može vam reći koliko će točna prognoza biti u budućnosti. Može samo procijeniti točnost predviđanja u prošlosti.

PRIMJER : Ako je postotak razine preciznosti predviđanja za red čekanja servisa 105 posto, to znači da je predviđeni volumen kontakta bio 5 posto veći od stvarnog volumena kontakta.

Vrijednost izračunata ovim zahtjevom prikazuje se na stranici Redovi čekanja servisa u odjeljku Postotak razine preciznosti predviđanja.

Pomoću stranice Zahtjev za kompiliranje točnosti predviđanja generirajte zahtjev za kompilaciju točnosti predviđanja.

Opisi polja

Polje	Opis
Datum početka	Datum početka zahtjeva za sastavljanje točnosti predviđanja.
Datum završetka	Datum završetka zahtjeva za kompilaciju točnosti predviđanja.
Redovi čekanja servisa	Redovi čekanja servisa za koje želite generirati točnost predviđanja kompilacija. Dodijeljeni redovi čekanja usluga moraju imati generirana predviđanja za odabrani datumski raspon.
Datum izvođenja	Datum na koji želite pokrenuti zahtjev.
Vrijeme izvođenja	Vrijeme kada želite pokrenuti zahtjev.

Prikupljanje povijesnih podataka

Pomoću stranice Prikupljanje povijesnih podataka pokrenite zahtjev za prikupljanje povijesnih podataka iz ACD i uvezite ih u WFM. To može postati potrebno u određenim okolnostima, kao što je želite uvesti povijesne podatke iz ACD za razdoblje prije instalacije WFM ili želite popuniti praznine u povijesnim podacima do kojih je došlo zbog prekida u vezi s ACD nakon instalacije WFM.

NAPOMENA Ova značajka nije dostupna za Avaya ACD-ove ili ACD-ove koji su klasificirani kao "generički" tijekom WFM instalacije.

NAPOMENA Prilikom prikupljanja povijesnih podataka, podaci o prethodnom pridržavanju i usklađenosti (ACC) ponovno se izračunavaju samo ako su se rasporedi ili podaci u stvarnom vremenu promijenili od posljednjeg izračuna ACC podataka.

NAJBOLJA PRAKSA Hvatanje podataka iz ACD može jako opteretiti sustav. Ako tražite veliku količinu podataka, pokrenite ovaj zahtjev kada je kontakt centar zatvoren ili tijekom tišine razdoblje.

Preduvjeti

- WFM licenca
- Dozvola administriranje WFM
- Dozvola Administriranje rasporeda
- Pristup administratoru sustava
- Konfigurirana ACD

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > povijesne podatke > prikupljanje povijesnih podataka

Postupci

Pokretanje zahtjeva za prikupljanje povijesnih podataka

1. Odaberite i konfigurirajte polja po želji.
2. Kliknite **Pokreni**.

Srodne teme

- Konfiguriranje ACD
- Uvoz povijesnih podataka

Uvoz povijesnih podataka

Koristite stranicu Uvoz povijesnih podataka za uvoz povijesnih podataka u obliku CSV datoteke u odabranu ACD. Ova je stranica alternativa korištenju izvršnog predloška WFM povijesnog uvoza (WHIT) za uvoz povijesnih podataka (za više informacija pogledajte *Webex Referentni vodič* za uvoz podataka WFO).

NAPOMENA Ako hostirate vlastiti podatkovni poslužitelj, možete koristiti WHIT za uvoz povijesnih podataka u oblak. Ako koristite podatkovni poslužitelj koji hostira Webex WFO u oblaku, za uvoz morate koristiti ovu stranicu
Povijesni podaci.

Uvoz povijesnih podataka

1. Kliknite **Odabir datoteke**, a zatim pronađite mjesto na kojem je pohranjena CSV datoteka. Kliknite **Otvori** da biste datoteku učitali na stranicu.
2. Na **padajućem popisu Odabir odredišnog ACD** polja odaberite ACD u koji želite uvesti povijesne podatke.
3. Na padajućem popisu Vremenska zona odaberite vremensku zonu koju želite primijeniti na povijesne podatke. Zadana vrijednost je UTC. Mogućnost Klijent je vremenska zona klijenta koju je administrator sustava postavio za klijenta na stranici Stanari.
4. Preslikajte polja u CSV datoteci u polja za uvoz navedena na stranici. Postavite vrstu podataka za polja datuma i razdoblja.
5. Kliknite **Uvezi**.

Opisi polja

Polja u CSV datoteci trebaju sadržavati sljedeće podatke. Polje se može nazvati bilo što jer će se mapirati u polje uvoza prije uvoza. Polja mogu biti bilo kojim redoslijedom u CSV datoteci.

VAŽNO Datoteka mora sadržavati naziv usluge ili serviceNumber, ali ne oboje.

Uvoz naziva polja	Opis
napuštenipozivi	(Obavezno) Ukupan broj napuštenih poziva u redu čekanja za usluge Tijekom tog razdoblja.

Uvoz naziva polja	Opis
ASA	(Neobavezno) Prosječna brzina odgovora u sekundama u redu čekanja servisa tijekom razdoblja.
avgACWTime	(Obavezno) Prosjek radnog vremena nakon poziva u sekundama za sve pozive obrađen u redu čekanja servisa tijekom razdoblja. Uključuje svo vrijeme provedeno na pozivima obrađenim u tom razdoblju, uključujući vrijeme provedeno u drugim razdobljima.
avgTalkTime	(Obavezno) Prosječno vrijeme razgovora u sekundama za sve pozive obrađene u red čekanja servisa tijekom razdoblja. Ova vrijednost uključuje svo vrijeme utrošeno na pozive obrađene u tom razdoblju, uključujući vrijeme provedeno u drugim razdobljima. Na primjer, ako ste u tom razdoblju primili samo jedan poziv koji je trajao 45 minuta, prosječno vrijeme razgovora je 45 ÷ 1 minuta = 45 minuta = 2700 sekundi.
kontaktiU redu čekanja	(Neobavezno) Maksimalan broj kontakata u redu čekanja u usluzi red čekanja tijekom razdoblja. To se odnosi samo na neinteraktivne redove čekanja usluga.
datum	(Obavezno) Datum podataka.
Obrađeni pozivi	(Obavezno) Ukupan broj poziva obrađenih u redu čekanja usluga Tijekom tog razdoblja.
popunjenostRatio	(Neobavezno) Omjer zauzetosti reda čekanja servisa tijekom razdoblja. Ta je vrijednost izražena kao cijeli broj od 1 do 100.
razdoblje	(Obavezno) Interval od 30 minuta u danu za podatke, u formatu HH:MM.
qtyOfAgents	(Neobavezno) Broj agenata u službi u redu čekanja za usluge tijekom Točka.
receivedCalls	(Obavezno) Ukupan broj poziva primljenih u redu čekanja za usluge tijekom Točka.
serviceLevel	(Neobavezno) Postotak razine usluge za red čekanja servisa tijekom razdoblje. Ta je vrijednost izražena kao cijeli broj od 1 do 100.
serviceName	Naziv reda čekanja servisa. Ovo je polje obavezno ako je Broj servisa

Uvoz naziva polja	Opis
	Nije uključeno u datoteku.
serviceNumber	ID reda čekanja servisa u ACD. Ovo je polje obavezno ako je serviceName nije uključen u datoteku. **NAPOMENA** Ako ovaj ID sadrži početne nule (na primjer, 00005), to može uzrokovati neuspjeh uvoza. Ti ID-ovi ne bi trebali sadržavati Početne nule kako bi se spriječilo pojavljivanje problema.
Preneseni pozivi	(Neobavezno) Ukupan broj prenesenih poziva u redu čekanja za usluge Tijekom tog razdoblja.

Stvaranje opisa za kodove razloga

Pomoću stranice Opisi kodova razloga stvorite skupove opisa koda razloga, a zatim povežite te skupove s jednim ili više redova čekanja servisa. Kodovi razloga (poznati i kao "aux kodovi" ili "NR kodovi") potječu iz vašeg ACD. Ako imate više ACD-ova, morate postaviti različite skupove opisa šifri razloga za redove čekanja servisa u svakom od tih ACD-ova.

Nakon što konfigurirate opisni tekst za svoje kodove razloga, ti će se opisi pojaviti u ladici Pridržavanje rasporeda agenta i u widgetu nadzorne ploče za pridržavanje u stvarnom vremenu umjesto numeričkih kodova razloga.

NAPOMENA Opisi šifri razloga prikazani za agenta su oni iz reda čekanja servisa koji je glavni red usluge tog agenta. Ako agent nema glavni red čekanja usluga, onda nema koda razloga Prikazuju se opisi.

NAPOMENA Ako se izmijeni skup opisa koda razloga, promjene se odražavaju i u trenutnim i u povijesnim podacima. Starije verzije skupa nisu arhivirane.

Za vašu ulogu potrebna je dozvola Administriranje WFM za stvaranje skupova kodova razloga i upravljanje njima te dozvola Uređivanje rasporeda za prikaz kodova razloga u ladici Pridržavanje.

Stvaranje skupa opisa šifre razloga

1. Odaberite mogućnost **Kreirajte novi skup** opisa šifre razloga.
2. Unesite jedinstveni naziv za novi skup opisa šifre razloga.

3. Kliknite **Dodaj redak**. U novi redak u tablici unesite ID šifre razloga i tekstni opis. Opis može sadržavati najviše 20 znakova i sadržavati posebne znakove osim zareza (,) ili znaka funte (#).

   NAPOMENA Opis nije potreban – možete dodati redak samo s ID-om koda razloga.

4. Nastavite dodavati retke s ID-ovima i opisima koda razloga dok se skup ne dovrši.
5. Kliknite **Spremi**.

Uređivanje postojećeg skupa opisa koda razloga

1. **Odaberite mogućnost Uređivanje ili brisanje skupa** opisa koda razloga.
2. Na padajućem popisu Opis koda razloga odaberite skup koji želite urediti.
3. Možete izvršiti sljedeća uređivanja:
   - Uredite redak tablice da biste promijenili broj ili opis šifre razloga.
   - Izbrišite redak tako da odaberete redak i kliknete **Izbriši redak**.
   - Preimenujte skup opisa šifre razloga.
4. Kliknite **Spremi**.

Brisanje postojećeg skupa opisa koda razloga

1. **Odaberite mogućnost Uređivanje ili brisanje skupa** opisa koda razloga.
2. Na padajućem popisu Opis koda razloga odaberite skup koji želite urediti.
3. Kliknite **Izbriši**.

   NAPOMENA Kada se izbriše skup opisa koda razloga, povijesne, trenutne i buduće šifre razloga prikazat će ID šifre razloga, a ne opis šifre razloga za bilo koju uslugu Redovi čekanja dodijeljeni izbrisanom skupu.

Dodjela opisa šifre razloga postavljenog jednom ili više redova čekanja servisa

1. Odaberite mogućnost **Dodijelite opis šifre razloga postavljenu na jedan ili više redova čekanja servisa** .
2. Odaberite skup opisa koda razloga s padajućeg popisa.
3. Odaberite ACD s padajućeg popisa ACD.
4. Redovi čekanja usluga prikazani u oknu Dostupno su oni unutar glavnog prikaza i povezani su s odabranim ACD. Premjestite redove čekanja servisa kojima želite dodijeliti ovaj skup iz okna Dostupno u okno Dodijeljeno. Redovi čekanja servisa koji su već dodijeljeni skupu

Prikazuju se u oknu Dodijeljeno.

> **NAPOMENA** Skup opisa šifre razloga može se dodijeliti većem broju redova čekanja servisa, ali redu čekanja usluge može biti dodijeljen samo jedan opis koda razloga.

5. Kliknite **Spremi**.

Prilagodba mapiranja stanja pridržavanja

Pomoću stranice Mapiranje stanja pridržavanja odredite koja stanja agenta i kodovi razloga određuju pridržava li se agent zakazane aktivnosti i koje se aktivnosti rasporeda koriste za izračunavanje postotaka pridržavanja agenta.

Zadane postavke su najčešća metoda za izračunavanje pridržavanja i nije potrebno da ih mijenjate. Međutim, postavke se po želji mogu prilagoditi vašem kontaktnom centru.

Agenti se prikazuju kao da se pridržavaju ako se nalaze u jednom od stanja agenta mapiranih na određenu zakazanu aktivnost. Ako se nalaze u stanju agenta koje nije mapirano na zakazanu aktivnost, prikazuju se kao da se ne pridržavaju.

Preduvjeti

Provjerite je li ACD veza konfigurirana i isporučuje podatke u stvarnom vremenu s kodovima razloga za WFM.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > WFM > WFM konfiguracija > mapiranje stanja pridržavanja

Postupak

Da biste upravljali mapiranjima stanja pridržavanja, provedite sljedeći postupak.

Upravljanje mapiranjima stanja pridržavanja

1. Za svaku aktivnost rasporeda konfigurirajte barem jedno stanje agenta za koje želite da se pridržavaju. Stanje agenta koristi se za izračunavanje pridržavanja aktivnosti rasporeda. Ako trebate dodati polje stanja agenta, kliknite **Dodaj**. Ako trebate izbrisati polje stanja agenta, odaberite polje, a zatim kliknite **Izbriši**.
2. Konfigurirali šifre razloga za koje želite smatrati da se pridržavaju aktivnosti rasporeda koje koriste šifre razloga. Valjane vrijednosti su svi abecedni znakovi, brojevi 1–65535 i simboli osim zareza.

- Prazno polje pokazuje da se uzimaju u obzir sve šifre razloga.
- Spojnica između brojeva označava raspon. "1–3" znači da se uzimaju u obzir kodovi razloga 1, 2 i 3.
- Zarez između brojeva ili alfa nizova označava određene brojeve i nizove. "1,3,5, e-pošta,@chat" znači kodovi razloga 1, 3, 5, e-pošta i @chat se uzimaju u obzir.
- Možete koristiti kombinaciju raspona brojeva i određenih brojeva i nizova znakova (na primjer, "1–5,7,9,12,e-pošta, daljnji rad").
- (Neobavezno) Predodredite šifru razloga s ID-om ACD i znakom funte da biste razlikovali kodove razloga koji potječu iz različitih ACD-ova (dodatne informacije potražite u nastavku).

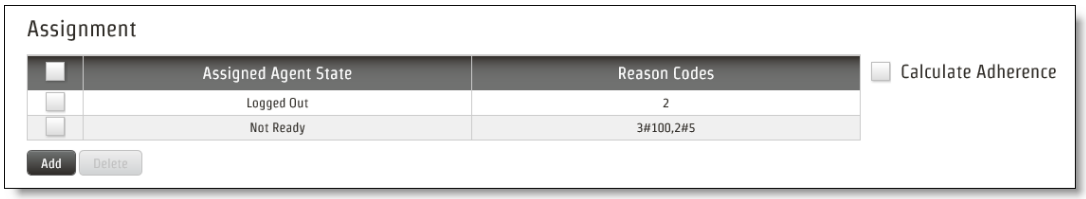
3. Potvrdite okvir Izračunaj pridržavanje pokraj aktivnosti da biste uključili podatke o pridržavanju vremena za tu aktivnost rasporeda kada se izračunavaju postoci pridržavanja agenta.
4. Kliknite **Spremi** da biste spremili promjene.

NAPOMENA Da biste postavke mapiranja stanja pridržavanja vratili na zadanu konfiguraciju, kliknite **Vrati izvorno**.

Primjer

NAJBOLJA PRAKSA

Na sljedećoj slici administrator je mapirao dva stanja ACD agenta, Odjavljeno (s kodom razloga 2) i Nije spremno (s kodovima razloga 3#100 i 2#5), u aktivnost rasporeda dodjele. To znači da, kada je agent zakazan s aktivnošću dodjele, taj agent mora biti u stanju odjavljenog agenta sa šifrom razloga 2 ili u stanju agenta Nije spreman s kodom razloga 100 (u ACD 3) ili 5 (u ACD 2) kako bi se pridržavao. Bilo koje drugo stanje agenta ili kôd razloga tijekom zakazanog vremena rezultirat će time da agent neće biti pridržavan.



Administrator nije potvrdio okvir Izračunaj pridržavanje. To znači da bez obzira na to pridržavaju li se korisnici aktivnosti rasporeda dodjele ili ne, to neće utjecati na ocjenu postotka pridržavanja tog agenta.

ACD ID-ove i kodove razloga

Ako vaš sustav ima više ACD-ova, možda ćete morati naznačiti kojoj ACD pripada kôd razloga. Na primjer, ako je šifra razloga 6 prisutna i u ACD 1 i u ACD 2, ali u svakoj znači nešto drugačije, morate ih razlikovati.

Da biste to učinili, prilikom unosa koda razloga za stanja agenta Nije spremno ili Odjavljeno koristite ovaj oblik:

<ACD ID>#<kod razloga>

Korišteni ID ACD ID je konfiguriran na stranici ACD konfiguracije (pogledajte Konfiguriranje ACD).

PRIMJER I ACD 2 i ACD 3 koriste kod razloga 23, ali ne znače istu stvar. Da biste državi Odjavljeni agent dodijelili šifru razloga 23 konfiguriranu u ACD 2, unesite **2#23** u polje Šifre razloga.

Ako kôd razloga znači istu stvar u više ACD-ova ili je jedinstven samo za jednu ACD, nije potrebno dodavati ID ACD kodu razloga. Ako želite naznačiti raspon kodova razloga unutar određenog ACD, dodajte ID ACD i znak funte prije prvog koda razloga u rasponu: **3#1–5**.

NAPOMENA Kodovi razloga pojavljuju se drugdje u Ciscu, na primjer u ladici Detalji o pridržavanju na stranici Rasporedi agenta, ali ID ACD koji im ovdje dodajete ne pojavljuje se. Potreban je ACD ID
Samo prilikom konfiguriranja mapiranja stanja pridržavanja u više ACD okruženja.

Mapiranje stanja pridržavanja za neinteraktivne redove čekanja usluga

Možete izračunati pridržavanje neinteraktivnih redova čekanja usluga (na primjer, onih koji obrađuju e-poštu kupaca). Budući da su zadane postavke namijenjene redovima čekanja usluga koji podržavaju interaktivne kontakte klijenata, morate konfigurirati prilagođena mapiranja svih stanja ACD kojima agenti smiju biti prilikom rukovanja neinteraktivnim kontaktima.

PRIMJER
Vaš centar za kontakt možda želi mapirati sljedeća stanja agenata u aktivnost U usluzi za red čekanja usluge koji podržava neinteraktivne kontakte klijenata:

- Spremno dostupno
- Razgovarati
- Nakon kontakta na poslu
- Čekanje
- Nije u funkciji (šifra razloga 10)
- Nije spremno (kod razloga 20)

Konfiguriranje postavki WFM na razini sustava

Pomoću stranice Globalne postavke postavite parametre na razini sustava za WFM. Ti su parametri opisani u nastavku.

> **NAPOMENA:** Da bi promjene globalnih postavki stupile na snagu, korisnici moraju osvježiti ili ponovno pokrenuti svoje preglednike.

Prvi dan u tjednu

Prvi dan u tjednu za raspored. Zadana vrijednost je nedjelja.

> **NAPOMENA** Ako tu postavku promijenite nakon što ste već postavili i dodijelili rotacije u radnoj smjeni, morat ćete kreirati nove rotacije u radnoj smjeni da biste uključili promjenu.

Ako su agenti dovršili dinamičko zakazivanje, morat ćete ponovno zakazati sve dinamičko zakazivanje.

Broj tjedana rasporeda vidljivih agentima

Broj budućih tjedana prikazanih kada agenti pristupe svojim rasporedima.

Mjesec početka odmora

(Sustavi bez hrms integracije) Mjesec koji je početak godine odmora. Prvog dana ovog mjeseca raspoloživo vrijeme odmora vraća se na sate konfigurirane u planovima odmora dodijeljenim agentima.

Plaćeno FTE po danu

Zadani broj plaćenih sati po danu odrađenih prema ekvivalentu punog radnog vremena. Ta se vrijednost koristi samo za planiranje odmora, strateško planiranje i strateško predviđanje.

Plaćeno FTE tjedno

Zadani broj plaćenih sati tjedno odrađenih prema ekvivalentu punog radnog vremena. Ta se vrijednost koristi samo u svrhu strateškog planiranja i strateškog predviđanja.

U službi FTE po danu

Zadani broj sati u uporabi po danu odrađenih prema ekvivalentu punog radnog vremena. Ta se vrijednost koristi za zbrojeve sažetka agenta u proizvodnji i imenovanim predviđanjima.

FTE dana u tjednu

Zadani broj sati u upotrebi tjedno odrađenih prema ekvivalentu punog radnog vremena. Ta se vrijednost koristi za zbrojeve sažetka agenta u proizvodnji i imenovanim predviđanjima.

Upozorenje o sukobu rasporeda agenta

Kada je uključen potvrdni okvir "Omogući upozorenja za sukobe u uređivanju stranice rasporeda agenta", predložena uređivanja rasporeda na stranici Rasporedi agenta koja bi mogla prebrisati cijelu postojeću aktivnost ili njezin dio pokreće poruku upozorenja. Osoba koja uređuje raspored agenta ima mogućnost nastaviti s uređivanjem unatoč mogućim sukobima, premjestiti postojeću aktivnost ili otkazati uređivanje rasporeda.

Kada je potvrdni okvir poništen (zadano), raspored agenta uređuje se bez upozorenja o sukobima rasporeda.

Slobodne dodjele

Polje Jedinica za prikaz postavlja oblik u kojem korisnici vide slobodne dane u: FTE (ekvivalenti punog radnog vremena) ili satima.

Potvrdite okvir "Dopusti agentima da vide slobodne dane" ako svojim agentima želite dopustiti da vide slobodne dane koje su dostupne kada zatraže slobodne dane. Ako je ovaj potvrdni okvir uključen, gumb pod nazivom "Dodjele slobodnih dana" pojavit će se u dijaloškom okviru Zahtjev za slobodnim vremenom.

> **NAPOMENA:** Dodjele slobodnih vremena u zahtjevu za slobodnim vremenom uvijek se prikazuju kao FTE-ovi, čak i ako je jedinica zaslona postavljena na sate.

Vrijeme ponovne procjene popisa čekanja tijeka rada

Time se postavlja dnevno vrijeme u kojem se popis čekanja tijeka rada ponovno procjenjuje za moguću akciju.

Predviđeni kontakti prikazani kao decimale

Potvrdite okvir "Omogući predviđene kontakte kao decimale" da biste omogućili da vrijednost koja se koristi pri uvozu, prikazivanju i uređivanju predviđenih kontakata sadrži do dva decimalna mjesta. Kada je potvrdni okvir poništen (zadano), predviđeni kontakti prikazuju se kao cijeli brojevi.

> **NAPOMENA** Ako je ova značajka onemogućena nakon što su podaci s dva decimalna mjesta uneseni u raspodjelu ili predviđanje, te se vrijednosti zaokružuju na najbliži cijeli broj. Ako je značajka ponovno omogućena,
> Unesene decimale ponovno se prikazuju, osim ako je vrijednost ručno uređena, u tom slučaju se decimale gube. Izračuni se izvode pomoću decimala čak i ako te decimale nisu prikazane.

Brzina osvježavanja pridržavanja u stvarnom vremenu

Ovu postavku koristite za odabir učestalosti ažuriranja podataka o pridržavanju u stvarnom vremenu u widgetima nadzorne ploče i u ladicama pokrivenosti rasporedom agenta. Zadana vrijednost je 30 sekundi. Odabrani interval ne utječe na prikupljanje povijesnih podataka u stvarnom vremenu.

> **NAPOMENA** To može varirati nekoliko sekundi iznad ili ispod konfigurirane frekvencije osvježavanja zbog čimbenika okoliša kao što su obrada mreže i zahtjeva, jer se više zahtjeva može poslati na Različita vremena koja rezultiraju različitim brzinama osvježavanja u ladici Prianjanja.

Postavke izračuna pridržavanja i usklađenosti

Izračun pridržavanja i usklađenosti (ACC) prema zadanim postavkama vrši se noću u 4:00 AM (vrijeme korisnika) i zadano je ponovno izračunavanje posljednjih pet dana. To omogućuje ažurirane ocjene pridržavanja i usklađenosti agenta na temelju nedavnih promjena rasporeda koji su uređeni nakon generiranja. Ova postavka omogućuje promjenu tih zadanih vrijednosti u vrijednosti koje bolje funkcioniraju za vaš kontakt centar.

U polje Povijesni prozor izračuna unesite broj dana u prošlosti za koje WFM izračunava povijesne postotke pridržavanja i usklađenosti. Ponovni izračun tih postotaka svaki dan omogućuje da se ispravci u rasporedima agenta uračunaju u izračun kako bi se osiguralo da su postoci agenta točni.
Maksimalna vrijednost = 45 dana.

> **NAPOMENA** Ako je razdoblje zadržavanja podataka o pridržavanju vašeg agenta kraće od broja dana koji ste konfigurirali za povijesni izračun (pogledajte Definiranje razdoblja zadržavanja WFM), dani izvan razdoblja zadržavanja neće se ponovno izračunati.

U polju Vrijeme izračuna odaberite doba dana kada se izračunavaju postoci pridržavanja i usklađenosti.
Zadano = 4:00 AM.

Ostali detalji rasporeda agenta

Kada je uključen potvrdni okvir "Ograniči prikaz rasporeda samo za pomicanje vremena početka/zaustavljanja", vrijeme početka i zaustavljanja zakazane aktivnosti agenta skriveno je od agenata kada pregledavaju rasporede drugog agenta.
Bit će vidljivo samo vrijeme početka i zaustavljanja smjene agenta.

Omogući komentare agent-agent

Potvrdite okvir "Dopusti komentare agenta agentu" da biste agentima omogućili unos komentara u mentorstvo, zakazivanje trgovine i zakazivanje zahtjeva za ponudom koje mogu pročitati drugi agenti. Komentari su omogućeni prema zadanim postavkama.

Kada je potvrdni okvir poništen, agenti više ne mogu unositi komentare u te vrste zahtjeva ili opis u zahtjev mentorstva. I dalje mogu vidjeti komentare korisnika više razine, kao što su nadzornici, i pisati komentare nadzornim tijelima u slobodno vrijeme i zahtjeve za iznimke. Ako je potvrdni okvir poništen nakon unosa komentara, ti će komentari i dalje biti vidljivi, ali ih nije moguće uređivati.

Podijeli preciznost Red čekanja napuštenih poziva

(Primjenjivo samo ako koristite Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Potvrdite okvir "Podijeli napuštene pozive u redu čekanja preciznosti reda čekanja" kako biste podijelili ukupan broj napuštenih poziva među redovima čekanja usluga koje WFM stvara kada koristite Unified CCE preciznim redovima čekanja. Broj poziva dijeli se što je moguće ravnomjernije među redovima čekanja za usluge i uvijek će se zbrajati ukupan broj napuštenih poziva za precizni red čekanja. Ako potvrdni okvir nije potvrđen i imate Unified CCE ACD i precizne redove čekanja,

WFM dodjeljuje ukupan broj napuštenih poziva svakom redu čekanja usluga, što rezultira netočnim prognozama i izvješćima.

iCal sinkronizacija s SSO

Ako vaše okruženje koristi SAML provjeru autentičnosti, potvrdite okvir "iCal Sync with SSO" da biste agentima omogućili pristup svojim rasporedima izvan posla putem aplikacije kalendara treće strane kao što su Microsoft Outlook, Google kalendar ili Apple kalendar. Webex WFO čini opciju Mobilni kalendar dostupnom agentima na alatnoj traci Moj raspored, koja im pruža jedinstveni URL koji mogu koristiti za stvaranje pretplate na svoj raspored rada u svojoj aplikaciji kalendara.

Kada poništite ovaj potvrdni okvir, WFO Webex uklanja mogućnost Mobilni kalendar sa stranice Moj kalendar i deaktivira sve URL-ove koje agenti trenutno koriste. Agenti više ne mogu stvarati nove pretplate, a Webex WFO više ne ažurira svoje kalendare trećih strana.

Dodatne informacije o konfiguriranju Webex WFO tako da agenti mogu pristupiti svojim rasporedima izvan posla kada je SAML provjera autentičnosti omogućena potražite u članku Prikaz rasporeda u drugoj aplikaciji kalendara.

Profil izdavanja rasporeda

(Neobavezno) Profil izdanja rasporeda koji se prema zadanim postavkama primjenjuje na nove agente. Ako ova postavka ostane prazna, svi rasporedi prikazuju se novim agentima u skladu s WFM globalnom postavkom Broj tjedana vidljiv u rasporedima agenta. Pogledajte Prilagodi kada se rasporedi objave.

Pokušaji optimizacije maksimalnog rasporeda

Unesite maksimalan broj pokušaja WFM – 1 – 30) premještanja aktivnosti radi optimizacije rasporeda. Optimizaciju rasporeda pokreće akcija Optimiziraj rasporede na stranici Rasporedi agenta.

Definiranje razdoblja zadržavanja WFM

Pomoću stranice Zadržavanje odredite koliko dugo se čuvaju određene vrste WFM podataka. Imajte na umu da dugo vrijeme zadržavanja, posebno za velike kontaktne centre, zahtijeva više prostora za pohranu sustava. Upute za promjenu veličine potražite u *Webex WFO vodiču* za dizajn.

> **NAPOMENA:** Razdoblje zadržavanja od 0 označava da se podaci ne čuvaju. Postavljanjem razdoblja zadržavanja uključuje se zadržavanje. Maksimalna razdoblja zadržavanja konfigurira administrator sustava. Možeš
> Konfigurirajte razdoblja zadržavanja od 0 do najviše tih maksimuma, ali ne više od njih.

Podaci za koje možete postaviti razdoblja zadržavanja opisani su u nastavku.

Detalji o pridržavanju agenta

Podaci stanja agenta potrebni za izračunavanje pridržavanja. Ti podaci uključuju svako stanje telefona koje svaki agent unosi za svaki dan. Zadano razdoblje zadržavanja = 0.

WFM Podaci o predviđanju, rasporedu, zahtjevu i povijesnim podacima

Ti podaci uključuju:

- Prognoze
- Rasporedi
- Zahtjevi korisnika (na primjer, zahtjevi za razmjenu poruka od agenata)
- Dodijeljene iznimke
- Podaci povijesne usluge
- Podaci o produktivnosti

agenta Zadano razdoblje

zadržavanja = 0.

WFM podataka o otklanjanju poteškoća

Ti podaci uključuju:

- Datoteke s podacima o produktivnosti GIS agenta i povijesnim podacima o uslugama uvezene u WFM pomoću GIS Connector Tool-a
- Datoteke izvješća o godišnjem odmoru

uvezene iz HRMS-a Zadano razdoblje zadržavanja =

0.

Zakazivanje povijesti revizije

Povijest promjena u svim rasporedima agenta tako da se rasporedi mogu vratiti na prethodne verzije ako je potrebno. Zadano razdoblje zadržavanja = 7 dana.

Upravljanje vrijednostima metapodataka aktivnosti

Vrijednosti metapodataka aktivnosti dodatne su informacije koje možete koristiti za kategorizaciju različitih aktivnosti koje čine rasporede agenta. Te aktivnosti uključuju ručkove, stanke, iznimke, projekte, radne smjene tipa zadatka, prekovremeni rad, vrijeme rada u uporabi i vrijeme zatvorenog servisa.

Metapodaci aktivnosti pojavljuju se kao unaprijed konfigurirana polja koja analitičari kasnije odabiru s padajućeg popisa. U eksploreru za podatke možete izvijestiti o metapodacima aktivnosti, ali oni se ne pojavljuju u sustavu.

Preduvjeti

Imate dozvole Administriranje rasporeda i Administriranje WFM.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > WFM > aktivnosti > metapodaci aktivnosti

Postupci

Stvaranje nove vrijednosti metapodataka aktivnosti

1. Odaberite Stvorite **novu vrijednost** metapodataka aktivnosti.
2. Unesite naziv metapodataka u **polje Vrijednost** .
3. Kliknite **Spremi**. Prikazuje se potvrdna poruka.

Uređivanje postojeće vrijednosti metapodataka aktivnosti

1. Odaberite **Uređivanje ili brisanje postojeće vrijednosti** metapodataka aktivnosti.
2. Odaberite vrijednost koju želite urediti, a zatim je uredite po želji.
3. Kliknite **Spremi**. Prikazuje se potvrdna poruka.

> **BILJEŠKA**
> Uređivanje vrijednosti metapodataka ne mijenja vrijednosti metapodataka za aktivnosti koje su već dodane u raspored agenta. Da biste promijenili vrijednost metapodataka za aktivnost koja je u rasporedu agenta, uredite vrijednost metapodataka, a zatim učinite nešto od sljedećeg:
>
> - Podnošenje novog zahtjeva za raspored
> - Umetnite novu aktivnost u raspored agenta

Brisanje postojeće vrijednosti metapodataka aktivnosti

> **NAPOMENA** Ne možete izbrisati vrijednosti metapodataka dodijeljene aktivnostima koje se nalaze u rasporedima agenata.

1. Odaberite **Uređivanje ili brisanje postojeće vrijednosti** metapodataka aktivnosti.
2. Odaberite vrijednost metapodataka koju želite izbrisati.
3. Kliknite **Izbriši**. Prikazat će se dijaloški okvir Metapodaci aktivnosti.
4. Kliknite **Da**. Zatvara se dijaloški okvir Metapodaci aktivnosti i prikazuje se potvrdna poruka.

Dodjela zadane vrijednosti metapodataka aktivnosti ručkovima i pauzama

1. Odaberite **Dodijelite zadanu vrijednost metapodataka aktivnosti ručkovima i pauzama**.
2. Odaberite zadanu vrijednost metapodataka koju želite dodijeliti ručkovima i/ili pauzama.
3. Kliknite **Spremi**. Prikazuje se potvrdna poruka.

Uklanjanje zadane vrijednosti metapodataka iz aktivnosti

Zadanu vrijednost metapodataka uklanjate iz aktivnosti na istoj stranici na kojoj ste je dodijelili.

1. Idite na stranicu na kojoj ste dodijelili zadanu vrijednost metapodataka.
2. Očistite **polje Metapodaci** aktivnosti.
3. Kliknite **Spremi**.

> **BILJEŠKA**
> Uklanjanje zadane vrijednosti metapodataka aktivnosti ne uklanja vrijednost metapodataka iz aktivnosti koje su već umetnute u raspored agenta. Da biste uklonili zadanu vrijednost metapodataka iz aktivnosti koja je u rasporedu agenta, uklonite vrijednost metapodataka aktivnosti na stranici na kojoj ste je dodijelili, a zatim učinite nešto od sljedećeg:
>
> - Podnošenje novog zahtjeva za raspored
> - Umetnite novu aktivnost u raspored agenta

Srodne teme

Detaljnije informacije o metapodacima aktivnosti potražite u odjeljku O

metapodacima aktivnosti. Svakoj pojedinačnoj aktivnosti koju stvorite možete

dodijeliti zadanu vrijednost metapodataka:

- Upravljanje iznimkama – iznimkama dodijelite zadanu vrijednost metapodataka.
- Upravljanje grupama s više vještina – dodijelite zadanu vrijednost metapodataka aktivnostima U servisu, Prekovremenom radu ili Zatvorenoj usluzi za svaku grupu multiskill vještina.
- Upravljanje projektima – dodijelite zadanu vrijednost metapodataka projektu.
- Upravljanje redovima čekanja servisa – dodijelite zadanu vrijednost metapodataka aktivnostima u servisu, prekovremenom radu ili zatvorenom servisu za svaki red čekanja servisa.
- Stvaranje radnih smjena – radnoj smjeni dodijelite zadanu vrijednost metapodataka.

O metapodacima aktivnosti

Među mnogim drugim upotrebama, vrijednosti metapodataka aktivnosti korisne su za integraciju Webex WFO s vašim sustavom upravljanja ljudskim resursima (HRMS).

> **PRIMJER** : Stvarate vrijednosti metapodataka koje su jednake šiframa plaća koje koristite u svojim HRMS-u i dodjeljujete te vrijednosti metapodataka aktivnostima u rasporedima agenata. Zatim, koristeći Smjene
> Od strane agenta API, te podatke izvozite iz Webex WFO-a i uvozite ih u svoj HRMS kako biste agentima ispravno platili posao koji završe.

Dodjela zadanih vrijednosti metapodataka aktivnosti

Kada stvorite vrijednosti metapodataka, pauzama i ručkovima na stranici Metapodaci aktivnosti možete dodijeliti zadane vrijednosti metapodataka. Svakoj pojedinačnoj aktivnosti koju stvorite možete dodijeliti i zadanu vrijednost metapodataka:

- Upravljanje iznimkama – svaka aktivnost iznimke
- Upravljanje grupama s više vještina – u uslužnim aktivnostima, prekovremenom radu i zatvorenim uslužnim aktivnostima za svaku grupu s više vještina
- Upravljanje projektima – svaka aktivnost projekta
- Upravljanje redovima čekanja servisa – u uslužnim, prekovremenim satima i zatvorenim uslužnim aktivnostima za svaki red čekanja servisa
- Stvaranje radnih smjena – svaka radna smjena vrste zadatka

Za razliku od pauza i ručkova, svaka pojedinačna aktivnost koju stvorite na gore navedenim stranicama može imati različitu zadanu vrijednost metapodataka.

> **PRIMJER** Već ste stvorili dvije vrijednosti metapodataka na stranici Metapodaci aktivnosti, Meet123 i Time456. Na stranici Iznimke stvarate dvije različite iznimke, sastanke i slobodne dane.
> Svakome možete dodijeliti različitu vrijednost metapodataka: Meet123 sastancima i Time456 za Slobodno vrijeme.

Nadjačavanje zadanih vrijednosti metapodataka

Zadane vrijednosti metapodataka možete nadjačati tako da ih promijenite ili uklonite kada učinite sljedeće:

- Kada umetnete bilo koju aktivnost na stranicu Rasporedi agenta (pogledajte Umetanje aktivnosti).
- Kada na stranicu Radni uvjeti dodate aktivnost vrste pauze ili ručka (pogledajte Upravljanje radnim uvjetima).

Vrijednost metapodataka dodijeljena aktivnosti kada umetnete aktivnost na stranicu Rasporedi agenta ili kada dodate aktivnost na stranici Uvjeti rada ne postaje zadana vrijednost metapodataka za tu aktivnost. Zadanu vrijednost metapodataka možete promijeniti samo za aktivnost na odgovarajućoj stranici u upravljanju aplikacijama.

Ako aktivnosti ne dodijelite zadanu vrijednost metapodataka, polje vrijednosti metapodataka prazno je ako umetnete tu aktivnost na stranicu Rasporedi agenta ili ako je dodate na stranicu Uvjeti rada. I dalje možete dodijeliti vrijednost metapodataka aktivnosti koja nema zadanu vrijednost metapodataka, ali ta se vrijednost metapodataka primjenjuje samo na aktivnost koju trenutno dodajete, a ne na druge koje dodate u budućnosti.

Opisi polja

Tablica u nastavku opisuje polja na stranici Metapodaci aktivnosti kada uređujete, brišete ili stvarate vrijednost metapodataka aktivnosti ili kada ručkovima i pauzama dodijelite zadanu vrijednost metapodataka aktivnosti. Sva polja nisu obavezna.

Polje	Opis
Prekid	Zadana vrijednost metapodataka za prekide.
Ručak	Zadana vrijednost metapodataka za ručkove.
Vrijednost	Naziv vrijednosti metapodataka. Maksimalan broj znakova = 50.

Konfiguriranje teleoptija

Koristite stranicu Teleopti konfiguracija za dodavanje **Teleopti WFM** veze u Webex WFO gornji izbornik. Kada agenti ili nadzornici kliknu ovu vezu, odlaze na svoju teleoptsku stranicu.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima implementaciju u oblaku.
- Vaša organizacija koristi Teleopti za agente ili nadzornike.
- Dozvolu za ažuriranje klijenta imate u Webex WFO.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > globalna administracija > sustava > Teleopti konfiguracija

Postupci

Omogućite agentima i nadzornicima povezivanje s Teleoptijem putem WFO-Webex

1. Odaberite Webex klijenta WFO-a **s padajućeg popisa Odaberite klijenta** .
2. Potvrdite okvir **Omogući teleopti navigaciju** .
3. Unesite Teleopti URL klijenta u **polje Teleopti URL** .
4. Kliknite **Probni URL**. Web-mjesto se otvara na novoj kartici.
5. Kliknite **Spremi**.

Uklanjanje veze Teleopti WFM

1. Odaberite Webex klijenta WFO-a **s padajućeg popisa Odaberite klijenta** .
2. Poništite potvrdni **okvir Omogući teleoptijsku navigaciju** . Polje **TELEOPTI URL-a** nestaje.
3. Kliknite **Spremi**.

Konfiguriranje analitike

Pomoću stranice Konfiguracija Analyticsa postavite Analytics parametre na razini računa.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima jednu od sljedećih licenci:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika radne površine
- Imate barem jednu od ovih dozvola:
  - Administriranje analitike govora
  - Administriranje analitike govora u tekst
  - Administriranje analitike radne površine
  - Administriranje analitike teksta
- Ako ih odlučite podijeliti, potrebne su vam nadzorne ploče Analyticsa.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > konfiguracija analitike > Analyticsa

Postupci

Zajedničko korištenje nadzornih ploča

Sve zajedničke nadzorne ploče mogu pregledavati svi korisnici.

1. U **odjeljku Zajedničko korištenje nadzorne ploče** odaberite **Omogući zajedničko** korištenje nadzorne ploče.
2. Kliknite **Spremi**.

Konfiguriranje duljine zadržavanja podataka

Upotrijebite polja Analytics podataka da biste konfigurirali trajanje vremena u danima, mjesecima ili godinama u kojima želite zadržati Analyticsove podatke.

Kada se pokrene zadatak Održavanje indeksa, WFO briše Webex Analytics podatke starije od postavljenog razdoblja zadržavanja.

> **NAPOMENA** Prema zadanim postavkama zadatak Održavanje indeksa izvodi se u 14:00 AM. Administrator sustava može ponovno zakazati izvođenje zadatka Održavanje indeksa u različito vrijeme na stranici Upravljanje zadacima.

Skraćivanje razdoblja zadržavanja nakon početnog postavljanja može rezultirati brisanjem podataka. Povećanje razdoblja zadržavanja rezultirat će većim korištenjem prostora za pohranu. Promjenu ove vrijednosti treba pažljivo razmotriti. Zadano maksimalno razdoblje zadržavanja podataka je 24 mjeseca. Međutim, administrator sustava može povećati ili smanjiti tu zadanu vrijednost prema potrebi za vašu tvrtku.

Postavljanje intervala snimanja radne površine

Pomoću polja Minute u odjeljku Prijenos podataka za snimanje radne površine odaberite interval u minutama u kojem se prenose podaci o snimanju radne površine. Zadani interval je 10 minuta.

> **NAPOMENA** Podaci o snimanju radne površine prenose se u određenom intervalu čak i ako korisnik nije prijavljen.

Srodne teme

- Pregled analitičkih nadzornih ploča
- Prepoznavanje web-lokacija i aplikacija koje će Analytics pratiti

Administriranje i održavanje Webex WFO

Administriranje i održavanje Webex WFO-a podrazumijeva sljedeće:

- Nadzor stanja konfiguriranih podatkovnih poslužitelja.
- Konfigurirajte značajku gamifikacije.
- Uspostavite ciljeve za ključne pokazatelje uspješnosti (KPI-jeve) koje želite učiniti dostupnima za nadzor u izvješću eksplorera za podatke ili na nadzornoj ploči.
- Pretražite, pregledajte i identificirajte promjene koje su napravili korisnici ili sustav u Webex WFO-u, tvoreći "trag nadzora".
- Nadzirite klijentske veze s Webex WFO poslužiteljem.
- Nadzirite stanje planiranog masovnog izvoza kontakata.
- Informirajte korisnike o događajima u sustavu putem obavijesti.

Nadzor stanja poslužitelja podataka

Stranica stanja poslužitelja podataka omogućuje praćenje stanja konfiguriranih poslužitelja podataka. Možete vidjeti je li status veze trenutno povezan ili prekinut vezu, a možete vidjeti datum i vrijeme posljednjeg primljenog događaja za svaki podatkovni poslužitelj.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > globalno > praćenje > stanja podatkovnog poslužitelja

Postupci

Prikaz stanja podatkovnog poslužitelja

Prikazat će se popis konfiguriranih poslužitelja podataka. Kliknite **Osvježi** da biste ažurirali popis. Među poljima za svaki podatkovni poslužitelj nalaze se:

- **Veza** — Stanje veze konfiguriranog podatkovnog poslužitelja koji se može povezati ili prekinuti vezu.
- **Omogućene značajke** — popis konfiguriranih značajki konfiguracije podatkovnog poslužitelja koje se nalaze na stranici Konfiguriranje podatkovnog poslužitelja .
- **Podatkovni poslužitelj** — Prikazuje ID zajedničkog poslužitelja iz baze podataka.
- **Akcije** — Kliknite **Uredi** da biste otvorili stranicu Konfiguracija podatkovnog poslužitelja.

Srodne teme

- Konfiguriranje poslužitelja podataka – saznajte kako konfigurirati podatkovne poslužitelje za klijente.

Preuzimanje zapisnika poslužitelja podataka

Na stranici Zapisnici poslužitelja podataka možete zatražiti datoteke zapisnika s poslužitelja podataka u sustavu, pratiti tijek zapisnika dok se komprimiraju u ZIP datoteku i preuzeti zapisnike kada budu spremni. Ako je omogućena pogreška Dohvati zapisnike poslužitelja podataka i Dohvati zapisnike o uspjehu podatkovnog poslužitelja, zapisnike možete preuzeti i iz obavijesti koju primite kada Webex WFO dovrši obradu vašeg zahtjeva.

Zapise možete zatražiti samo za jedan podatkovni poslužitelj odjednom.

Preduvjeti

Imate dozvolu za nadzor agenta.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > globalno praćenje > > zapisa poslužitelja podataka

Postupci

Preuzimanje zapisnika poslužitelja podataka

Stranica Zapisnici poslužitelja podataka ima tri odjeljka: Zapisnici poslužitelja podataka, Filtar zapisnika i Zahtjevi zapisnika.

1. U tablici Zapisnici poslužitelja podataka odaberite podatkovni poslužitelj s zapisnicima koje želite dohvatiti.

   Zapisnici mogu imati **status Povezano** True ili **False**. *True* označava da je podatkovni poslužitelj povezan. *False* označava da je poslužitelj podataka odspojen. Ne možete zatražiti zapisnike za zajedničke poslužitelje podataka ili za podatkovne poslužitelje koji imaju lažno stanje Povezano.

   > **NAPOMENA** **U polju Verzija** , ako je verzija podatkovnog poslužitelja starija od verzije 10.3.4, WFO Webex ne dodaje vaš zahtjev u tablicu Zahtjevi za zapisnik. Umjesto toga, primit ćete obavijest kada su zapisnici spremni za preuzimanje. Da biste primili obavijest, morate biti omogućeni za primanje
   > Pogreška u dohvaćanju zapisnika podatkovnog poslužitelja i zapisa dohvaćanja zapisnika podatkovnog poslužitelja Obavijesti o uspjehu (pogledajte
   > Konfiguriranje obavijesti).

2. Konfigurirajte **polja Log FilterDate Range** (opcionalno, ostavite **polja Datum** početka i **Datum** završetka prazna da biste zatražili cijeli zapisnik) i **Vrstu** datoteke.

   Mogućnosti vrste datoteke su sljedeće:

- **ctiService.dbg** — Datoteke zapisnika ispravljanja pogrešaka za CTI uslugu.
- **ctiService.log** — datoteke zapisnika za uslugu CTI.
- **dataGathering.dbg** — Datoteke zapisnika ispravljanja pogrešaka za uslugu prikupljanja podataka.
- **dataGathering.log** — Datoteke zapisnika za uslugu prikupljanja podataka.
- **siprec.dbg** — Datoteke zapisnika ispravljanja pogrešaka za SIPREC uslugu.
- **siprec.log** — Datoteke zapisnika za uslugu SIPREC.
- **voiceRecordServer.dbg** — datoteke za ispravljanje pogrešaka za uslugu poslužitelja glasovnih zapisa.
- **voiceRecordServer.log** — Datoteke zapisnika za uslugu poslužitelja za snimanje glasa.

3. Kliknite **Zapisnici** zahtjeva. Webex WFO dodaje vaš zahtjev u tablicu Zahtjevi za zapisnik. Zapisnici mogu imati sljedeće statuse: **Uspjeh,Prekoračenje** vremena i **U tijeku**. Možete dobiti i poruku o pogrešci. Ako primite poruku o pogrešci, provjerite je li poslužitelj podataka povezan.
4. Kada vaš zahtjev dobije status Uspjeh, kliknite ikonu **Preuzmi** . Zapisnici se preuzimaju kao ZIP datoteka pod nazivom data_server_logs_<broj zahtjeva>.zip.

   Zapisnike možete preuzeti do tri dana nakon vašeg zahtjeva.

Srodne teme

- Konfiguriranje poslužitelja podataka – saznajte više o konfiguraciji podatkovnog poslužitelja za klijente.
- Nadzor stanja poslužitelja podataka

Konfiguriranje gamifikacije

Odjeljak Upravljanje performansama upravljanja aplikacijama administratori koriste za konfiguriranje značajki performansi proizvoda. Upravljanje performansama omogućuje konfiguriranje značajke gamifikacije.

Prikupljanje podataka o performansama za gamifikaciju

Možete koristiti podatke o pridržavanju agenta iz WFM i podataka o performansama agenta iz QM procjena u gamifikaciji.

Preduvjeti

Imate dozvolu Administriranje gamifikacije i/ili administriranja rasporeda.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > globalno > upravljanje performansama > prikupljanje podataka o performansama

Postupci

Odmah prikupljanje povijesnih podataka o performansama

Slijedite ove korake ako započinjete s gamifikacijom i imate već postojeće mjerne podatke o podacima.

1. **Odaberite mogućnost Prikupljanje podataka odmah** .
2. Odaberite mjerni podatak o izvedbi koji želite prikupiti s **padajućeg popisa Odabir mjernog podatka** o izvedbi.

   NAPOMENA Kvaliteta prikuplja podatke iz procjena QM agenta. Pridržavanje prikuplja podatke o pridržavanju agenta iz WFM.

3. Unesite datume početka i završetka razdoblja prikupljanja.
4. Odaberite grupu, tim ili agente za koje želite prikupiti podatke. Koristite Ctrl+Klik za odabir više agenata ili Ctrl+Shift za odabir niza agenata.
5. Kliknite **Dohvati podatke o** performansama. Otvorit **će se dijaloški okvir Zahtjev u redu čekanja** .
6. Kliknite **Zatvori**.

Postavljanje ponavljajućeg prikupljanja podataka

Slijedite ove korake da biste postavili vrijeme svakog dana kada se podaci o performansama automatski prikupljaju.

1. Odaberite mogućnost Zakaži **prikupljanje** podataka.
2. Odaberite mjerni podatak o izvedbi koji želite prikupiti s **padajućeg popisa Odabir mjernog podatka** o izvedbi.
3. Odaberite doba dana za prikupljanje podataka o performansama.
4. Kliknite **Spremi**. Prikazuje se potvrdna poruka.

Srodne teme

- Konfiguriranje točaka gamifikacije – stvaranje točaka gamifikacije i upravljanje njima
- Konfiguriranje razina gamifikacije – stvaranje razina znački za gamifikaciju i upravljanje njima
- Upravljanje kategorijama performansi gamifikacije – navedite podatke koje ponavljajuće prikupljanje podataka prikuplja

Konfiguriranje razina gamifikacije

Agenti mogu dobiti nove značke kada dosegnu određenu bodovnu vrijednost za razinu postignuća. Stranica Razine gamifikacije omogućuje stvaranje grupa razina, pridruživanje značke svakoj razini i definiranje raspona razdoblja za svaku razinu. Raspon razdoblja (u danima) za svaku razinu omogućuje vam da kontrolirate koliko se unatrag prikupljaju podaci za bodovanje.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > globalne razine > upravljanja performansama >

Možete definirati najmanje tri razine, a najviše deset razina. Imajte na umu da su razine numerirane od nula do devet. Vrijednost točke za razinu 0 uvijek se definira kao "- -", što označava bilo koju vrijednost točke nižu od razine 1, uključujući negativne vrijednosti bodova.

Konfiguriranje razina gamifikacije

1. Odaberite Stvorite **novu razinu** značke.
2. Unesite jedinstveni naziv za raspone razina.
3. Unesite raspon razdoblja (u danima) iz kojeg želite prikupljati podatke o bodovanju.
4. Odaberite razinu koju želite urediti.
5. Unesite minimalnu vrijednost boda za ovu razinu u **polje Bodovi** .
6. Odaberite značku koju želite dodijeliti za ovu razinu.
7. Kliknite **Spremi**.

Opisi polja

Polje	Opisi
Odabir razine	("Samo uređivanje ili brisanje postojeće razine značke") Postojeća značka razina koju želite urediti.
libela,	Naziv ovog skupa razina znački.
Definicija raspona razine	
Unesite raspon razdoblja za ovu razinu	Broj dana od kojih želite prikupiti podatke o bodovanju.

Polje	Opisi
Dodaj razinu	Dodajte razinu značke u tablicu.
libela,	(Samo za čitanje) Broj razine značke.
Bodova	Broj bodova potrebnih za postizanje ove razine.
Bedž	Grafika značke povezana s ovom razinom.

Srodne teme

- Konfiguriranje točaka gamifikacije – stvaranje točaka gamifikacije i upravljanje njima
- Upravljanje kategorijama performansi gamifikacije – navedite podatke koje ponavljajuće prikupljanje podataka prikuplja
- Prikupljanje podataka o performansama za gamifikaciju

Upravljanje kategorijama performansi gamifikacije

Stranica Kategorije izvedbe omogućuje definiranje grupe performansi gamifikacije i dodjeljivanje agenata toj grupi performansi.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalno upravljanje performansama > Upravljanje performansama > kategorijama performansi

Stvaranje grupe performansi i dodjeljivanje agenata

1. Odaberite Stvorite **novu grupu** performansi.
2. Unesite jedinstveni naziv za grupu izvedbi.
3. Odaberite mjerni podatak o performansama pomoću kojeg želite mjeriti agente u ovoj grupi.
4. Odaberite grupu razina koju želite koristiti za definiranje razina.
5. Odaberite konfiguraciju raspona točaka koju želite koristiti za definiranje vrijednosti točaka.
6. Odaberite agente koje želite dodati u ovu grupu izvedbi. Možete odabrati grupe i timove te koristiti polja filtra za pretraživanje po nazivu. Koristite Ctrl+Klik za odabir više agenata.
7. Kliknite **Spremi**.

Opisi polja

Polje	Opis
Odabir grupe performansi	("Samo uređivanje ili brisanje postojeće grupe performansi") grupa performansi koju želite urediti.
Naziv grupe performansi	Naziv za ovu grupu izvedbi.
Postavke grupe	
Odabir mjernog podatka performansi	Mjerni podatak koji želite koristiti za bodovanje agenata. ▪ Pridržavanje – podaci o pridržavanju agenta iz WFM ▪ Kvaliteta – podaci o performansama agenta iz QM procjena
Odabir razine	Postavite razine značke gamifikacije za ovu grupu izvedbi.
Odabir raspona točaka	Rasponi rezultata i dodijeljene vrijednosti bodova za to grupa performansi.
Sudionici grupe performansi	
Grupa/tim/agent	Grupe, timovi i agenti dodijeljeni ovoj grupi za izvedbu.

Srodne teme

- Konfiguriranje točaka gamifikacije – stvaranje točaka gamifikacije i upravljanje njima
- Konfiguriranje razina gamifikacije – stvaranje razina znački za gamifikaciju i upravljanje njima
- Prikupljanje podataka o performansama za gamifikaciju

Konfiguriranje točaka gamifikacije

Gamifikacija se temelji na postignućima agenta mjerenim bodovima. Koristite stranicu Bodovi za upravljanje vrijednostima bodova. Agentima se može dodijeliti različit broj bodova za njihovo pridržavanje i/ili ocjene koje spadaju u određene raspone.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > globalnih > > točaka upravljanja performansama

Morate definirati dva ili više raspona s pridruženim vrijednostima točke. Točke možete definirati za najviše 10 raspona.

Konfiguriranje vrijednosti točaka

1. Odaberite Stvori **nove vrijednosti raspona točaka za metriku**.
2. Unesite jedinstveni naziv za vrijednosti raspona točaka.
3. Odaberite raspon u tablici koji želite urediti.
4. Unesite završnu vrijednost u **polje Kraj** . Početne i završne vrijednosti mogu biti pozitivne ili negativne te uključive.

   NAPOMENA Vrijednost u početnom polju je samo za čitanje. Za prvi unos u tablici početna vrijednost "--" označava sve ispod prve krajnje vrijednosti. Za sljedeće raspone početna vrijednost je
   Određeno prethodnom krajnjom vrijednošću. Za posljednju stavku u tablici krajnja vrijednost "--" označava bilo što iznad posljednje početne vrijednosti.

5. Unesite bodovnu vrijednost koju želite dodijeliti ovom rasponu rezultata. Bodovne vrijednosti mogu biti pozitivne ili negativne. Vrijednost točke raspona mora biti između vrijednosti točaka prethodnih i sljedećih raspona.
6. Pritisnite **Enter**.
7. Kliknite **Dodaj raspon** da biste tablici dodali dodatne retke.
8. Kliknite **Spremi**.

PRIMJER

Donja tablica primjer je konfiguracije raspona točaka.

Početak raspona	Kraj raspona	Bodova
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Opisi polja

Polje	Opis
Odabir raspona točaka	("Samo mogućnost Uredi ili izbriši postojeće vrijednosti raspona točaka") Postojeći skup raspona točaka koje želite urediti.
Naziv raspona točaka	Naziv za ovaj raspon rezultata i dodijeljenih vrijednosti bodova.
Rasponi točaka	
Početak	(Samo za čitanje) Brojčana vrijednost na početku odabranog raspona rezultata. Određuje se krajnjom vrijednošću prethodnog raspona. Taj broj može biti pozitivan ili negativan i uključiv.
Kraj	Brojčana vrijednost na kraju odabranog raspona rezultata. Taj broj može biti pozitivan ili negativan i uključiv. Mora biti veća od početne vrijednosti tog raspona.
Bodova	Bodovna vrijednost zarađena za rezultate u odabranom rasponu. Taj broj može biti nula, negativan ili pozitivan. **NAPOMENA:** Postoji važna razlika između "0 bodova" i "bez bodova". Vrijednost od "0 bodova" znači da je agent postigao rezultat nula, na temelju definiranog bodovnog sustava. Vrijednost "bez bodova" znači da nije bilo metričkih podataka za agenta određenog dana i bodovanje se nije moglo izvršiti.
Dodaj raspon	Tablici dodajte dodatni redak raspona točaka.

Srodne teme

- Konfiguriranje razina gamifikacije – stvaranje razina znački za gamifikaciju i upravljanje njima
- Upravljanje kategorijama performansi gamifikacije – navedite podatke koje ponavljajuće prikupljanje podataka prikuplja
- Prikupljanje podataka o performansama za gamifikaciju

Konfiguriranje KPI-ja

Stranica **Ključni pokazatelji uspješnosti (KPI-jevi)** koristi se za postavljanje ciljeva za KPI-jeve koje želite učiniti dostupnima za nadzor u izvješću ili nadzornoj ploči eksplorera za podatke.

Preduvjeti

- Imate dozvolu administriranje klijenta.

Mjesto stranice

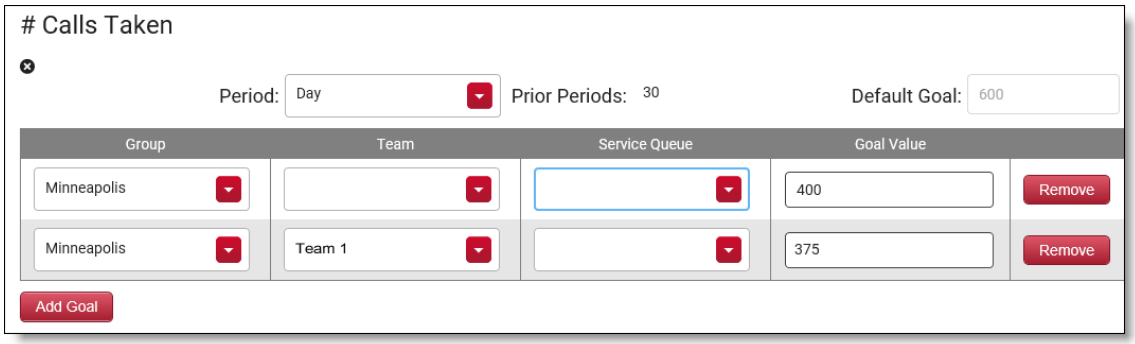
Upravljanje aplikacijama > globalna administracija > > ključni pokazatelji uspješnosti (KPI-jevi)

Svi ključni pokazatelji uspješnosti imaju zadani cilj, ali taj cilj može biti vrlo širok, pa možda neće dodati vrijednost u izvješćivanje bez preciziranja dodavanjem određenih ciljeva prikladnijih za vaš kontaktni centar. Kada dodate cilj u KPI, možete dodatno suziti ciljeve za određena područja vašeg kontaktnog centra, kao što su grupa ili tim. Na primjer, cilj % pridržavanja za tim A može se razlikovati od cilja za tim B jer rukuju vrlo različitim vrstama kontakata. KPI može imati više ciljeva, na temelju vaših jedinstvenih zahtjeva.

KPI je hijerarhijske prirode. To jest, kada postavite cilj i ne navedete grupu ili tim, cilj se primjenjuje na sve grupe i timove u cijelom kontaktnom centru. Ako navedete grupu, cilj se primjenjuje samo na tu grupu i sve timove koji joj pripadaju. Ako navedete i grupu i tim, taj se cilj primjenjuje samo na taj tim. Konkretniji cilj nadjačava manje specifičan cilj.

PRIMJER

Skupina Minneapolis sastoji se od timova 1, 2 i 3. Kao što je prikazano na donjoj slici, za grupu i sve njezine timove postavljen je cilj od 400 poziva dnevno. Međutim, tim 1 rješava složenije probleme, tako da je cilj od 375 poziva dnevno postavljen samo za Tim 1. Taj cilj nadjačava cilj postavljen na razini grupe. Budući da nisu postavljeni ciljevi posebno za timove 2 i 3, oni nasljeđuju cilj grupe od 400 poziva dnevno.



KPI-ji dostupni za konfiguraciju ugrađeni su u eksplorer za podatke kao vrsta mjere. Pogledajte Stvaranje izvješća i Konfigurirajte KPI-jeve poduzeća za više informacija.

Konfiguriranje KPI cilja

1. Na padajućem popisu Dodavanje ključnih pokazatelja uspješnosti odaberite KPI koji želite konfigurirati, a zatim kliknite **Dodaj KPI.** KPI se na stranicu dodaje abecednim redom s jednim praznim retkom.
2. Ispunite polja da biste konfigurirali KPI cilj. Jedino polje koje je potrebno je **Vrijednost** cilja. Svi ostali su opcionalni. Nisu sva polja dostupna za svaki KPI.

Polje	Opis
Razdoblje	(Neobavezno) Odaberite jedinicu vremena ("razdoblje") za KPI.
Prethodna razdoblja	(Neobavezno) Unesite broj prethodnih razdoblja za KPI. Za na primjer, ako je odabrano razdoblje "Dan", a prethodna unesena razdoblja "30", tada je usporedba trenda KPI-ja za prethodnih 30 dana.
Zadani cilj	(samo za čitanje) Zadani cilj KPI-ja. Ova je vrijednost postavljena s KPI u eksploreru podataka. Zadani cilj može biti vrlo širok, tako da možda neće dodati vrijednost u izvješćivanje bez preciziranja dodavanjem određenih ciljeva.
Grupa	(Neobavezno) Odaberite grupu za cilj. Dostupne grupe konfigurirane su na stranici Grupe (pogledajte Upravljanje grupama .
Tim	(Neobavezno) Odaberite tim za cilj. Dostupni timovi konfigurirani su na stranici Timovi (pogledajte Upravljanje timovima).
Red čekanja servisa	(Neobavezno) Odaberite red čekanja servisa za cilj. Dostupno redovi čekanja za usluge su oni konfigurirani na stranici Redovi čekanja servisa (pogledajte Upravljanje redovima čekanja servisa).
Obrazac	(Neobavezno) Odaberite obrazac za procjenu cilja. Dostupni obrasci su oni konfigurirani na obrascu za procjenu

Polje	Opis
	Stranica upravitelja (pogledajte Upravljanje obrascima za procjenu).
Vrijednost cilja	(Obavezno) Unesite cilj za KPI.

3. Ako želite dodati još jedan cilj za KPI, kliknite **Dodaj cilj**. Ako trebate ukloniti redak cilja iz KPI-ja, kliknite **Ukloni** pokraj tog retka.
4. Kada završite s dodavanjem ciljeva, kliknite **Spremi**.

Uklanjanje KPI-ja sa stranice

- Kliknite ikonu **X** ispod naziva KPI-ja da biste uklonili KPI sa stranice. Kada uklonite KPI, on se vraća na korištenje zadanog cilja u izvješćivanju.

> **NAPOMENA** Ako uklonite svaki redak cilja iz KPI-ja, KPI se automatski uklanja sa stranice. KPI mora imati najmanje jedan redak cilja da bi ostao na stranici.

Nadzor promjena korisnika i sustava

Stranica Nadzor omogućuje vam pretraživanje, pregled i identifikaciju promjena koje su napravili korisnici ili sustav u Webex WFO-u, tvoreći "trag nadzora". Kada korisnik napravi promjenu u Webex WFO, Webex WFO dodaje unos u tablicu Trag nadzora. Ovaj unos bilježi tko je izvršio promjenu (korisnik) i što je korisnik promijenio (objekt). Webex WFO zadržava informacije u tablici Audit Trail na neodređeno vrijeme.

> **NAPOMENA** "Korisnici" uključuju sistemske zadatke (na primjer, sinkronizaciju s ACD), kao i prijavljene Webex WFO korisnike. "Objekti" uključuju sve što možete stvoriti ili urediti u Webex WFO (za
> Primjer, uloge).

> **NAPOMENA** Ne nadziru se svi objekti u Webex WFO-u, a trag nadzora isključuje promjene napravljene zadacima sustava. Možete odabrati **Uključi sistemske događaje** kako biste uključili promjene koje su napravili zadaci sustava.

Preduvjeti

Za prikaz tragova nadzora morate imati dozvole nadzornika ili klijenta.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > globalno > praćenje > revizija

Postupci

Filtar nadzora možete koristiti za uključivanje samo promjena koje zadovoljavaju određene kriterije na temelju promjena koje su određeni korisnici napravili ili promjena izvršenih na određenim objektima. Filtar nadzora omogućuje vam da ograničite koje stavke Webex WFO prikazuje u tablici Trag nadzora. Tablica sadrži stavku za svaku nadziranu promjenu u Webex WFO-u.

Dodaj filtar:

1. Kliknite **Filtar**. Pojavit će se okno filtra.
2. Konfigurirajte polja filtra.
   Unose u tragu nadzora možete filtrirati da biste pronašli nešto od sljedećeg:
   - Korisnici koji su napravili promjene. Možete filtrirati prema imenu, prezimenu, nazivu grupe i adresi e-pošte.
   - API-ji koji su pozvani da unesu promjene. Trag nadzora uključuje sve promjene koje su napravili API pozivi na ovu krajnju točku.
   - Datumi kada su promjene napravljene.
   - Objekti koji su promijenjeni. Trag nadzora uključuje promijenjene vrste objekata i način na koji se objekt mijenjao.
3. Kliknite **Rezultati filtriranja**.

> **NAPOMENA** Da bi bili uključeni u rezultate filtriranja, unosi moraju odgovarati vrijednostima u svakom polju koje konfigurirate.

Ukloni filtar:

1. Kliknite **Filtar**. Pojavit će se okno filtra.
2. Kliknite **Očisti filtre**.

Pogledajte dodatne detalje o promjeni:

1. Kliknite unos iz tablice Praćenje nadzora da biste vidjeli dodatne pojedinosti o tome što je promijenjeno.
2. Da biste se vratili u tablicu traga nadzora, ponovno kliknite unos.

Najbolji primjeri iz prakse

- Zamjenski znakovi ne rade unutar polja. Morate znati vrijednost polja koju želite nadzirati i unijeti puni naziv vrijednosti i biti sigurni da ćete ispravno napisati naziv vrijednosti. Skraćeni oblici naziva vrijednosti ne rade.
- Polja Oznaka entiteta, Oznaka polja i Vrijednost polja koristite da biste pronašli određene objekte koji su promijenjeni kako bi se mogao identificirati korisnik koji ih je promijenio. Ta polja morate koristiti zajedno. Ne možete ih koristiti zasebno.
  - Oznaka entiteta – vrsta promijenjenog objekta.
  - Oznaka polja – metoda identifikacije koju želite koristiti za pronalaženje promijenjenog objekta.
  - Vrijednost polja – jedinstveni identifikator promijenjenog

  objekta. PRIMJER

  Želite pronaći tko je dodao dozvolu ulozi pod nazivom "Agent", a tu ulogu želite tražiti po nazivu. Poduzmite sljedeće radnje:

  - Na padajućem izborniku Oznaka entiteta odaberite **Uloga**.
  - Na padajućem izborniku Oznaka polja odaberite **Naziv**.
  - U polje Vrijednost polja upišite **Agent**.

  Sljedeći primjeri pokazuju kako konfigurirati ta polja za pronalaženje određene osnovne konfiguracije, WFM i QM objekata.

  - Primjer konfiguracije jezgre pokazuje kako pronaći korisnika koji je promijenio uobičajeni konfiguracijski objekt jezgre.
    - Oznaka entiteta: Odaberite **osobu**.
    - Oznaka polja: Odaberite **Prijava**.
    - Vrijednost polja: Unesite korisničko ime korisnika koji je promijenjen.
  - Da biste saznali koji je korisnik promijenio uobičajeni WFM objekt kao što su radne smjene.
    - Oznaka entiteta: Odaberite **Fiksnu radnu smjenu** ili **Promjenjivu radnu smjenu**, ovisno o vrsti radne smjene koju želite pronaći.
    - Oznaka polja: Odaberite **naziv**.
    - Vrijednost polja: Unesite naziv promijenjene radne smjene.

- Da biste saznali koji je korisnik promijenio uobičajene QM objekte kao što su zadržavanje ili konfiguracija ACD. Retencija:
  - Oznaka entiteta: Odaberite **Pravila** zadržavanja.
  - Oznaka polja: Odaberite **naziv**.
  - Vrijednost polja: Unesite naziv promijenjenog pravila zadržavanja.

  ACD konfiguracija:
  - Oznaka entiteta: Odaberite **Poslužitelj**.
  - Oznaka polja: Odaberite **ID.**
  - Vrijednost polja: Unesite ID ACD.

    NAPOMENA Da biste pronašli ID ACD, idite na **Konfiguracija** upravljanja **aplikacijama** >ACD. ID ACD nalazi se iza njegova naziva u **tablici Odabir ACD** .

- Prilikom pregledavanja dodatnih detalja o objektu u tragu nadzora detalji se odnose na objekte u WFO-Webex u pomoću internog ID-a, a ne naziva. U sljedećoj su tablici opisani uobičajeni izrazi koji se odnose na interne ID-ove i gdje pronaći te ID-ove u Webex WFO-u.

Uobičajena fraza	Opis
"Osoba identificirana ID-om <ID>"	Na stranici Korisnici izvezite korisnike. U izvezenoj CSV datoteci taj se ID pojavljuje u stupcu ID korisnika. **NAPOMENA** Ovaj ID je interni Webex WFO ID, a ne korisnički ACD ID ili ID zaposlenika.
"Ažurirana je grupa/tim identificiran prema ID-u <ID>"	Na stranici Grupe izvoze grupe. U izvezenoj CSV datoteci taj se ID pojavljuje u stupcu ID grupe.
"Ažurirana je grupa/tim identificiran prema ID-u <ID>"	Na stranici Timovi izvezite timove. U izvezenoj CSV datoteci taj se ID pojavljuje u stupcu ID tima.

Nadzor veza s Webex WFO poslužiteljem

Koristite stranicu Nadzor radne površine za nadzor klijentskih veza s Webex WFO poslužiteljem. Na stranici Nadzor radne površine možete otkriti status veze više klijenata, preuzeti zapisnike instance pametne radne površine i pregledati ostale detalje veze radi otklanjanja poteškoća s klijentima.

NAPOMENA: Stranica Nadzor radne površine ne nudi funkciju nadzora zaslona.

Preduvjeti

- Imate dozvolu za prikaz nadzora radne površine.
- Konfiguriran je jedan ili više klijenata.
- Pogreška asinkronih zapisa klijenta za stolna računala i zapisnici o asinkronizaciji klijenta za stolna računala Obavijesti o uspjehu konfigurirane su za dohvaćanje zapisnika.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > globalni nadzor > > nadzor radne površine

Postupci

Veze filtra

Možete filtrirati informacije prikazane u tablici prema klijentu te status veze i aktivacije instaliranih instanci pametne radne površine. Prikazane informacije možete sortirati i klikom na zaglavlje stupca u tablici.

1. Kliknite **Pokaži filtre**.
2. Potvrdite ili poništite potvrdni okvir pokraj željenih mogućnosti filtra. Prema zadanim postavkama odabrane su sve mogućnosti, a vremensko razdoblje postavljeno je za posljednjih sedam dana.

Dohvati zapisnike pametne radne površine

Pomoću gumba **Dohvati zapisnike** možete dohvatiti ZIP datoteku zapisnika za svaku instancu pametne radne površine koja je povezana s Webex WFO poslužiteljem vašeg klijenta.

1. Pronađite instancu pametne radne površine s koje želite zapise, a zatim kliknite **Dohvati zapisnike**. Primit ćete obavijest kada ZIP datoteka zapisnika bude spremna za preuzimanje.

NAPOMENA Da biste bili obaviješteni, morate imati omogućeno primanje pogreške asinkronih zapisa klijenta za stolna računala i obavijesti o uspjehu asinkronih zapisa klijenta za stolna računala (pogledajte Konfiguriranje obavijesti). Ako su te obavijesti onemogućene, primit ćete sljedeću poruku o pogrešci:
Da biste primili te zapisnike, morat ćete se pretplatiti na obavijesti "uspjeh zapisa asinkronizacije klijenta radne površine" i "pogreška zapisa asinkronizacije klijenta radne površine".

2. Otvorite obavijest, a zatim slijedite upute za preuzimanje ZIP datoteke.

Opisi polja

Polja na stranici Nadzor radne površine opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Odabir klijenta	(Samo administratori sustava) Odaberite klijenta čije veze imate Želite vidjeti. Također možete odabrati Sve za prikaz veza za sve klijente.
Odabir verzije klijenta	Odaberite verziju pametne radne površine koju želite pregledati. Također možete Odaberite Sve za prikaz veza za sve verzije pametne radne površine.
Brisanje	Vraća zadane odabire filtra.
Izvoz	Izvezite prikazane podatke o nadzoru radne površine kao CSV datoteku pod nazivom MachineDetails.csv. Imate mogućnost otvoriti datoteku ili je spremiti u mapu Preuzimanja.
Stanje	Status određene instalacije pametne radne površine. ▪ Zelena – povezana, a instalirana verzija aktivna je verzija. ▪ Žuta – povezana i instalirana verzija nije aktivna verzija. ▪ Crveno – povezano i postoji upozorenje. ▪ Sivo – prekinuta veza.
Naziv klijenta	Ime stanara.
Naziv računala	Naziv mreže za klijenta.
ID računala	Univerzalno jedinstveni identifikator (UUID) korisnikovog računala.

Polje	Opis
IP adresa	IP adresa računala korisnika.
Aktivirana verzija klijenta	Verzija pametne radne površine trenutno je pokrenuta na klijentskom
računalu. Instalirana verzija klijenta	Najnovija verzija pametne radne površine preuzeta je na
računalo agenta. Ako je	Podudaraju se aktivna verzija klijenta i instalirana verzija klijenta, agent koristi najnoviju verziju pametne radne površine.
Connected	Označava da je Smart Desktop trenutno povezan s Webex WFO poslužiteljem.
Zapisnici	Gumb Dohvati zapisnik generira zahtjev za zapisnicima instance pametne radne površine.
Konfiguracija	Gumb **Uredi konfiguraciju** omogućuje vam pregled i uređivanje razine zapisivanja, broja datoteka za ispravljanje pogrešaka i veličine tih datoteka za ispravljanje pogrešaka za ovu instancu pametne radne površine.

Srodne teme

- Konfiguriranje obavijesti

Nadzor planiranih masovnih izvoza kontakata

Koristite stranicu Nadzor masovnog izvoza kontakata da biste nadzirali stanje zakazanog izvoza masovnih kontakata.

> **VAŽNO** Webex WFO je objavio ažuriranu verziju stranice za nadzor masovnog izvoza kontakata. Tablica praćenja koju vidite na stranici razlikuje se ovisno o tome je li ažurirana Verzija je uvedena u vašu tvrtku ili ustanovu.

Izvoz masovnog kontakta ima dvije faze: *zadatak* (neobavezno *) i prijenos*. *Tijekom faze zadatka* , WFO Webex pretvara datoteke iz formata u kojem su snimljene u format u kojem će biti pohranjene na vanjskom mjestu za pohranu.

Ako ne postavite izvoz za pretvorbu datoteka, Webex će WFO preskočiti ovaj korak. *Tijekom faze prijenosa* , Webex WFO premješta datoteke na vanjsko mjesto za pohranu.

Preduvjeti

- Konfigurirali ste vanjsko mjesto za pohranu na koje se izvoze kontakti.
- Stvorili ste ponavljajući ili ad hoc skupni izvoz kontakata. (Stvorite ih na stranici Interactions.)
- (Da biste vidjeli izvoz koji su stvorile druge osobe u vašoj tvrtki ili ustanovi) Imate dozvolu za prikaz masovnog izvoza kontakata.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > globalno praćenje > > nadzor masovnog izvoza kontakata

Postupak

Pristup izvezenim datotekama

Izvezene datoteke nalaze se u mapi Izvozi na konfiguriranom vanjskom mjestu za pohranu. Datoteke su ZIP datoteke u CSV formatu. Nazivi datoteka koriste sljedeću konvenciju imenovanja: <"neposredno" ili "zakazano"><spremljeno ime pretraživanja>-<datestamp>-<timestamp>

Ažurirana tablica nadzora nadzora masovnog izvoza kontakata

Stupčasti	Opis
Datum	Datum i vrijeme stvaranja izvoza.
Ime	Ime koje je izvozu dala osoba koja ga je stvorila.
Stanje	Trenutno stanje posla izvoza.
Kontakti procijenjeni	Ukupan broj kontakata koje je Webex WFO obradio. Webex WFO procjenjuje rezultate pretraživanja kako bi utvrdio koji su kontakti valjani, što znači da kontakti imaju zvuk za izvoz. Broj procijenjenih kontakata može se razlikovati od broja izvezenih kontakata ako rezultati imaju valjane i nevaljane kontakte.
Kontakti nisu valjani	Broj kontakata koji su nakon evaluacije smatrani nevažećima i koji su ne podnosi se na obradu. Primjer nevaljanog kontakta je kontakt koji nema medij za izvoz.
Poslani kontakti	Ukupan broj kontakata poslanih za izvoz masovnog kontakta.

Stupčasti	Opis
Izvezeni kontakti	Broj datoteka Webex je WFO uspješno izvezen u vanjski S3 razred vaše tvrtke ili ustanove.
Vlasnik posla	Ime osobe koja je kreirala posao masovnog izvoza kontakta.

Klasična tablica nadzora masovnog izvoza kontakata

Stupčasti	Opis
Datum	Kada je izvoz kreiran.
Ime	Ime koje je izvozu dala osoba koja ga je stvorila.
Stanje izvoza	Status izvoza. **NAPOMENA** Ako je status Nije uspio, najčešći razlog su problemi u komunikaciji s vanjskim mjestom za pohranu. Ovjeriti da je moguće prenijeti datoteke na temelju vjerodajnica koje ste dobili s alatom treće strane (na primjer, Filezilla).
Broj zadataka	Broj audiodatoteka ili videodatoteka koje je Webex WFO pokušao za pretvorbu, uključujući neuspjele pretvorbe.
Zadaci u redu čekanja	Broj datoteka koje čekaju na pretvorbu u izvoznu datoteku oblik.
Zadaci u tijeku	Broj datoteka koje se trenutno pretvaraju u izvoznu datoteku oblik.
Dovršeni zadaci	Datoteke koje su uspješno pretvorene u oblik izvozne datoteke.
Prijenosi u redu čekanja	Datoteke koje čekaju premještanje u vanjsku pohranu lokacija.
Prijenosi su uspjeli	Datoteke koje su uspješno premještene u vanjsku pohranu lokacija.
Prijenosi nisu uspjeli	Datoteke koje Webex WFO nisu mogle prijeći na vanjsku mjesto pohrane.

Srodne teme

- Dodavanje mjesta za vanjsku pohranu – stvaranje mjesta na koja se izvoze datoteke za odlazak.
- Masovni izvoz kontakata – stvaranje izvoza masovnih kontakata.
- Konfiguriranje QM postavki arhiviranja
- Konfiguriranje profila za pohranu
- Upravljanje ulogama i dozvolama – saznajte više o dozvolama za masovni izvoz kontakata i prikaz dozvola za masovni izvoz kontakata.

Konfiguriranje obavijesti

Webex WFO može obavijestiti korisnike o događajima u sustavu putem poruka koje se nazivaju obavijesti.

Obavijesti mogu biti u stvarnom vremenu ili isporučene u sažetom obliku prema rasporedu koji ste postavili.

Primatelji obavijesti organizirani su u grupe obavijesti. Grupa definira vrstu događaja koji pokreće obavijest, članove grupe (samo vas ili više članova), koliko često primate obavijesti i način slanja.

Vaš pristup onome što možete konfigurirati i načinu isporuke ovisi o vašoj prijavi i dozvolama konfiguriranim za vašu ulogu. Te dozvole definiraju o kojim događajima sustava možete biti obaviješteni.

Vrsta prijave	Što možete konfigurirati
Korisnici koji nisu administratori	Obavijesti za sebe putem upozorenja ili e-pošte Obavijesti za sebe putem upozorenja, e-pošte ili mobilne obavijesti. (Mobilne obavijesti odnose se samo na implementacije u oblaku.)
Administratori	▪ Obavijesti za sebe putem upozorenja ili e-pošte ▪ Obavijesti za grupu putem e-pošte

Opisi polja

Polja na stranici Obavijesti opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Opseg obavijesti	Odaberite opseg grupe obavijesti: obavijesti samo za sebe ili obavijesti za više korisnika.
Naziv grupe obavijesti	Jedinstveni naziv za grupu obavijesti.
Vrste obavijesti	Odaberite vrstu obavijesti koje želite primiti. Vrste koje su vam dostupne određuju dozvole postavljene za vašu ulogu na stranici Uloge.
Obavijesti u stvarnom vremenu	Dovršite ovaj odjeljak za primanje obavijesti u stvarnom vremenu.
Sažetak	Dovršite ovaj odjeljak da biste primali obavijesti kao sažetke.
Način isporuke	Odaberite metodu koju želite koristiti za primanje obavijesti. Ako odlučite se za isporuku e-pošte, a obavijesti su samo za vas, a ne za više korisnika, korištena adresa e-pošte je ona koja je konfigurirana za vas na stranici Korisnici u polju Korisničko ime. Za primanje obavijesti putem mobilnih uređaja potrebno vam je dopuštenje "Calabrio ONE pristup mobilnoj aplikaciji".
Popis raspodjele e-pošte	("Te se obavijesti šalju samo više korisnika") U ispod okna popisa unesite adresu e-pošte, a zatim kliknite **Dodaj**. Kada se nađete u oknu popisa, možete kliknuti ikonu olovke za uređivanje adrese ili ikonu X da biste izbrisali adresu.
Broj obavijesti	Definira koliko obavijesti Webex WFO šalje za događaj. Sustav prijavljuje neke događaje kako se događaju, dok se drugi prijavljuju svaki put kada sustav anketira. Navođenjem ovog broja možete biti sigurni da vam nije poslano mnogo obavijesti za isti događaj.
Konfiguracija sažetka	Odaberite uvjete pod kojima želite primiti sažetak izvješće.

Polje	Opis
Raspored	Koristite ovaj odjeljak za konfiguriranje isporuke sažetaka obavijesti.
Pošalji sažetke svakih < vremensko razdoblje>	Unesite učestalost Webex vam WFO šalje sažetak. Zadano vremensko razdoblje je svaka 24 sata.
Početni datum i vrijeme	Datum i vrijeme početka sažetka razdoblja.

Vrste obavijesti

Postoje tri vrste obavijesti:

- Informativno – dogodio se očekivani događaj
- Upozorenje— postoji uvjet koji će dovesti do toga da WFO prestane raditi ako Webex ne ispravi
- Pogreška — trenutno postoji uvjet koji bi mogao uzrokovati prestanak rada WFO-

Webex Obavijesti se mogu slati na sljedeće načine:

- Upozorenja prikazana u aplikaciji
- E-poruke poslane na određeni popis raspodjele
- Mobilne obavijesti poslane na vaš mobilni uređaj (samo implementacije u oblaku)

Obavijesti administratora klijenta i korisnika

U ovoj su tablici navedene vrste obavijesti dostupne kada se prijavite Webex WFO kao administrator klijenta ili drugi korisnik.

Obavijest	Opis i rješenje
Prijava agenta (podrška)	**Informacije:** Agent se prijavio na Webex WFO. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Odjava agenta (podrška)	**Informacije:** Agent se odjavio iz Webex WFO. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.

Obavijest	Opis i rješenje
Pogreška analitičkog podatkovnog poslužitelja (podrška)	**Pogreška:** Analytics podatkovni poslužitelj nije komunikacija s Analyticsovim mrežnim poslužiteljem. **Rješenje:** Provjerite zapisnike analitičkog podatkovnog poslužitelja i provjerite njegovu povezivost. Provjerite je li baza podataka dostupna.
Približavanje nedostatku prostora na disku (podrška)	**Rješenje:** Oslobodite iskorišteni prostor na disku ili dodajte dodatni prostor za pohranu.
Približavanje kapacitetu snimanja (podrška)	**Rješenje:** Dodavanje drugog poslužitelja zapisa.
Pogreška masovnog izvoza kontakata (posao)	**Pogreška:** Webex WFO nije uspio odašiljati glavninu Izvozna datoteka kontakta. **Rješenje:** Provjerite postavke ciljne lokacije masovnog izvoza kontakta.
Uspjeh masovnog izvoza kontakata (posao)	**Informacije:** Vaš Webex skupni kontakt WFO-a Izvozni zahtjev je bio uspješan. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Pogreška poslužitelja podataka dodatka za snimanje (podrška)	**Pogreška:** Poslužitelj podataka za snimanje ne komunicira s Webex poslužiteljem WFO aplikacije. **Rješenje:** Provjerite zapisnike poslužitelja podataka za snimanje i provjerite njegovu povezanost. Provjerite je li baza podataka dostupna.
Zahtjev za hvatanje (posao)	**Informacije:** Vaš Webex WFO zahtjev za snimanje za WFM povijesni podaci bili su uspješni. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.

Obavijest	Opis i rješenje
Pogreška pri instalaciji Cisco JTAPI (podrška)	**Pogreška:** Instalacija Cisco JTAPI nije uspjela. **Rješenje:** Pregledajte postupke instalacije Cisco JTAPI i ponovo pokušajte s instalacijom.
Uspjeh instalacije Cisco JTAPI (podrška)	**Informacije:** Uspješno ste instalirali Cisco JTAPI. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Pogreška pri instalaciji klijenta (podrška)	**Pogreška:** Webex WFO nije ispravno instaliran na radnoj površini. **Rješenje:** Provjerite instalaciju pametne radne površine. Dodatne informacije potražite u Vodiču *za instalaciju za implementacije u oblaku* .
Cilj kontakta Svi korisnici dovršeni (posao)	**Informacije:** upozorava autora cilja i sve korisnike dodijeljene cilju kontakta kada se dovrše svi zadaci u cilju kontakta. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Cilj kontakta je dovršen (posao)	**Informacije:** Agent je uspješno dovršen njegov Webex WFO QM kontaktne ciljeve. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Stvoren cilj kontakta (posao)	**Informativno:** Uspješno ste stvorili Webex WFO cilj kontakta. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Pogreška podatkovnog poslužitelja dodatka CTI (podrška)	**Pogreška:** CTI podatkovni poslužitelj ne komunicira s Webex poslužiteljem WFO aplikacije.

Obavijest	Opis i rješenje
	Rješenje: Provjerite zapisnike CTI poslužitelja podataka i provjerite njegovu povezanost. Provjerite je li baza podataka dostupna.
Poslužitelj podataka je povezan (podrška)	**Informacije:** podatkovni poslužitelj povezan je s Webex WFO. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Veza s podatkovnim poslužiteljem je prekinuta (podrška)	**Pogreška:** Podatkovni poslužitelj ne komunicira s Webex poslužitelj WFO aplikacije. **Rješenje:** Provjerite zapisnike poslužitelja podataka i provjerite njegovu povezanost. Provjerite je li baza podataka dostupna.
Propušteni otkucaji srca podatkovnog poslužitelja (podrška)	**Pogreška:** CTI poslužitelj, SIPREC signalni poslužitelj ili Poslužitelj snimanja nije povezan s poslužiteljem wfoadaptera najmanje deset minuta. Zadatak klijenta provjerava vezu s poslužiteljem svakih pet minuta. Ako veza ne uspije dvije od tih provjera, WFO Webex šalje ovo upozorenje i nastavlja slati upozorenje svakih pet minuta dok se poslužitelj ponovno ne poveže. **Rješenje:** Provjerite je li poslužiteljsko računalo pokrenuto. Provjerite je li pokrenut poslužiteljski servis. Provjerite je li poslužiteljsko računalo povezano s mrežom i može li pristupiti poslužitelju wfoadaptera putem mreže.
Odgođeno dohvaćanje prostora za pohranu je dovršeno (poslovno)	**Informacije:** Vaši podaci u pohrani uspješno su dohvaćeni. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Dovršeni su zapisi o asinkronosti klijenta za stolna računala (podrška)	

Obavijest	Opis i rješenje
Pogreška zapisa asinkronosti klijenta na radnoj površini (podrška)	
Zahtjev za raspodjelu (posao)	**Informacije:** Webex je napravio WFO WFM korisnik zahtjev za distribuciju. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Zahtjev za žalbu na evaluaciju (posao)	**Informativno:** Dogodilo se nešto od sljedećeg: ▪ Korisnik se žalio na procjenu koju ste dovršili. ▪ Korisnik se žalio na procjenu koju je dovršio netko drugi, ali imate i opseg nad procijenjenim kontaktom i dozvolu za uređivanje bilo koje procjene. **Rješenje:** Pregledajte procjenu i sve komentare koje je unio korisnik.
Revizija evaluacije (poslovno)	**Informativno:** procjena s kojom ste povezani je ažurirana. Ova se obavijest šalje i agentu pridruženom kontaktu i osobi koja je ažurirala procjenu. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Odobrenje potreba za vrednovanjem (posao)	**Informacije:** A Webex WFO QM korisnik ima završio evaluaciju. **Rješenje:** Spremite procjenu.
Prekoračeno malo prostora na disku (Podrška)	**Rješenje:** Oslobodite iskorišteni prostor na disku ili dodajte dodatni prostor za pohranu.
Premašen kapacitet snimanja (podrška)	**Rješenje:** Dodavanje drugog poslužitelja za snimanje.

Obavijest	Opis i rješenje
externalStorageLocationError (podrška)	**Pogreška:** tijekom izvođenja arhiviranja rukovatelja kontaktima Webex je WFO naišao na pogrešku pri povezivanju s vanjskim mjestom za pohranu. **Rješenje:** Provjerite konfiguraciju lokacije za vanjsku pohranu i testirajte vezu s njom.
Snimanje radne površine nije uspjelo (podrška)	**Pogreška:** Webex WFO QM korisnik ne može napraviti snimke radne površine. **Rješenje:** Provjerite Webex konfiguraciju WFO pametne radne površine.
Snimanje zaslona nije uspjelo (podrška)	**Pogreška:** Upozorenje glasi kako slijedi: **PRIMJER** događaja na radnoj površini: <broj verzije> - Snimanje zaslona nije uspjelo. Ta se obavijest pojavljuje kada korisnik nije uspio snimiti zaslon za jedan poziv. Korisnik je ispravno konfiguriran za snimanje zaslona, a Pametna radna površina pokušala je snimiti zaslon, ali pokušaj nije uspio. **Rješenje:** Ako se problem dosljedno pojavljuje za jedan uređaj koji koristi snimanje radne površine, provjerite instalaciju servisa na tom računalu. Deinstalirajte Pametnu radnu površinu, ponovno pokrenite PC i ponovno instalirajte Pametnu radnu površinu na pogođeno računalo. Ako se problem nastavi, obratite se podršci.
Snimanje glasa (podrška) nije uspjelo	Ova obavijest uzrokovana je pogreškom koji potječu s pametne radne površine ili iz CTI signalizacije.

Obavijest	Opis i rješenje
	Pametna radna površina **Pogreška:** Ako je Smart Desktop uzrok pogreške, upozorenje glasi kako slijedi: **PRIMJER** događaja na radnoj površini: <broj verzije> - Snimanje glasa nije uspjelo. Ta se obavijest pojavljuje kada korisnik nije uspio snimiti glas za jedan poziv. Korisnik je ispravno konfiguriran za snimanje glasa, a Pametna radna površina pokušala je snimiti glas, ali pokušaj nije uspio. **Rješenje:** Ako se problem dosljedno pojavljuje za jedan uređaj koji koristi snimanje radne površine, provjerite instalaciju servisa na tom računalu. Deinstalirajte Pametnu radnu površinu, ponovno pokrenite PC i ponovno instalirajte Pametnu radnu površinu na pogođeno računalo. Ako se problem nastavi, obratite se podršci. Ako se taj problem pojavljuje na mnogim telefonima u okruženju za snimanje poslužitelja, provjerite radi li servis blizu kapaciteta i je li konfiguracija ispravna. Ako se problem nastavi, obratite se podršci. **CTI signalizacija** **Pogreška:** Ako je CTI signalizacija uzrok pogreške, upozorenje glasi kako slijedi: **Primjer** događaja signalnog poslužitelja: Snimanje glasa nije uspjelo. Ta se obavijest pojavljuje kada poslužitelj za CTI signalizaciju

Obavijest	Opis i rješenje
	Nije moguće pokrenuti poziv s pridruženim poslužiteljem za snimanje. Redak "Detalji" poruke događaja označava jednu od dvije kategorije za ovaj neuspjeh: "Details: No SIP INVITE" — Ta se pogreška pojavljuje kada CTI signalni poslužitelj nije primio poruku SIP INVITE od CTI signalizacije JTAPI izvora. ▪ **Rješenje**: Ako se problem nastavi pojavljivati, provjerite CTI zapisnika poslužitelja podataka kako biste bili sigurni da CTI poslužitelj podataka prima poruke SIP signalizacije iz izvora CTI signalizacije. "Detalji: Nema povezanog klijenta"—Ta se pogreška pojavljuje kada signalni poslužitelj nije povezan ni s jednim poslužiteljem za snimanje pridruženim uređaju. ▪ **Rješenje**: Provjerite CTI zapisnika poslužitelja podataka da biste saznali koji su poslužitelji za snimanje povezani s ovim uređajem. Provjerite jesu li pokrenuti te jesu li signalni poslužitelj i poslužitelji za snimanje povezani.
Zahtjev za točnošću predviđanja (posao)	**Informacije:** Webex je napravio WFO WFM korisnik zahtjev za točnošću predviđanja. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Zahtjev za predviđanje (posao)	**Informacije:** Webex je napravio WFO WFM korisnik zahtjev za predviđanje. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Pogreška podatkovnog poslužitelja dodatka FTP (podrška)	**Pogreška:** Webex WFO nije mogao prenijeti podatke iz poslužitelj podataka.

Obavijest	Opis i rješenje
	Rješenje: Provjerite zapisnike pogrešaka poslužitelja podataka. Provjerite komunikaciju s podatkovnim poslužiteljem.
Pogreška uvoza povijesnih podataka (podrška)	**Pogreška:** Webex je WFO otkrio pogrešku pri pokušaju učitavanje povijesnih podataka. **Rješenje:** Provjerite zapisnike pogrešaka poslužitelja podataka, obratite se administratoru sustava i ponovno pokrenite servis.
Povijesni zahtjev za spajanje (posao)	**Informacije:** Webex je napravio WFO WFM korisnik Povijesni zahtjev za spajanje podataka. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Veliko preopterećenje poslužitelja zapisa (podrška)	**Rješenje:** Dodavanje drugog poslužitelja zapisa ili kontakta Webex WFO podršku.
Sigurnosno kopiranje glavnog prijenosa snimanja (podrška)	**Rješenje:** Dodajte drugi poslužitelj zapisa ili kontaktirajte Webex podršku za WFO.
Zahtjev za razmjenu poruka (posao)	**Informacije:** zahtjev za razmjenu poruka koji Poslano je odobreno ili odbijeno. To uključuje i odobravanje odabira događaja dinamičkog zakazivanja unutar dana. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Mjerna statistika (podrška)	**Informacije:** Webex je napravio WFO WFM korisnik zahtjev za statističke podatke. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Manje preopterećenje poslužitelja zapisa (podrška)	**Rješenje:** Ako često primate ovu obavijest, dodajte drugi poslužitelj zapisa ili kontaktirajte Webex WFO podršku.

Obavijest	Opis i rješenje
Manja snimka prenesi sigurnosnu kopiju (podrška)	**Rješenje:** Ako često primate ovu obavijest, dodajte drugi poslužitelj zapisa ili se obratite Webex WFO podršku.
Moja ocjena rezultata (posao)	**Informativno:** procjena kontakta koji ste rukovano je dovršeno ili uređeno. **NAPOMENA** Ako procjena zahtijeva odobrenje, primit ćete ovu obavijest kada evaluacija ima Odobrena je. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Telefon nije otkriven (podrška)	**Pogreška:** Pametna radna površina slušala je tratinčicu-lančani telefon, ali ga nije pronašao nakon šest minuta. To rezultira time da se usluga ne snima. Najvjerojatniji uzrok je taj što telefon nije pravilno vezan lančano za PC ili uređaj nije konfiguriran za slanje RTP prometa na računalo. Ovo je korisna poruka za implementacije ili ako su telefoni stalno povezani s osobnim računalima koja ih snimaju. Ako se računala rutinski isključuju s telefona, razmislite o onemogućavanju tog problema. **Rješenje:** Onemogući taj problem ako je veza PC-ja s telefonima prekinuta. U suprotnom, provjerite konfiguraciju uređaja u Unified CM i provjerite je li 'SPAN to PC port' postavljen na 'Omogućeno'. Provjerite fizičku vezu između računala i telefona kako biste provjerili jesu li ispravno vezani lančano. Informacije o konfiguriranju hardvera za snimanje radne površine potražite u Webex u Vodiču za instalaciju WFO-a*za implementacije u oblaku* .

Obavijest	Opis i rješenje
QM glasovna obrada (posao)	**Informacije:** Agent se prijavio na Webex WFO. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Usklađivanje dovršeno (poslovno)	**Informativno:** Ova vas obavijest upozorava svaki put Posao usklađivanja uspješno se dovršava. Uključuje broj posla i vrijeme početka i završetka posla. **NAPOMENA** Da biste dodijelili ovu obavijest, morate imati administriranje QM i primanje poslovanja Dozvole za obavijesti. Dodijelite ovu obavijest samo ako vaš centar za kontakt ima arhitekturu snimanja koja zahtijeva usklađivanje. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Bilježenje izvoza (posao)	**Informacije:** Vaš zahtjev za izvoz kontakta uspješno dovršen, a vaš je kontakt spreman za preuzimanje. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Bilježenje pogreške maksimalne duljine (podrška)	**Pogreška:** snimka je dosegla maksimalnu duljinu poziva vaše tvrtke ili ustanove kako je konfigurirano na stranici QM Globalne postavke. **Rješenje:** Pregledajte snimku kako biste utvrdili je li kontakt zapravo bio duži od vaše maksimalne duljine poziva ili je duljina snimanja pogreška i snimanje je trebalo prestati ranije. Ako je duljina snimanja pogreška, to obično znači da Webex WFO nije primio događaj završetka poziva od vašeg davatelja signalizacije. Ako primite ovu obavijest

Obavijest	Opis i rješenje
	Možda postoji više puta problem s davateljem signalizacije.
Pogreška zapisa dohvaćanja podatkovnog poslužitelja (podrška)	**Pogreška:** Vaš zahtjev za Webex zapisnika WFO podatkovnog poslužitelja nije mogao biti dovršen. **Rješenje:** provjera povezivanja s poslužiteljem podataka. Provjerite je li baza podataka dostupna. ako se problem nastavi pojavljivati, obratite se službi za podršku.
Uspjeh zapisa dohvaćanja podatkovnog poslužitelja (podrška)	**Informacije:** Vaš zahtjev za Webex zapisnika WFO podatkovnog poslužitelja uspješno je dovršen. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Promjena rasporeda (posao)	**Informacije:** netko (kao što je planer ili Analitičar) promijenio je vaš raspored, na primjer, pomaknuo vrijeme pauze. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Zakaži opomenu (poslovno)	**Informativno:** Ovo je podsjetnik na nadolazeći Zakazana aktivnost. Podsjetnici se šalju samo Webex WFO korisnicima koji su trenutno prijavljeni. Šalju se 15 minuta prije početka aktivnosti. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Zakaži zahtjev (posao)	**Informativno:** Ovo je obavijest Webex Korisnik WFO-a koji je podnio raspored zatražio je da je zahtjev odobren ili odbijen. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Pomakni zahtjev za analizu proračuna	**Informacije:** Webex je napravio WFO WFM korisnik

Obavijest	Opis i rješenje
(Posao)	Zahtjev za analizu proračuna smjene. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Aktivni signalni poslužitelj (podrška)	**Informacije:** Signalni poslužitelj je postao aktivan. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Prisilno stanje pripravnosti signalnog poslužitelja (podrška)	**Pogreška:** signalni poslužitelj ušao je u prisilno stanje pripravnosti i nije aktivan. **Rješenje:** Dodatne informacije potražite u zapisnicima signalnog poslužitelja.
Nekontrolirani prebacivanje signalnog poslužitelja u slučaju pogreške (podrška)	**Pogreška:** Aktivni signalni poslužitelj nije uspio i poslužitelj za signalizaciju u stanju čekanja je sada aktivan. **Rješenje:** Dodatne informacije potražite u zapisnicima signalnog poslužitelja.
Prebacivanje u slučaju pogreške pri održavanju signalnog poslužitelja (podrška)	**Pogreška:** Aktivni signalni poslužitelj ušao je u način održavanja i poslužitelj za signalizaciju u stanju čekanja je sada aktivan. **Rješenje:** Dodatne informacije potražite u zapisnicima signalnog poslužitelja.
Davatelj telefonske usluge signalnog poslužitelja nije uspio (podrška)	**Pogreška:** Signalni poslužitelj izgubio je vezu s davateljem telefonskih usluga i nije aktivan. **Rješenje:** Dodatne informacije potražite u zapisnicima signalnog poslužitelja.
stagedUploadServerConnectionFailure (podrška)	
Zahtjev za strateškom prognozom (posao)	**Informacije:** Webex je napravio WFO WFM korisnik

Obavijest	Opis i rješenje
	zahtjev za stratešku prognozu. **Rješenje:** Nije potrebna nikakva akcija.
Pogreška podatkovnog poslužitelja dodatka za sinkronizaciju (podrška)	**Pogreška:** servis za sinkronizaciju nije uspio. **Rješenje:** Izvršite sljedeće korake: 1. Provjerite je li pokrenut servis za sinkronizaciju. 2. Provjerite možete li komunicirati s poslužiteljem na kojem je instaliran servis za sinkronizaciju. 3. Provjerite zapisnike servisa sinkronizacije.
Pogreška podatkovnog poslužitelja dodatka u dvije faze (podrška)	**Pogreška:** Došlo je do pogreške u dvostupanjskom postupku prijenosa podataka. **Rješenje:** Provjerite zapisnike poslužitelja podataka. Ako se problem nastavi pojavljivati, obratite se službi za podršku.
Neočekivana pogreška na radnoj površini (podrška)	**Pogreška:** Došlo je do neočekivane pogreške pri izvršavanju zadatka. **Rješenje:** Provjerite datoteku za ispravljanje pogrešaka na radnoj površini iz razloga povezanih s ovom pogreškom. Ponovno pokrenite radnu površinu agenta. Ako se problem nastavi pojavljivati, obratite se službi za podršku.
Glasovni paketi nisu primljeni (podrška)	**Pogreška:** Webex WFO nije primio pakete na SPAN priključak. Kada pratite kontakt kupca agenta, ne možete čuti ništa. Nakon 15 sekundi, poruka o pogrešci pokazuje da se paketi ne primaju. Vaš pokušaj snimanja kontakta klijenta agenta rezultira praznom snimkom. **Rješenje:** Provjerite sljedeće:

Obavijest	Opis i rješenje
	▪ PC priključak ▪ Pristup VLAN-u za PC Voice ▪ Opseg na PC priključak ▪ Način sigurnosti uređaja Također, provjerite konfiguraciju telefonskih kodeka agenta.

Brisanje ili ažuriranje više kontakata odjednom

Koristite stranicu Operacije masovnih kontakata za brisanje više kontakata, promjenu pravila zadržavanja više kontakata ili ažuriranje prilagođenih metapodataka za više kontakata odjednom umjesto da radite s kontaktima jedan po jedan na stranici Interakcije.

> **NAPOMENA** Ovo je nova značajka koja još nije općenito dostupna. Ako želite rani pristup ovoj značajki, obratite se svom Cisco account manageru.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova koristi Webex WFO Cloud. Operacije masovnog kontakta nisu dostupne za lokalnu implementaciju.
- Stranica Operacije masovnog kontakta omogućena je za vašu tvrtku ili ustanovu.
- Imate barem jednu od ovih dozvola:
  - Masovno brisanje
  - Zadržavanje skupnog ažuriranja
  - Metapodaci skupnog ažuriranja
- Imate CSV datoteku koja sadrži popis ID-ova kontakata s kojima želite raditi. Ova datoteka mora sadržavati barem zaglavlje stupca ID-a kontakta. Može uključivati i druga zaglavlja stupaca, ali ona nisu potrebna. Jedan od načina stvaranja ove datoteke je izvoz popisa kontakata s kojima želite raditi sa stranice Interakcije. Upute potražite u članku Izvoz metapodataka kontakta. Izvoz mora sadržavati stupac ID kontakta.

- (Ažuriranje pravila zadržavanja za kontakte) Vaša je tvrtka ili ustanova stvorila barem jedno pravilo zadržavanja na stranici Zadržavanje. Dodatne informacije potražite u odjeljku Upravljanje pravilima zadržavanja podataka za QM i Analytics .
- (Ažuriranje ili brisanje prilagođenih metapodataka za kontakte) Vaša je tvrtka ili ustanova stvorila prilagođene metapodatke na stranici Upravitelj metapodataka. Dodatne informacije potražite u odjeljku Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM tokovi kontakata > operacije masovnog kontakta

Postupci

Brisanje više kontakata

VAŽNO Brisanje kontakata je trajno. Ovu akciju ne možete poništiti.

1. Odaberite **Kontakti za masovno brisanje**.
2. Kliknite **Odaberi datoteku** i prenesite proračunsku tablicu kontakata koje želite izbrisati. Popis kontakata pojavljuje se na desnoj strani stranice.
3. U **polje Razlog** unesite zašto brišete kontakte. Taj će razlog biti vidljiv svima koji pokreću izvješće o skupnim zadacima.
4. Kliknite **Pošalji**. Želite li **izbrisati kontakte?** otvorit će se prozor.
5. Kliknite **potvrdi.** Prozor se zatvara i pojavljuje se potvrdna poruka.

Ažuriranje pravila zadržavanja za više kontakata

1. Odaberite **pravilo zadržavanja** kontakata za skupno ažuriranje.
2. Kliknite **Odaberi datoteku** i prenesite proračunsku tablicu kontakata koje želite ažurirati. Popis kontakata pojavljuje se na desnoj strani stranice.
3. Odaberite pravila zadržavanja koja će se primjenjivati na kontakte s **padajućeg popisa Pravila** zadržavanja.
4. U **polje Razlog** unesite zašto kontaktima dodjeljujete pravila zadržavanja. Taj će razlog biti vidljiv svima koji pokreću izvješće o skupnim zadacima.
5. Kliknite **Pošalji**. Ažurirajte **pravila zadržavanja kontakata?** otvorit će se prozor.
6. Kliknite **potvrdi.** Prozor se zatvara i pojavljuje se potvrdna poruka.

Ažuriranje prilagođenih metapodataka za više kontakata

VAŽNO Ažuriranje prilagođenih metapodataka je trajno. Ovu akciju ne možete poništiti.

1. Odaberite **Metapodaci kontakta za skupno ažuriranje**.
2. Kliknite **Odaberi datoteku** i prenesite proračunsku tablicu kontakata koje želite ažurirati.
   Popis kontakata pojavljuje se na desnoj strani stranice.
3. U **odjeljku Ažuriranje metapodataka** s padajućeg popisa Polje metapodataka **odaberite polje metapodataka koje želite ažurirati** . Mogućnosti na ovom popisu dolaze sa stranice Upravitelj metapodataka.
4. Unesite vrijednost koju želite dodijeliti u **polje Vrijednost** metapodataka.

   PRIMJER : vaša tvrtka ili ustanova koristi prilagođeno polje metapodataka pod nazivom "Razina lojalnosti klijenata" koje pomaže dodijeliti korisnike koji imaju najvišu razinu lojalnosti podršci za concierge. Morate dodijeliti srebrnu razinu lojalnosti skupu kontakata. U **odjeljku Ažuriranje metapodataka** vi
   Odaberite Razina lojalnosti kupaca s **padajućeg popisa Polje** metapodataka i unesite Silver u **polje Vrijednost** metapodataka.
5. (Neobavezno) Da biste ažurirali dodatne metapodatke za te kontakte, ponovite korake 3 i 4.
6. U **polje Razlog** unesite zašto ažurirate metapodatke za te kontakte. Taj će razlog biti vidljiv svima koji pokreću izvješće o skupnim zadacima.
7. Kliknite **Pošalji**. Ažuriranje **metapodataka kontakta?** otvorit će se prozor.
8. Kliknite **potvrdi.** Prozor se zatvara i pojavljuje se potvrdna poruka.

Brisanje metapodataka za više kontakata

Uklonite sve vrijednosti za određeno polje metapodataka iz kontakata.

VAŽNO Brisanje polja metapodataka je trajno. Ovu akciju ne možete poništiti.

1. Odaberite **Metapodaci** kontakta za skupno ažuriranje.
2. Kliknite **Odaberi datoteku** i prenesite proračunsku tablicu kontakata koje želite ažurirati.
   Popis kontakata pojavljuje se na desnoj strani stranice.
3. U **odjeljku Brisanje metapodataka** odaberite polje metapodataka čiju vrijednost želite izbrisati iz **Padajući popis polja** metapodataka. Mogućnosti na ovom popisu dolaze sa stranice Upravitelj metapodataka.

   PRIMJER : vaša tvrtka ili ustanova koristi prilagođeno polje metapodataka pod nazivom "Razina lojalnosti klijenata" koje pomaže dodijeliti korisnike koji imaju najvišu razinu lojalnosti podršci za concierge. Trebaš

za uklanjanje razine lojalnosti iz skupa kontakata. U odjeljku Brisanje **metapodataka na padajućem** popisu Polje metapodataka odabirete Razina lojalnosti klijenta. Kada ovaj posao završi s izvođenjem, polje Razina vjernosti kupca za te kontakte je prazno.

4. U **polje Razlog** unesite zašto čistite polje metapodataka za te kontakte. Taj će razlog biti vidljiv svima koji pokreću izvješće o skupnim zadacima.
5. Kliknite **Pošalji**. Ažuriranje **metapodataka kontakta?** otvorit će se prozor.
6. Kliknite **potvrdi.** Prozor se zatvara i pojavljuje se potvrdna poruka.

Prikaz zapisa o skupnim zadacima

Pokrenite izvješće s popisom masovnih ažuriranja kontakata, tko ih je pokrenuo i zašto.

1. Odaberite **Izvješće o masovnim poslovima**.
2. U poljima Datumski **raspon** odaberite datum početka i završetka vremenskog razdoblja o kojem želite izvijestiti.
3. Kliknite **Pokreni**. Popis skupnih poslova pojavljuje se na desnoj strani stranice.
4. (Neobavezno) Da biste preuzeli popis ID-ova kontakata uključenih u posao, kliknite broj posla u stupcu **ID posla** .

Srodne teme

- Prilagodite stupce na stranici Interakcije – provjerite je li stupac ID kontakta dio izvezene datoteke.
- Izvoz metapodataka kontakta – stvorite popis kontakata koje želite skupno obraditi.
- Upravljanje pravilima zadržavanja podataka za QM i Analytics – izradite pravila koja određuju način pohrane podataka o kontaktima.
- Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka – stvorite informacije koje želite priložiti kontaktima.

Upravljanje korisnicima

Kako funkcioniraju licence

Licence vam omogućuju legalan pristup korištenju Webex WFO. Licence koristite za povezivanje funkcionalnosti WFO-Webex s njegovim ulogama i dozvolama.

Model licenciranja

Cisco ima model licenciranja s naplatom pretplate i neodobrenim licencama za Webex implementacije koje hostira WFO.

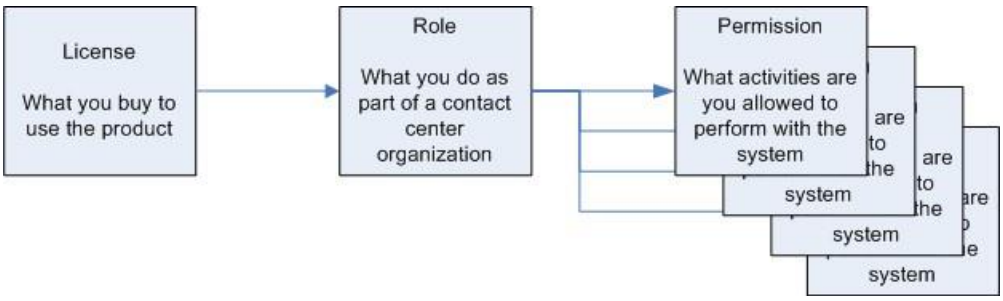
Kada kupite pretplatu na WFO Webex, pristajete na ono što Cisco naziva "minimalnom mjesečnom obvezom": minimalni broj mjesta kupljenih po određenoj cijeni. Ako koristite više sjedala nego što pristajete u svojoj mjesečnoj obvezi, Cisco vam naplaćuje svako od njih. To se naziva "neodobrena licenca".

Cisco vam naplaćuje povremeno, mjesečno, tromjesečno ili godišnje.

> **PRIMJER** Imate minimalnu mjesečnu obvezu od 100 QM mjesta, što zadovoljava vaše zahtjeve od veljače do listopada. Vaš kontakt centar je zaposleniji tijekom blagdana (od studenog do siječnja). Za to vrijeme koristite 150 QM sjedala, a za ta tri mjeseca naplaćuje vam se 100 mjesta po predanoj licenci i 50 mjesta po neodobrenoj licenci.

Licenciranje, uloge i dozvole

Licence su povezane s ulogama koje korisnici imaju u sustavu. Pristup koji korisnici moraju Webex WFO funkcionalnosti temelji se na njihovoj ulozi i dozvolama povezanima s njihovom ulogom. Dodatne informacije o dodjeljivanju uloga i dozvola potražite u članku Upravljanje ulogama i dozvolama .



Svaki aktivni Webex WFO korisnik povezan je s jednom ili više licenci i može imati jednu ili više uloga. Svaka pojedinačna licenca naziva se sjedalo. Licencna sjedala broje se prema broju aktivnih korisnika s tom licenciranom ulogom. Svi kupci moraju imati određeni broj sjedala i licenci za svakog aktivnog korisnika.

Aktivni korisnici mogu biti licencirani i imati pristup Webex WFO-u. Neaktivni korisnici ne mogu biti licencirani niti imati pristup Webex WFO-u. Kada prebacite aktivnog korisnika na neaktivnog, njegova licenca postaje dostupna i možete je ponovno dodijeliti drugim korisnicima.

Dostupne su sljedeće vrste licenci:

- Podatkovne licence
- Webex licenci za WFO Access
- Administratorske licence
- Licence za korištenje
- Licence za Bot Analytics
- Licence za uvide

Podatkovne licence

Webex korisnici WFO-a koji imaju funkcije snimanja (primarno agenti kontaktnog centra) povezani su s podatkovnom licencom. Zadana uloga agenta automatski se povezuje s ovom vrstom licence. Podatkovne licence obuhvaćaju sljedeće:

- Bilježenje sukladnosti (CR) – korisnici mogu biti snimljeni audiozapisima i pregledavati vlastite kontakte.
- Upravljanje kvalitetom (QM) – korisnici se mogu snimati i ocjenjivati te mogu pregledavati vlastite kontakte i procjene (QM Podatkovne licence uključuju CR).
- Upravljanje radnom snagom (WFM) – korisnici mogu biti zakazivani i mogu pristupiti funkcijama izmjene rasporeda.

- Analytics Essentials – korisnici se mogu analizirati i pregledati analitičke podatke koje su izradili njihovi kontakti. Audiokontakti korisnika prepisuju se i automatski sažimaju pomoću sažetka interakcije. Korisnici mogu vidjeti raspoloženje agenta i kupaca i AI rasuđivanje.
- Analytics Enterprise – uključuje sve Analytics Essentials, a korisnici također imaju pristup automatskim QM i aktualnim temama. Osim toga, korisnici imaju analizu trenda, koja vam omogućuje praćenje promjena raspoloženja tijekom interakcije.
- Analitika radne površine – korisnici mogu nadzirati aktivnosti agenata na radnoj površini i upotrebu aplikacija. Ova licenca dostupna je kao dodatak Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) ili Workforce Management (WFM).
- Nadzor – korisnici mogu uživo pregledavati zaslone agenata. Ova licenca dostupna je kao dodatak Cisco Compliance Recording (CR) ili Workforce Management (WFM).
- Upravljanje podacima – ova se licenca više ne prodaje.

NAPOMENA Korisnici s podatkovnim licencama imaju ograničen pristup Webex WFO funkcionalnosti. Ograničeni su na pregled vlastitih podataka.

Webex WFO pristupne licence

Za svaki sustav Cisco nudi do pet Webex WFO pristupnih licenci. Webex WFO licenca za pristup pruža većinu dozvola koje tim ulogama omogućuju pristup punoj aplikaciji.

Licenca za Bot Analytics

Pomoću licence Bot Analytics korisnici mogu nadzirati i poboljšavati performanse i kvalitetu svojih konverzacijskih AI proizvoda.

Licence za uvide

Insights je Ciscov vrhunski proizvod poslovne inteligencije. Licence uvida korisnicima omogućuju pristup uvidima. Svatko tko treba izraditi ili pregledati sadržaj uvida mora imati licencu za Insights. Za jednu ulogu potrebna je samo jedna od dvije dolje navedene licence za Insights, ali svaka licenca mora biti dodijeljena barem jednoj ulozi.

- Čitač uvida – korisnici mogu pregledavati nadzorne ploče uvida koje je izradio i podijelio s njima netko s licencom Insights Author.
- Autor uvida – korisnici mogu izrađivati i dijeliti analize uvida i nadzorne ploče.

Primjeri korisnika s više uloga

Slijede primjeri licenciranja za korisnike koji imaju više od jedne uloge.

Primjer 1: QM agent koji je ujedno i ocjenjivač

Korisniku je pridružena uloga ocjenjivača Webex licenci za pristup WFO-u i uloga agenta pridružena licenci za upravljanje kvalitetom radi hvatanja vlastitih kontakata. Uloga ocjenjivača ima određenu funkciju agenta i neke funkcije nadzornika. Ovaj korisnik koristi dvije licence: jednu za upravljanje kvalitetom i jednu za Webex WFO pristup. U tom slučaju, broj slobodnih mjesta za licencu za upravljanje kvalitetom i broj mjesta za Webex WFO licencu za pristup smanjuju se za jedan. Ako ovaj korisnik zahtijeva samo snimanje glasa, umjesto licence za upravljanje kvalitetom mogla bi se koristiti licenca za snimanje poziva.

Primjer 2: QM agent koji je također zakazan za korištenje WFM

Korisniku je pridružena uloga agenta s licencom za upravljanje kvalitetom i licencom za upravljanje radnom snagom. To omogućuje snimanje kontakata agenta i omogućuje zakazivanje radnog vremena agenta. Također omogućuje agentu da pregleda vlastite kontakte i procjene ili da promijeni rasporede. Ovaj korisnik koristi dvije licence.

Značajke dostupne s licencama za QM i Analytics

U donjoj tablici navedene su značajke dostupne s različitim licencama.

Značajka	Snimanje usklađenosti (CR)	Upravljanje kvalitetom (QM)	Analitika Osnove	Analitika Poduzeće	Radna površina Analitika	Radna površina Praćenje
Snimanje zvuka ili uvesti Zvuk iz ACD	X	X				
Uvezi interakcije iz digitalnog kanalima	X	X	X	X		
Zaslon snimanje		X				
Procjene		X				
Izvješćivanje u bilo koji od podataka Explorer ili	X	X	X	X	X	

Značajka	Snimanje usklađenosti (CR)	Upravljanje kvalitetom (QM)	Analitika Osnove	Analitika Poduzeće	Radna površina Analitika	Praćenje
Uvid						
Zaslon uživo praćenje		X				X
Radna površina praćenje	X	X			X	X
Kontakt Red čekanja		X				
Automatiziran pauziranje i životopis snimanje		X				
Kreiranje i Uređivanje prilagođenog metapodaci pridružene s kontaktima		X				
Kreiranje i Uredi evaluaciju formama		X				
Prikaži standard Procjene		X				
Kreiranje i Prikaz nakon poziva Ankete		X				
Izvoz kontakte	X	X				

Značajka	Snimanje usklađenosti (CR)	Upravljanje kvalitetom (QM)	Analitika Osnove	Analitika Poduzeće	Radna površina Analitika	Radna površina Praćenje
QM prikaza	X	X				
QM tijekovi rada	X	X				
Kontakt Označavanje	X	X				
Agent Istraživač			X	X	X	
Transkripcija			X	X		
Mišljenje analiza						
Mišljenje analiza-Agent i Klijent			X	X		
Analiza naklonosti - Trend analiza*				X		
Interakcija Sažetak			X	X		
Radna površina aktivnost praćenje i analitika			X	X	X	
Aplikacija korištenje			X	X	X	

Značajka	Snimanje usklađenosti (CR)	Upravljanje kvalitetom (QM)	Analitika Osnove	Analitika Poduzeće	Radna površina Analitika	Radna površina Praćenje
Upravit elj radne površine			X	X	X	
Automatsko QM				X		
Trending Teme				X		

*Analiza trenda omogućuje vam praćenje promjena raspoloženja tijekom interakcije.

Srodne teme

- Upravljanje ulogama i dozvolama – stvaranje uloga i postavljanje dozvola za pristup WFO-u za Webex

Stvaranje i uređivanje korisnika

Odaberite "Stvori novog korisnika" da biste stvorili novog korisnika u Webex WFO. Također možete odabrati "Uređivanje postojećeg korisnika" kako biste uredili ili deaktivirali bilo kojeg korisnika koji se već nalazi u sustavu. Polja na stranicama za stvaranje/uređivanje korisnika opisana su u nastavku.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija > korisnika > korisnike

NAPOMENA U sinkroniziranim sustavima, ako želite deaktivirati korisnika, prvo morate izbrisati korisnika u ACD, a zatim deaktivirati korisnika u Webex WFO-u. Usluga sinkronizacije ne deaktivira korisnike iz
Webex WFO kada se izbrišu u ACD, tako da se to mora učiniti ručno.

VAŽNO Korisnikove adrese e-pošte moraju biti valjane i konfigurirane na SMTP klijenta prije dodavanja novog korisnika u WFO Webex ili ažuriranja adrese e-pošte postojećeg korisnika u WFO-u Webex.
U suprotnom, WFO Webex ne može slati e-poštu na adresu e-pošte korisnika. Ova je poruka primjenjiva samo na tvrtke ili ustanove koje su konfigurirale korisnike za primanje aktivacije i e-pošte dobrodošlice za postavljanje lozinki.

Polje	Opis
Odabir korisnika Pored	("Samo mogućnost Uređivanje postojećeg korisnika") Korisnik kojeg želite urediti. Zadano, popis prikazuje samo aktivne korisnike. Za prikaz aktivnih i neaktivnih korisnika uključite potvrdni okvir "Pokaži neaktivne korisnike".
Ime	Korisničko ime.
Prezime	Prezime korisnika.
Korisničko ime	Korisnikova adresa e-pošte.
Prijava u sustav Windows	Korisničko ime za prijavu za Microsoft Windows. Ako koristite Active Directory, uključite naziv domene: <naziv domene>\<ime za prijavu>
ID zaposlenika	(Neobavezno) ID zaposlenika korisnika. Ako trebate integrirati s HRMS-om koji ne koristi ID ACD ili adresu e-pošte kao jedinstveni identifikator možete identificirati korisnike dodavanjem njihovog ID-a zaposlenika u ovo polje.
Stanje poslovnog subjekta	Otključajte korisnički račun. Korisnički račun je zaključan kada je taj korisnik premašuje najveći dopušteni broj pokušaja prijave. Pročitajte članak Konfiguriranje pravila za lozinku.
Lozinka	Stvorite lozinku za korisnika. Nakon što je ova lozinka postavljena, korisnik je može resetirati da bude personaliziranija ili pamtljivija pomoću gumba "prijavljen" na alatnoj traci. Dok postavljate lozinku, WFO Webex prikazuje traku jačine lozinke ispod ovog polja. Lozinke bi trebale biti barem "jake". Dodatne informacije o zahtjevima složenosti lozinke i postavljanju pravila za lozinke potražite u članku Konfiguriranje pravila za lozinke.

Polje	Opis
Potvrdi lozinku	Ponovno unesite lozinku točno onako kako ste je unijeli u lozinku polje.
Korisnički profili	(Samo za čitanje) Ova tablica sažima identitet korisnika u vanjskim izvorima. Pogledajte Upravljanje korisničkim profilima .
Aktiviraj ovog korisnika	Uključite ovaj potvrdni okvir za aktivaciju korisnika. Korisnik se ne može prijaviti dok se ne aktivira korisnički račun. Poništite potvrdni okvir da biste deaktivirali korisnika. Korisnik se ne može prijaviti nakon deaktiviranja korisničkog računa.
ID ACD prenamijeni	(Avaya samo za korisnike sinkronizirane ACD-om) Pritisnite ovaj gumb za uklanjanje ACD pridruživanje ID-a od neaktivnog korisnika. To vam omogućuje ponovno dodjeljivanje ID-a ACD novom korisniku.
Prekini vezu agenta	(samo korisnici sinkronizirani AD-om) Ako više ne želite Webex korisnika WFO-a da biste bili povezani s korisnikom AD-a, možete ih prekinuti. Kada korisnik Webex WFO-a ne preuzme vezu s korisnikom AD-a, WFO Webex prestaje ažurirati korisnički profil korisnika i korisnika Snimanje kada se svojstva promijene u AD-u i omogućuje korisnikovu prijavu u sustav Windows za uređivanje. Pogledajte Povezivanje s poslužiteljem servisa Active Directory.
Kreiranja	(Samo za čitanje) Datum stvaranja zapisa korisnika.
Datum deaktivacije	(Samo za čitanje) Datum deaktiviranja zapisa korisnika. Sve dok zapis je aktivan, ovo polje nije vidljivo. Kada je ovo polje vidljivo, prikazuje datum zadnje deaktivacije. Ovo se polje pojavljuje samo kada poništite potvrdni okvir "Aktiviraj ovog korisnika".
Uloge	Da biste dodijelili uloge, morate imati dozvolu za dodjelu korisničkih uloga. Ako

Polje	Opis
	Nemaju dozvolu Dodjela korisničkih uloga i stvorite novog korisnika, Webex WFO automatski novom korisniku daje zadanu ulogu agenta. Samo korisnici s dozvolom Dodjela korisničkih uloga mogu promijeniti ovu dodjelu. Odaberite jednu ili više uloga za ovog korisnika. U sinkroniziranom sustavu korisniku se automatski dodjeljuje uloga agenta. Administrator klijenta može dodijeliti ulogu administratora postojećem ili novom korisniku. Opseg tog korisnika ne može biti veći od opsega administratora klijenta. Administrator može dodijeliti samo opseg koji i sam ima. To se odnosi na sve razine, bilo da je uloga administrator klijenta, administrator grupe ili administrator tima. Ako uključite potvrdni okvir "Omogući zakazivanje za ovog korisnika" (samo WFM), možete konfigurirati te dodatne stavke. Ako je korisnik aktivni agent i tada mu je dodijeljena dodatna uloga (na primjer, promovirana je u nadzornika), a taj korisnik više ne mora raditi kao agent, trebali biste deaktivirati zapis agenta korisnika i poništiti dodjelu uloge agenta korisnika. U suprotnom, Webex WFO možda neće ispravno funkcionirati.
Tim	Dodijelite korisnika timu.
Pridružene grupe i timovi	(samo QM i Analytics) Odaberite grupe i timove koji su u dosegu korisnika. Morate odabrati najmanje jednu grupu i jedan tim. Korisnik mora pripadati toj grupi i timu. Opseg definira grupe i timove unutar kontrole uloge. Za WFM je opseg definiran i prikazom dodijeljenim korisniku. Pročitajte članke Upravljanje grupama , Upravljanje timovima i Upravljanje prikazima . **PRIMJER** : Ako je nadzornik dodijeljen grupama A i B,

Polje	Opis
	Opseg nadzornika uključuje sve agente u obje skupine. Grupe i timovi su hijerarhijski. Ako je grupa u dosegu korisnika, svi timovi u toj grupi nalaze se u njihovom dosegu. Skupinu 1 čine timovi 1 i 2. Ako korisniku dodijelite grupu 1, timovi 1 i 2 automatski su u dosegu korisnika. Ako izričito dodijelite tim 1 i tim 2 korisniku u odjeljku Pridruženi timovi, to neće ništa promijeniti jer su timovi već u opsegu korisnika. Osim toga, ako uklonite tim 1 iz pridruženih timova, tim 1 ostaje u dosegu korisnika jer tim 1 pripada grupi 1. Ako je tim određen kao tim korisnika, tada taj korisnik ima pristup za čitanje – napišite pristup rasporedima u aplikaciji Rasporedi agenata. Također, ako je tim agenta dio tima nadzornika, nadzornik ima pristup zahtjevima tog agenta u aplikaciji Poruke.
WFM prikazi	Da biste dodijelili WFM prikaze na stranici Korisnici, morate imati WFM Uređivanje Dozvola za prikaze. WFM prikazi koriste se za upravljanje vidljivošću WFM aktivnosti. Ukoliko koristi WFM značajki, korisnik mora biti dodijeljen jednom prikazu, a jedan prikaz mora biti označen kao glavni prikaz. U suprotnom, ovo polje nije obavezno.
QM prikaza	Da biste dodijelili QM prikaze, morate imati dozvolu Uređivanje QM prikaza. QM prikazi koriste se za upravljanje opsegom kontakata koji su filtrirani prikazom (uz kontakte koje vraća korisnikova grupa ili opseg tima).
Pozivi agenta zahtijevaju	Uključite ovaj potvrdni okvir ako:

Polje	Opis
Pomirenje	▪ Agent koristi snimanje pristupnika, a ne snimanje krajnjih točaka ili pametnu radnu površinu za sve audio zapise ▪ Agent nije povezan s uređajem koji je naveden na stranici Pridruživanja uređaja. U ovoj konfiguraciji, svi pozivi agenta moraju biti usklađeni kako bi se metapodaci poziva povezali sa snimkom.
Vremenska zona prikaza	Na padajućem popisu odaberite vremensku zonu za ovog korisnika. Korisnik vidjet će sljedeće stranice u ovoj vremenskoj zoni: ▪ Rasporedi agenta ▪ Prognoze ▪ Kopiraj aktivnosti rasporeda ▪ Poruka Odaberite lokalnu vremensku zonu korisnika. Vremenska zona prikaza zadana je vremenskoj zoni tvrtke ili ustanove, koja je konfigurirana na stranici Globalne postavke (pogledajte Konfiguriranje globalnih postavki). Ako je uključen potvrdni okvir Prikaži kontakte u vremenskoj zoni korisnika, korisnik će u ovoj vremenskoj zoni vidjeti i polja Datum, Vrijeme i Vremenska zona na stranicama Interakcije i Red čekanja kontakta.
Omogući zakazivanje za ovog korisnika	Uključite ovaj potvrdni okvir kako biste omogućili zakazivanje ovog korisnika. Korisnike nije moguće zakazati ako im nije omogućeno zakazivanje.
ID ACD-a	Agentov ID je dodijeljen u ACD. Taj se broj koristi za povezivanje zapisa sinkroniziranih agenata između ACD i WFM, a WFM koristi taj broj za identifikaciju agenta. U sinkroniziranim sustavima ova vrijednost dolazi iz ACD i ne smije se mijenjati.

Polje	Opis
	U sustavu koji nije sinkroniziran, ako je agent ACD agent, unesite ID agenta kako je dodijeljen u ACD. Ako agent nije ACD agent, unesite jedinstveni broj u rasponu koji nikada neće biti u sukobu s ID-om dodijeljenim ACD agentu.
ACD poslužitelj	ACD poslužitelj na kojem je korisnik postavljen.
Vremenska zona zakazivanja	Vremenska zona korištena za raspored agenta. Ako nije postavljeno, vremenska zona Za zakazivanje se koristi vremenska zona korisnika koja je konfigurirana na stranici Globalne postavke (pogledajte Konfiguriranje postavki na razini sustava WFM). Dodatne informacije o zakazivanju vremenskih zona potražite u odjeljku O vremenskim zonama. Vremenska zona zakazivanja korisnika trebala bi biti postavljena što je prije moguće jer kasnije mijenjanje može utjecati na rasporede. Ako promijenite vremensku zonu planiranja nakon njezine početne konfiguracije, korisnik bi trebao ponovno poslati dinamičku dostupnost, dinamičko zakazivanje, unutardnevno dinamičko raspoređivanje i zahtjeve koji još nisu odobreni. Također, sve dodijeljene iznimke treba izbrisati i preraspodijeliti.
Datum početka tvrtke	Datum kada je agent započeo zaposlenje u tvrtki. WFM koristi ovu vrijednost za definiranje prioriteta planiranja. Agent neće biti zakazan prije tog datuma.
Datum završetka poduzeća	(Neobavezno) Datum kada će agent prekinuti radni odnos s tvrtka. Agent neće biti zakazan nakon tog datuma. Ovo polje koristite kada znate datum završetka agenta.
Datum početka odjela	Datum kada je agent počeo raditi u kontakt centru. WFM koristi ovu vrijednost za definiranje prioriteta planiranja.
Rang	(Neobavezno) Cijeli broj od 0 do 99999 korišten za rangiranje agenata

Polje	Opis
	na temelju njihovog staža i stručnosti. WFM koristi ovu vrijednost za definiranje prioriteta planiranja. Točno značenje ranga ovisi o usluzi koju pruža vaš kontakt centar. Ako ne unesete čin, WFM ga tretira kao 99999.
Red čekanja glavnog servisa	Red čekanja primarne usluge agenta.
Profil radnog uvjeta	Profil radnog uvjeta koji određuje koji radni uvjeti može se primijeniti na raspored ovog agenta.
Mapiranja vještina	Dodijelite agenta jednom ili više mapiranja vještina. Mapiranja vještina Imajte na umu da odaberete određivanje reda čekanja servisa za koje agent može biti zakazan. I agent i red čekanja usluge moraju biti dodijeljeni istom mapiranju vještina kako bi agent bio zakazan za taj red čekanja servisa. Mapiranja vještina ne koriste se ako je agent dodijeljen grupi s više vještina.
Standardna rotacija radne smjene	Dodijelite agentu rotacije radne smjene. Prilikom kreiranja rotacije u radnoj smjeni, prva radna smjena premještena u dodijeljeno okno datirana je s datumom početka tekućeg tjedna. Svaka sljedeća dodijeljena radna smjena datira s datumom sljedećeg tjedna. Ne može biti praznine u tjednima od jedne radne smjene do druge. Agentove dinamičke radne smjene zakazivanja WFM zanemaruju prilikom rotacije radne smjene. Ako automatsko zakretanje radne smjene nije omogućeno pri izvođenju rasporeda, mora postojati radna smjena konfigurirana za određeni tjedan rasporeda kako bi se taj agent mogao zakazati. Pomoću strelica gore i dolje promijenite redoslijed radnih smjena u rotaciji. Radne smjene pomiču se gore-dolje za pola koraka. Jedan

Polje	Opis
	Kliknite Gore, a odabrana radna smjena istodobno je s gornjom radnom smjenom, što je čini podijeljenom smjenom. Ponovno kliknite prema gore, a radna smjena prelazi na tjedan prije gornje radne smjene i pretpostavlja da se datum radne smjene, a sve radne smjene ispod se u skladu s tim revidiraju. Isto vrijedi i za korištenje strelice prema dolje. Ako je agent dovršio dinamičko zakazivanje za određeni tjedan, dinamičko zakazivanje radne smjene koristi se za taj tjedan umjesto ovih dodijeljenih/zakrenutih radnih smjena. Pogledajte Primjer rotacije radne smjene.
Kopiraj rotacije radne smjene	Kopiraj rotaciju radne smjene ovog agenta na jednu ili više odabranih agensi. To će zamijeniti prethodne rotacije tih agenata u radnoj smjeni. Najprije morate spremiti ovaj zapis agenta da biste mogli izvršiti kopiju.
Ostale radne smjene	Ostale vrste radnih smjena dodijeljene agentu koje doprinose stvaranju rasporeda agenta.
Dodijeljene iznimke	Ova tablica prikazuje sve iznimke dodijeljene agentu. Ako je dodijeljena iznimka uređuje se ili briše na stranici Rasporedi agenata, te se promjene (osim mentorskih aktivnosti) odražavaju u ovoj tablici. Prema zadanim postavkama tablica se sortira po datumu silaznim redoslijedom, tako da je najnoviji datum na vrhu. Tablicu možete sortirati po bilo kojem stupcu. Iznimke s kojima su povezane bilješke imaju osjenčani trokut u gornjem desnom kutu polja naziva iznimke. Zadržite pokazivač miša iznad naziva da biste pročitali bilješku. Iznimke iz tablice možete izbrisati tako da potvrdite okvir pokraj iznimke i kliknete Izbriši. Brisanje nije omogućeno

Polje	Opis
	dok ne odaberete barem jednu iznimku. Izbrišite dodijeljene iznimke sa stranice Rasporedi agenta jer se brisanjem dodijeljene iznimke ovdje izbriše iznimka iz trenutnog rasporeda agenta, kao i iz budućih rasporeda. Međutim, kada se izbriše iz trenutnog rasporeda, agentu ostaje praznina na kojoj je bila dodijeljena iznimka. Da bi agent bio stalno zakazan, morate ponovno pokrenuti raspored ili popuniti prazninu drugom aktivnošću na stranici Rasporedi agenta. Dodijeljene iznimke ne ažuriraju se u ovoj tablici ako se raspored vrati iz povijesti (pogledajte Poništavanje promjene rasporeda).
Vrijeme odmora	Ova tablica prikazuje agentov trenutni status radnog vremena odmora. Ako Webex je WFO integriran s HRMS-om, ukupni zbrojevi su od posljednjeg uvoza podataka o odmoru iz HRMS-a. ▪ Zarađeni sati – dolazi iz plana odmora dodijeljenog agentu ili, ako je omogućena integracija s HRMS-om, od HRMS-a (pogledajte Integracija sa sustavom upravljanja ljudskim resursima). ▪ Korišteni sati – izračunato iz iznimaka mapiranih na vrste odmora koje su korištene i odobrene za agenta. ▪ Sati odobreni, ali još nisu uzeti – izračunava se iz iznimaka mapiranih na vrste odmora koje su korištene i odobrene za agenta. FTE se koristi kada je zahtjev cijeli dan i pada na dan koji još nije zakazan (to jest, raspored još nije bio za tjedan dana i agenta). Kada se to dogodi, sati su minimalni sati za tjedan dana iz FTE profila agenta, podijeljeni s 5. ▪ Preostali sati – izračunava se oduzimanjem iskorištenih sati i odobrenih sati, ali još nije uzetih od zarađenih sati. Ako je Webex WFO integriran s HRMS-om, ne oduzima

Polje	Opis
	iznimke koje su ručno umetnute u prošle rasporede od Preostali sati.
Profil izdavanja rasporeda	(Neobavezno) Profil izdanja rasporeda na koji se ovaj agent nalazi dodijeljen. Ako ova postavka ostane prazna, svi rasporedi prikazuju se ovom agentu u skladu s ovom WFM globalnom postavkom: Broj tjedana vidljiv u rasporedima agenta. Pogledajte Prilagodi kada se rasporedi objave.
Grupa s maksimalnim brojem zaposlenika	(Neobavezno) Maksimalna broj zaposlenika u koju ovaj agent pripada. Pogledajte Ograničite broj agenata za planiranje za više informacija.

Stvaranje API korisnika

Ako planirate koristiti Webex WFO API-je za integracije trećih strana, Cisco preporučuje da stvorite API korisnički račun. Korisnik API konfigurirate isto kao i administrator sustava, ali svrha tog korisnika je omogućiti aplikacijama trećih strana provjeru autentičnosti s WFO-Webex.

> **NAPOMENA** Da biste stvorili ovog korisnika, morate imati zadanu ulogu administratora sustava ili ulogu s ekvivalentnim dozvolama. Ova uloga koristi jednu licencu administratora sustava.

Dodatne informacije o autorizaciji i provjeri autentičnosti korisnika pomoću WFO-Webex potražite u članku Autorizacija API u API referentnom vodiču.

Ako naiđete na bilo kakve probleme, za pomoć se obratite službi za podršku.

Stvaranje API korisničkog računa

1. Pokrenite Webex WFO i prijavite se kao administrator sustava.

   > **NAPOMENA** Ako se prvi put prijavljujete u proizvod, stvorite dodatni administratorski račun.

2. Idite na Upravljanje aplikacijama > globalnu konfiguraciju > korisnika > korisnika.
3. Odaberite mogućnost Stvorite **novog korisnika** i ispunite sljedeća polja u odjeljku Podaci o korisniku .

- **Ime** i **prezime** – unesite ime i prezime koji identificiraju svrhu korisnika. Na primjer, unesite **API** kao ime i **korisnika** kao prezime.
- **Korisničko ime** – unesite valjanu adresu e-pošte. Ovo je korisnikovo Webex WFO korisničko ime koje će se koristiti za prijavu.

4. U polje Lozinka unesite lozinku koja zadovoljava zahtjeve složenosti lozinke klijenta.
5. U **polju Uloge** dodijelite korisnika zadanoj ulozi administratora sustava.
6. Postavite **polje Team** na Zadani tim. Tu vrijednost možete postaviti na alternativni tim koji želite.
7. Odaberite pridružene grupe i timove koje bi ovaj račun trebao pregledati. Kao grupu možete odabrati pojedinačne timove, naziv grupe ili naziv klijenta. Odabir naziva klijenta označava sve timove unutar te grupe.

11. U polju WFM prikazi dodijelite **EnterpriseView** kao glavni prikaz. To omogućuje korisniku da vidi sve korisnike.
12. Kliknite **Spremi** u gornjem desnom kutu korisničkog sučelja.

Srodne teme

Pogledajte Webex Referentni vodič *za* WFO API.

Uvoz i izvoz korisnika

Odaberite mogućnost "Uvoz i izvoz korisnika" za uvoz novih ili uređenih korisnika ili izvoz postojećih korisnika. Podaci o uvozu i izvozu u CSV obliku.

> **BILJEŠKA**
> Oblik datuma u CSV datotekama aplikacija proračunske tablice, kao što je Microsoft Excel, može promijeniti u oblik koji je u aplikaciji postavljen kao zadani. Imajte na umu tu mogućnost i provjerite jesu li stupci s datumima konfigurirani tako da je oblik datuma ispravan. Podržani oblici datuma su:
>
> - DD/MM/GGGG
> - MM/DD/GGGG
> - GGGG-MM-DD
> - GGGG/MM/DD

Nakon što konfigurirate način mapiranja polja uvezenih datoteka u Webex WFO polja, to mapiranje možete spremiti za ponovnu upotrebu.

Preduvjeti

- Da biste uvezli korisnike, morate imati dozvolu Dodjela korisničkih uloga.
- Ako uvezena datoteka sadrži bilo kakve vrijednosti u stupcu Prikazi, morate imati dozvolu Uređivanje WFM prikaza.
- Ako datoteka sadrži vrijednosti u stupcu QM prikazi, morate imati dozvolu Uređivanje QM prikaza.

Postupci

Izvoz korisničkih podataka

- Kliknite **Izvoz**. Webex WFO preuzima datoteku na vaše računalo. Prema zadanim postavkama datoteka ima naziv people.csv .

Uvoz korisničkih podataka

1. Kliknite **Odaberi datoteku**, dođite do CSV datoteke koja sadrži uvezene podatke, a zatim kliknite **Otvori** da bi se prikazala zaglavlja stupaca datoteka. Pojedinosti o preduvjetima za CSV datoteke potražite u CSV formatu datoteke.
2. Preslikajte potrebna Webex polja za uvoz WFO-a u odgovarajuće polje u CSV datoteci, a zatim konfigurirajte vrstu podataka tog polja.
3. Kliknite **Uvezi**.

> **NAPOMENA** Podaci postojećih korisnika ažuriraju se vrijednostima u svakom stupcu. Ako stupac ostane prazan ili je stupac izbrisan iz uvezene datoteke, brišu se svi postojeći podaci u tom stupcu
> U Webex WFO.

Spremanje sheme mapiranja za ponovnu upotrebu

1. Kliknite **Odabir datoteke**, dođite do CSV datoteke, a zatim kliknite **Otvori** da bi se prikazala zaglavlja stupaca datoteka.
2. Preslikajte potrebna Webex polja za uvoz WFO-a u odgovarajuće polje u CSV datoteci, a zatim konfigurirajte vrstu podataka tog polja.
3. Unesite naziv mapiranja u polje Naziv **mapiranja** .
4. Kliknite **Spremi**. Ova shema mapiranja tada će biti dostupna za ponovnu upotrebu u budućem uvozu.

CSV format datoteke

CSV datoteka može sadržavati stupce za sljedeće podatke bilo kojim redoslijedom. Potrebni su stupci E-pošta, Ime i Prezime; Svi ostali su opcionalni. Stupci su u ovoj tablici navedeni abecednim redom.

Stupci u CSV datoteci mogu koristiti nazive navedene u ovoj tablici ili nazive koje odaberete. Na primjer, **E-pošta** može biti **adresa** e-pošte. Ovdje navedeni nazivi stupaca su oni koji se koriste u bazi podataka Webex WFO. Ako koristite različite nazive stupaca, svaki prilagođeni naziv morate mapirati u odgovarajući Webex WFO naziv.

> **VAŽNO** Korisnikove adrese e-pošte moraju biti valjane i konfigurirane na SMTP klijenta prije dodavanja novog korisnika u WFO Webex ili ažuriranja adrese e-pošte postojećeg korisnika u WFO-u Webex.
> U suprotnom, WFO Webex ne može slati e-poštu na adresu e-pošte korisnika. Ova je poruka primjenjiva samo na tvrtke ili ustanove koje su konfigurirale korisnike za primanje aktivacije i e-pošte dobrodošlice za postavljanje lozinki.

Zaglavlje stupca	Opis
ID ACD-a	ID korisnika unutar ACD.
ID ACD poslužitelja	ID ACD koji je izvor podataka za korisnika. Aktiviran
	Datum aktivacije korisnika.
Datum završetka poduzeća	Datum kada je korisnik napustio tvrtku.
Datum početka tvrtke	Datum kada je korisnik započeo s
poduzećem. Deaktiviran	Datum kada je korisnik deaktiviran. Da biste aktivirali deaktiviranog korisnika prilikom uvoza korisnika, postavite taj datum na **12/31/2999**.
Datum početka odjela	Datum kada je korisnik započeo s odjelom.
Vremenska zona prikaza	Vremenska zona prikaza korisnika. Popis valjanih naziva koji će se koristiti prilikom uvoza korisnika potražite u odjeljku Nazivi vremenskih zona.
E-pošta	(Obavezno) Korisnikova adresa e-pošte.
ID zaposlenika	ID zaposlenika korisnika.

Zaglavlje stupca	Opis
Omogući zakazivanje	Označava može li se korisnik zakazati.
Točno/Netočno. Ime	(Obavezno) Korisničko ime.
Puni opseg	Kada je postavljeno na TRUE, korisnik ima opseg nad svim grupama, timovima i korisnici. Kada je postavljeno na FALSE, opseg korisnika konfiguriran je u poljima Scope Teams i Scope Groups.
Prezime	(Obavezno) Prezime korisnika.
Regionalna shema	Jezik koji koristi korisnik.
Prijava	Korisnički ID za prijavu.
Glavni prikaz	Glavni prikaz korisnika u WFM.
Maksimalan broj zaposlenika	Maksimalna broj zaposlenika kojima je korisnik dodijeljen.
Grupa članova	Grupa kojoj korisnik pripada.
QM prikaza	Prikazi dodijeljeni korisniku u QM.
Rang	Rang korisnika unutar kontakt centra.
Uloge	Uloge dodijeljene korisniku. Višestruke uloge odvojene su točkom sa zarezom.
Profil izdavanja rasporeda	Profil izdanja rasporeda dodijeljen ovom korisniku.
Vremenska zona zakazivanja	Vremenska zona korištena za raspored agenta.
Grupe dosega	Grupe unutar korisnikova dosega. Razdvojeno je više grupa točka-zarezom.
Timovi dosega	Timovi unutar korisnikovog djelokruga. Više timova je razdvojeno točka-zarez.
Mapiranja vještina	Mapiranja vještina dodijeljena ovom korisniku.

Zaglavlje stupca	Opis
Tim	Tim koji je korisnik dodijelio.
Korisnički ID	ID korisnika u Webex WFO. ID broj možete identificirati izvozom korisničkih podataka i njegovim prikazom u rezultirajućoj CSV datoteci. Ako je korisnik novi korisnik, ID korisnika mora biti postavljen na 0 (nula) ili uvoz neće uspjeti.
Prikazi	Prikazi koje je korisnik dodijelio u WFM. Profil
radnog uvjeta	Profil radnog uvjeta dodijeljen ovom korisniku.

Nazivi vremenskih zona

Slijedi popis dopuštenih naziva vremenskih zona koji se mogu unijeti u datoteku CSV uvoz/izvoz korisnika.

AKT	AET	Afrika/Abidjan
Afrika/Accra	Afrika/Addis_Ababa	Alžir
Asmara	Afrika/Asmera	Bamako
Afrika/Bangui	Banjul	Afrika/Bisau
Afrika/Blantyre	Brazzaville	Bujumbura
Afrika/Kairo	Afrika/Casablanca	Afrika/Ceuta
Afrika/Conakry	Afrika/Dakar	Afrika/Dar_es_Salaam
Afrika/Džibuti	Douala	Afrika/El_Aaiun
Freetown	Afrika/Gaborone	Afrika/Harare
Afrika/Johannesburg	Afrika/Juba	Kampala
Afrika/Kartoum	Afrika/Kigali	Kinshasa
Afrika/Lagos	Afrika/Libreville	Afrika/Lom
Luanda	Lubumbashi	Lusaka
Afrika/Malabo	Afrika/Maputo	Afrika/Maseru

Afrika/Mbabane	Mogadishu	Monrovija
Afrika/Nairobi	Ndjamena	Niamey
Nouakchott	Ouagadougou	Afrika/Porto-Novo
Afrika/Sao_Tome	Timbuktu	Afrika/Tripoli
Afrika/Tunis	Afrika/Windhoek	AGT
Amerika/Adak	Amerika/sidrište	Amerika/Angvila
Amerika/Antigva	Amerika/Araguaina	Amerika/Argentina/Buenos_ Aires
Katamarca	Amerika/Argentina/ComodRivadav i a	Amerika/Argentina/Cordoba
Jujuy	Amerika/Argentina/La_Rioja	Amerika/Argentina/Mendoza
Amerika/Argentina/Rio_ Gallegos	Amerika/Argentina/Salta	Amerika/Argentina/San_Juan
Amerika/Argentina/San_Luis	Amerika/Argentina/Tucuman	Amerika/Argentina/Ushuaia
Amerika/Aruba	Amerika/Asuncion	Amerika/Atikokan
Amerika/Atka	Amerika/Bahia	Amerika/Bahia_Banderas
Amerika/Barbados	Amerika/Belem	Amerika/Belize
Amerika/Blanc-Sablon	Amerika/Boa_Vista	Bogota
Amerika/Boise	Amerika/Buenos_Aires	Amerika/Cambridge_Bay
Amerika/Campo_Grande	Amerika/Cancun	Caracas
Amerika/Katamarca	Amerika/Cayenne	Amerika/Kajman
Amerika/Chicago	Amerika/Chihuahua	Amerika/Coral_Harbour
Amerika/Cordoba	Amerika/Costa_Rica	Amerika/Creston
Cuiaba	Amerika/Curacao	Danmarkshavn
Amerika/Dawson	Amerika/Dawson_Creek	Amerika/Denver

Amerika/Detroit	Amerika/Dominika	Amerika/Edmonton
Amerika/Eirunepe	Amerika/El_Salvador	Amerika/Ensenada
Amerika/Fort_Wayne	Fortaleza	Amerika/Glace_Bay
Amerika/Godtab	Amerika/Godtab	Amerika/Goose_Bay
Amerika/Grand_Turk	Amerika/Grenada	Amerika/Guadeloupe
Amerika/Gvatemala	Guayaquil	Amerika/Gvajana
Amerika/Halifax	Amerika/Havana	Hermosillo
Indiana/Indianapolis	Indiana/Knox	Amerika/Indiana/Marengo
Indiana/Petersburg	Amerika/Indiana/Tell_City	Amerika/Indiana/Vevay
Amerika/Indiana/Vincennes	Winamac	Amerika/Indianapolis
Amerika/Inuvik	Amerika/Iqaluit	Amerika/Jamajka
Jujuy	Amerika/Juneau	Kentucky/Louisville
Monticello	Amerika/Knox_IN	Kralendijk
Amerika/La_Paz	Amerika/Lima	Amerika/Los_Angeles
Louisville	Amerika/Lower_Princes	Amerika/Maceio
Amerika/Managua	Amerika/Manaus	Amerika/Marigot
Amerika/Martinik	Amerika/Matamoros	Amerika/Mazatlan
Amerika/Mendoza	Amerika/Menominirana	Amerika/Merida
Metlakatla	Amerika/Mexico_City	Amerika/Mikelon
Amerika/Moncton	Monterrey	Montevideo
Montreal	Montserrat	Amerika/Nassau
Amerika/New_York	Amerika/Nipigon	Amerika/Nome
Noronha	North_Dakota Beulah	Amerika/North_ Dakota/Centar
Amerika/North_Dakota/New_	Ojinaga	Amerika/Panama

Salem

Amerika/Pangnirtung	Paramaribo	Feniks
Amerika/Port-au-Prince	Amerika/Port_of_Spain	Amerika/Porto_Acre
Amerika/Porto_Velho	Amerika/Puerto_Rico	Amerika/Rainy_River
Amerika/Rankin_Inlet	Amerika/Recife	Regina
Amerika/Odlučna	Amerika/Rio_Branco	Rosario
Amerika/Santa_Isabel	Santarem	Amerika/Santiago
Amerika/Santo_Domingo	Amerika/Sao_Paulo	Amerika/Scoresbysund
Amerika/Shiprock	Amerika/Sitka	Amerika/St_Barthelemy
Amerika/St_Johns	Amerika/St_Kitts	Amerika/St_Lucia
Amerika/St_Thomas	Amerika/St_Vincent	Amerika/Swift_Current
Amerika/Tegucigalpa	Amerika/Thule	Amerika/Thunder_Bay
Amerika/Tijuana	Amerika/Toronto	Tortola
Amerika/Vancouver	Amerika/Djevica	Amerika/Whitehorse
Amerika/Winnipeg	Amerika/Yakutat	Amerika/Yellowknife
Antarktik/Casey	Davis	DumontDUrville
Antarktik/Macquarie	Mawson	McMurdo
Palmer	Rothera	Antarktika/South_Pole
Syowa	Vostok	Longyearbyen
UMJETNOST	Azija/Aden	Azija/Almaty
Azija/Amman	Azija/Anadir	Azija/Aqtau
Azija/Aqtobe	Azija/Ašgabat	Azija/Aškharbad
Azija/Bagdad	Azija/Bahrein	Azija/Baku
Azija/Bangkok	Azija/Beirut	Azija/Biškek

Azija/Brunej	Azija/Kalkuta	Azija/Choibalsan
Azija/Chongqing	Azija/Chungking	Azija/Chungking
Colombo	Azija/Dacca	Azija/Damask
Azija/Dhaka	Azija/Dili	Azija/Dubai
Azija/Dušanbe	Azija/Gaza	Azija/Harbin
Azija/Hebron	Azija/Ho_Chi_Minh	Azija/Hong_Kong
Azija/Hovd	Azija/Irkutsk	Azija/Istanbul
Azija/Jakarta	Azija/Jayapura	Azija/Jeruzalem
Azija/Kabul	Azija/Kamčatka	Azija/Karachi
Azija/Kashgar	Azija/Katmandu	Azija/Katmandu
Azija/Kolkata	Azija/Krasnojarsk	Azija/Kuala_Lumpur
Azija/Kuching	Azija/Kuvajt	Azija/Makao
Azija/Makao	Azija/Magadan	Azija/Makassar
Azija/Manila	Azija/Muškat	Azija/Nikozija
Azija/Novokuznetsk	Azija/Novosibirsk	Azija/Omsk
Azija/usmeno	Azija/Phnom_Penh	Azija/Pontianak
Azija/Pjongjang	Azija/Katar	Qyzylorda
Qyzylorda	Azija/Rangoon	Azija/Rijad
Azija/Rijad87	Azija/Rijad88	Azija/Rijad89
Azija/Saigon	Azija/Sahalin	Azija/Samarkand
Azija/Seul	Azija/Šangaj	Azija/Singapur
Azija/Taipei	Azija/Taškent	Azija/Tbilisi
Azija/Teheran	Azija/Tel_Aviv	Azija/Thimbu
Azija/Thimphu	Azija/Tokio	Azija/Ujung_Pandang

Azija/Ulaanbaatar	Azija/Ulan_Bator	Azija/Urumqi
Azija/Vientiane	Azija/Vladivostok	Azija/Jakutsk
Azija/Jekaterinburg	Azija/Erevan	AST
Azori	Bermuda	Atlantski/kanarski
Atlantik/Cape_Verde	Fara	Faroe
Atlantik/Jan_Mayen	Madeira	Reykjavik
Atlantik/South_Georgia	Atlantik/St_Helena	Stanley
Australija/ACT	Australija/Adelaide	Australija/Brisbane
Australija/Broken_Hill	Australija/Canberra	Currie
Australija/Darwin	Lindeman	Australija/Hobart
Australija/LHI	Australija/Sjever	Australija/Lord_How e
Australija/Melbourne	Australija/Queensland	Australija/NSW
Australija/Perth	Australija/Tasmanija	Australija/Jug
Australija/Sydney	Yancowinna	Australija/Viktorija
Australija/Zapad	DeNoronha	OKLADA
Brazil/Acre	GMT	Brazil/Istok
Brazil/Zapad	Istočni Saskatchewan	Kanada/Atlantik
Kanada/Središnja	Kanada/Newfoundland	Kanada/Istočni
Kanada/Planina	Yukon	Kanada/Pacifik
Saskatchewan	Čile/Kontinentalni	MAČKA
CET	CST	Čile/Uskršnji otok
HNK	Kuba	CST6CDT
CTT	EET	JESTI
Itd	EST	Egipat

Eire	Etc/GMT+0	EST5EDT
Etc/GMT	Etc/GMT+11	Etc/GMT+1
Etc/GMT+10	Etc/GMT+3	Etc/GMT+12
Etc/GMT+2	Etc/GMT+6	Etc/GMT+4
Etc/GMT+5	Etc/GMT+9	Etc/GMT+7
Etc/GMT+8	Etc/GMT-10	Etc/GMT-0
Etc/GMT-1	Etc/GMT-13	Etc/GMT-11
Etc/GMT-12	Etc/GMT-3	Etc/GMT-14
Etc/GMT-2	Etc/GMT-6	Etc/GMT-4
Etc/GMT-5	Etc/GMT-9	Etc/GMT-7
Etc/GMT-8	Etc/UCT	Etc/GMT0
Greenwich	Zulu	Etc/Universal
Etc/UTC	Europa/Atena	Europa/Amsterdam
Europa/Andora	Europa/Berlin	Europa/Belfast
Europa/Beograd	Europa/Bukurešt	Europa/Bratislava
Europa/Bruxelles	Europa/Kopenhagen	Europa/Budimpešta
Europa/Kišinjev	Europa/Guernsey	Europa/Dublin
Europa/Gibraltar	Europa/Istanbul	Europa/Helsinki
Europa/Isle_of_Man	Europa/Kijev	Europa/Jersey
Europa/Kalinjingrad	Europa/London	Europa/Lisabon
Europa/Ljubljana	Europa/Malta	Europa/Luksemburg
Europa/Madrid	Europa/Monako	Europa/Mariehamn
Europa/Minsk	Europa/Oslo	Europa/Moskva
Europa/Nikozija	Europa/Prag	Europa/Pariz

Europa/Podgorica	Europa/Samara	Europa/Riga
Europa/Rim	Europa/Simferopolj	Europa/San_Marino
Europa/Sarajevo	Europa/Stockholm	Europa/Skoplje
Europa/Sofija	Europa/Tiraspol	Europa/Tallinn
Europa/Tirane	Europa/Vatikan	Europa/Uzhgorod
Europa/Vaduz	Europa/Volgograd	Europa/Beč
Europa/Vilnius	Europa/Zaporožja	Europa/Varšava
Europa/Zagreb	GB-Eire	Europa/Zürich
GB	Greenwich	GMT
GMT0	Island	Hongkong
HST	Indijski / Chagos	IET
Indijski/Antananarivo	Indijski / Komori	Indijski / Božić
Indijski/Kokos	Maldivi	Kerguelen
Indijski/Mahe	Indijski/Reunion	Indijski/Mauricijus
Mayotte	IST	Iran
Izrael	JST	Jamajka
Japan	SASTALI	Kwajalein
Libija	Meksiko/Općenito	BajaNorte
BajaSur	Bliski istok/Rijad89	Bliski istok/Rijad87
Bliski istok/Rijad88	MST7MDT	MIT
MST	NST	Navajo
MREŽA	Pacifik/Apia	NZ
NZ-CHAT	Čuuk	Auckland
Chatham	Pacifik/Enderbury	Pacifik/Uskrs

Pacifik/Efate	Funafuti	Fakaofo
Pacifik/Fidži	Pacifik/Guadalcanal	Galapagos
Pacifik/Gambier	Johnston	Pacifik/Guam
Honolulu	Kwajalein	Kiritimati
Kosrae	Pacifik/Midway	Majuro
Pacifik/Marquesas	Norfolk	Pacifik/Nauru
Niue	Palau	Noumea
Pacifik/Pago_Pago	Ponape	Pitcairn
Pohnpei	Saipan	Pacifik/Port_Moresby
Rarotonga	Tarawa	Samoa
Pacifik/Tahiti	Pacifik/Buđenje	Tongatapu
Pacifik/Truk	PLT	Pacifik/Wallis
Pacifik/Yap	Portugal	PNT
Poljska	PST	PRC
PRT	Singapur	PST8PDT
ROK	SystemV/AST4ADT	SST
SystemV/AST4	SystemV/EST5	SystemV/CST6
SystemV/CST6CDT	SystemV/MST7	SystemV/EST5EDT
SystemV/HST10	SystemV/PST8PDT	SystemV/MST7MDT
SystemV/PST8	Turska	SystemV/YST9
SystemV/YST9YDT	SAD/Aljaska	UCT
Univerzalan	SAD/Središnja	SAD/Aleutian
SAD/Arizona	SAD/Havaji	SAD/Istok-Indiana
SAD/Istočni	US/Mountain	SAD/Indiana-Starke

SAD/Michigan	SAD/Samoa	SAD/Pacif ik
SAD/Pacifik-Novi	W-SU	UTC
VST		MOKAR
Zulu		

Upravljanje većim brojem korisnika

Pomoću opcije "Upravljanje većim brojem korisnika" promijenite status aktivacije i dodijelite uloge većem broju korisnika odjednom.

Upravljanje statusom aktivacije više korisnika

1. U polju Akcija odaberite **Upravljanje statusom** aktivacije.
2. Premjestite korisnike između okna Neaktivno i Aktivno prema želji da biste promijenili njihov status aktivacije.
3. Kliknite **Spremi**.

Dodjeljivanje uloga većem broju korisnika

NAPOMENA Da biste dodijelili uloge većem broju korisnika, morate imati dozvolu Dodjela korisničkih uloga.

1. U polju Akcija odaberite **Dodijeli uloge**.
2. U polju Dodijeli uloge odaberite ulogu koju želite dodijeliti korisnicima.
3. Premjestite korisnike iz okna Dostupno u dodijeljeno okno po želji da biste tim korisnicima dodijelili ulogu koju ste odabrali.
4. Kliknite **Spremi**.

Upravljanje korisničkim profilima

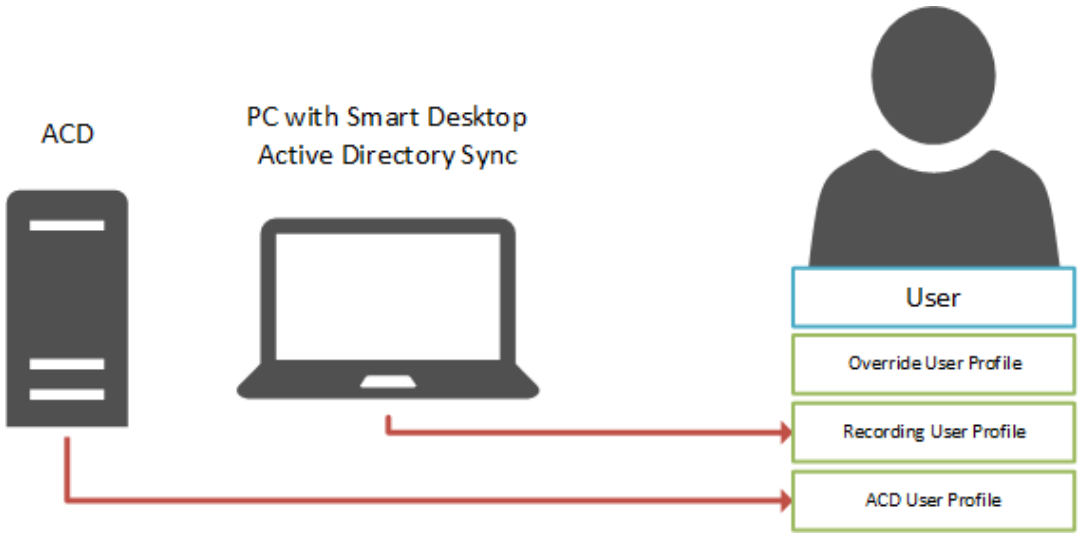
Korisnički profili sadrže nekoliko polja (uključujući ime, prezime i vanjski ID) koja sažimaju identitet korisnika u vanjskim izvorima kao što su ACD, PC s pametnom radnom površinom ili Active Directory. Kada se Webex WFO korisnika doda iz vanjskog izvora, Webex WFO odabire vrijednosti iz tih polja i prenosi taj identitet novom Webex WFO korisniku.

Postoje tri kategorije korisničkih profila:

- ACD korisničkih profila
- Snimanje korisničkih profila
- Nadjačavanje korisničkih profila

Jedan Webex WFO korisnik može imati sva tri korisnička profila odjednom. Međutim, korisnik ne može imati više od jednog ACD korisničkog profila, čak i ako je spojen s drugim korisnikom koji ima ACD korisnički profil (pogledajte Spajanje korisnika).

Korisnički profili imaju "prednost". Njihova važnost rangirana je u tablici korisničkog profila od najviše (gore) do najniže (dno). Kada korisnik ima više korisničkih profila, a ti korisnički profili sadrže proturječne vrijednosti u istom polju, ta prednost određuje koje vrijednosti Webex WFO odabere za identifikaciju tog korisnika u Webex WFO (pogledajte primjer korisničkih profila).



ACD korisničkih profila

Korisnici koji se dodaju sinkronizacijom s ACD imaju ACD korisničke profile. Korisnički profil ACD sažima identitet korisnika u ACD i prenosi taj identitet pridruženom Webex WFO korisniku.

Kada se u ACD izvrši promjena na korisniku, vrijednosti u ACD korisničkom profilu pridruženog Webex WFO korisnika ažuriraju se sljedeći put kada se izvrši sinkronizacija. Te se promjene prenose i na Webex korisnika WFO-a, osim ako Webex korisnik WFO-a ima drugi korisnički profil (Snimanje ili Poništenje) koji ima veći prioritet i sadrži sukobljene vrijednosti u jednom ili više polja.

Webex WFO stvara zaseban ACD korisnički profil za svaki ACD iz kojeg uvozi korisnike. Razlikuje više ACD korisničkih profila dodavanjem naziva ACD (kako je uneseno na stranici ACD Konfiguracija) izvoru korisničkog profila.

PRIMJER

Webex WFO uvozi korisnike s ACD Amazon Connect pod nazivom "Amazon" i Cisco Webex Contact Center ACD koji se zove "Cisco". To rezultira s dva korisnička profila koji imaju sljedeće izvore:

- ACD - Cisco
- ACD - Amazon

Korisnički profil ACD može imati veći ili niži prioritet od drugog ACD korisničkog profila ili korisničkog profila za snimanje. Ta se prednost može promijeniti u tablici Prednost korisničkog profila na stranici Globalne postavke (pogledajte Konfiguriranje globalnih postavki). ACD korisnički profili ne mogu imati veći prioritet od nadjačavanja korisničkih profila.

Snimanje korisničkih profila

Korisnički profil za snimanje sažima identitet korisnika u servisu Active Directory i prenosi taj identitet pridruženom Webex WFO korisniku.

Snimanje korisničkih profila dodaje se u sljedećim situacijama:

- Novi korisnik dodaje se prijavom na PC pomoću pametne radne površine
- Postojeći korisnik sinkronizira se sa servisom Active Directory
- Novi ili postojeći korisnik dobiva prijavu u sustav Windows

Korisnički profil za snimanje može imati veći ili niži prioritet od ACD korisničkog profila. Ta se prednost može promijeniti u tablici Prednost korisničkog profila na stranici Globalne postavke (pogledajte Konfiguriranje globalnih postavki). Snimanje korisničkih profila ne može imati veći prioritet od nadjačavanja korisničkih profila.

Nadjačavanje korisničkih profila

Korisnički profil Nadjačavanje zadržava sve promjene koje napravite korisnicima čiji su identiteti stvoreni iz korisničkih profila Webex ACD ili snimanja, osiguravajući da vrijednosti koje unesete u WFO zamjenjuju (ili "nadjačavaju") one uvezene s ACD, PC-ja s Pametnom radnom površinom ili servisa Active Directory.

Korisnik ima korisnički profil Nadjačavanje nakon što se dogodi nešto od sljedećeg:

- Korisnik već ima korisnički profil za snimanje ili ACD, a vi uređujete jednu od vrijednosti koje su došle iz jednog od tih korisničkih profila.

  NAPOMENA Ne možete uređivati ime ili prezime korisnika koji je sinkroniziran s ACD. Ako ACD sinkronizira odnos između korisnika i timova, ne možete uređivati ni tim.

- Korisnika kojeg ste ručno stvorili u Webex WFO-u spajate s korisnikom koji ima korisnički profil za snimanje ili ACD.

  > **NAPOMENA** Webex WFO uklanja sve postojeće korisničke profile i iz primarnog i iz sekundarnog korisnika prije spajanja. Za više informacija o spajanju korisnika, pogledajte Spajanje korisnika .

- Postojećeg korisnika ažurirate putem uvoza korisnika.

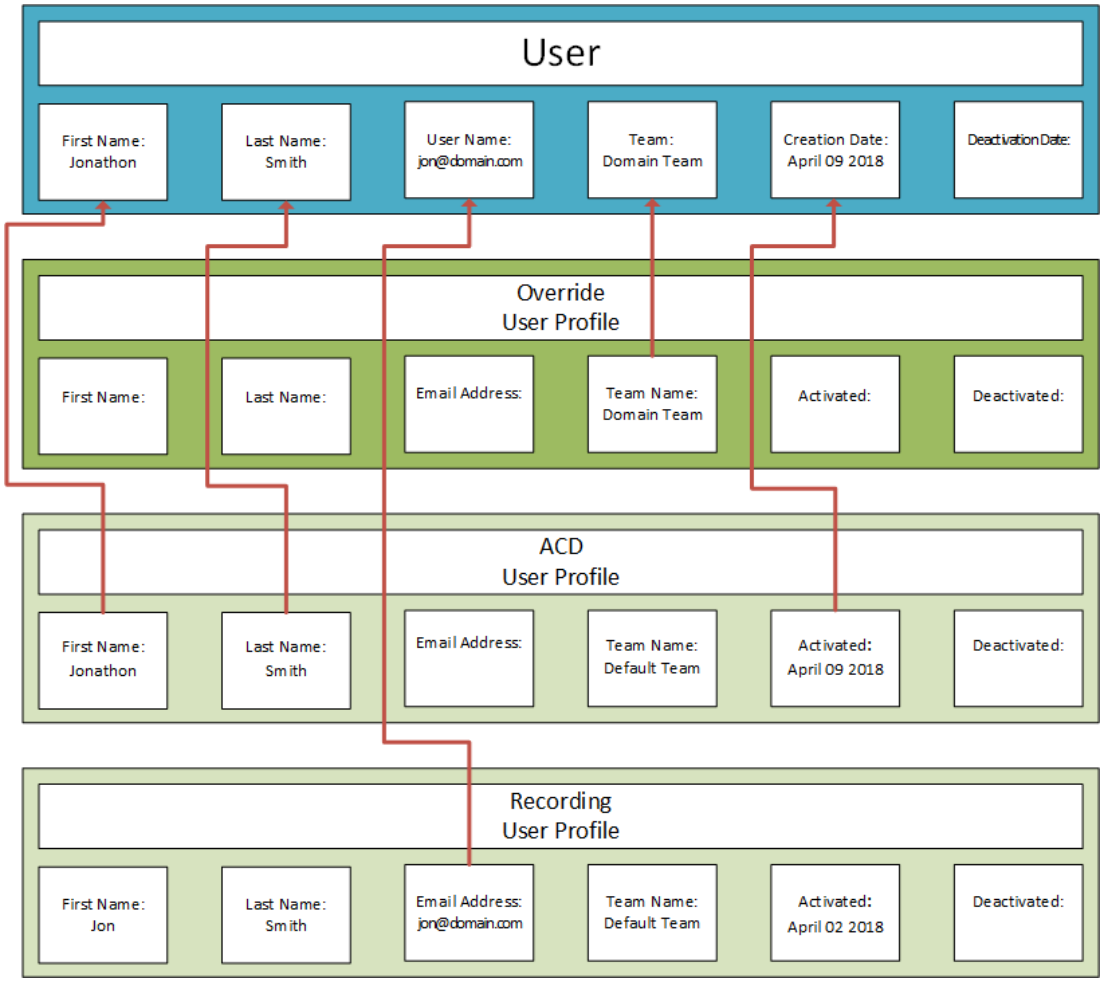
Korisnik ne može imati samo korisnički profil za nadjačavanje.

Nadjačavanje korisničkih profila prema zadanim postavkama ima najviši prioritet. Taj prednost ne možete smanjiti. Ako želite identificirati korisnika s vrijednostima pohranjenim u korisničkom profilu za ACD ili Snimanje umjesto vrijednosti pohranjenih u profilu za nadjačavanje, morate ručno izbrisati korisnički profil tog korisnika.

Primjer korisničkih profila

Sljedeća slika prikazuje kako se Webex identitet WFO korisnika stvara iz vrijednosti sadržanih u tri korisnička profila. Korisnički profili rangirani su prema svojoj prednosti, kao što se nalaze u tablici Korisnički profili: od najvišeg (poništenje) do najnižeg (snimanje). Da biste stvorili Webex identitet WFO korisnika, Webex WFO odabire prvu vrijednost koja nije prazna za svako polje iz profila s najvišim prioritetom.

> **NAPOMENA** Prednost korisničkih profila ne utječe na to koja je vrijednost odabrana iz polja ID vanjskog korisnika, čak i ako korisnik ima korisnički profil za snimanje i korisnički profil ACD. Webex WFO
> Mapira ID vanjskog korisnika iz korisničkog profila snimanja u korisnikovu prijavu u sustav Windows i mapira ID vanjskog korisnika iz ACD korisničkog profila na ACD ID korisnika.



Ako želite promijeniti prvenstvo korisničkih profila ACD i snimanja, možete ih prerasporediti u tablici Prvenstvo korisničkog profila na stranici Globalne postavke (pogledajte Konfiguriranje globalnih postavki).

NAJBOLJA PRAKSA Promjena redoslijeda prednosti korisničkih profila utječe na svakog korisnika koji ima te korisničke profile. Postavite prednost korisničkih profila jednom, kada prvi put konfigurirate Webex WFO.

Opisi polja

Sljedeća polja pojavljuju se u tablici Korisnički profili. Sva polja su samo za čitanje.

NAPOMENA: Vrijednosti sadržane u ACD korisničkom profilu ovise o ACD. Ne sadrže svi ACD korisnički profili vrijednosti za sva polja.

Polje	Opis
Ime	ACD i snimanje – prvo ime korisnika u vanjskom izvoru. Nadjačavanje – prvo ime korisnika koji je stvoren u Webex WFO, a ne dodano iz vanjskog izvora.
Prezime	ACD i snimanje – prezime korisnika u vanjskom izvoru. Nadjačavanje – prezime korisnika koji je stvoren u Webex WFO, a ne dodan iz vanjskog izvora.
Adresa e-pošte	ACD i snimanje – adresa e-pošte korisnika na vanjskoj strani izvor. Nadjačavanje – adresa e-pošte koja je unesena i spremljena za korisnika na stranici Korisnici.
Naziv tima	ACD — u ACD-ovima koji sinkroniziraju odnos između korisnika i timova, Tim korisnika u ACD. U ACD-ovima koji ne sinkroniziraju odnos između korisnika i timova, zadani tim. Snimanje – zadani tim. Nadjačavanje – naziv tima koji je odabran i spremljen za korisnika na stranici Korisnici.
Aktiviran	ACD i snimanje – datum na koji je korisnik dodan Webex WFO iz vanjskog izvora. Nadjačavanje — datum aktivacije korisnika koji je stvoren u Webex WFO, a ne dodan iz vanjskog izvora.
Deaktiviran	ACD i snimanje – datum na koji je korisnik deaktiviran ili izbrisan u Vanjski izvor. Nadjačavanje — datum kada je korisnik deaktiviran u Webex
WFO. ID vanjskog korisnika	ACD – jedinstveni identifikator korisnika u ACD. Snimanje – korisnikove vjerodajnice za prijavu u sustav Windows. Nadjačavanje — ID ACD korisnika koji je stvoren u Webex WFO-u, a ne

Polje	Opis
	Dodano iz vanjskog izvora.
Izvor	Podrijetlo korisničkog profila: ACD, Snimanje ili Poništenje.

Spajanje korisnika

Korisnike možete spojiti ako želite učiniti sljedeće:

- Povezivanje korisnika s prijavama na PC s korisnicima koje je stvorio ACD ili ih je ručno stvorio u Webex WFO-u
- Povezivanje korisnika stvorenih ručno u programu Webex WFO s korisnicima koje je stvorio ACD
- Povezivanje korisnika sinkroniziranih ACD-om koji su izbrisani ili deaktivirani s nedavno sinkroniziranim korisnicima ACD-a koji su nedavno dodani

U svakom slučaju, nakon spajanja, jedan od korisnika će ostati aktivan, a drugi će biti neaktivan.

NAJBOLJA PRAKSA Ako računalo ima instaliranu Webex WFO Smart Desktop, u Webex WFO-u stvara se odgovarajući korisnik s ulogom agenta kada se netko prijavi na to računalo ako to već nije učinio

Postoje u Webex WFO-u. To se radi kako bi se korisnici mogli snimiti bez dodatne konfiguracije. Međutim, ako će ti korisnici biti sinkronizirani, najbolje ih je sinkronizirati i konfigurirati s njihovim ACD računom, tako da spajanje kasnije nije potrebno.

Preduvjeti

- Imate dozvole za administriranje klijenta i administriranje organizacije

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna > korisnička konfiguracija > spajanje korisnika

Postupci

Webex WFO podržava sljedeće vrste spajanja:

- Spajanje jednog aktivnog korisnika sinkroniziranog ACD-om s drugim aktivnim korisnikom koji nije sinkroniziran s ACD-om u jednog korisnika
- Spajanje jednog aktivnog korisnika sinkroniziranog ACD-om s drugim deaktiviranim korisnikom sinkroniziranim ACD-om u jednog korisnika
- Istovremeno spojite mnogo aktivnih, pojedinačnih korisnika sinkroniziranih s ACD-om, svaki s povezanim aktivnim korisnikom koji nije sinkroniziran s ACD-om

Spajanje dva korisnika

Ako su oba korisnika aktivna, ne smije se sinkronizirati iz ACD. Možete spojiti dva korisnika sinkronizirana ACD-om ako je jedan aktivan, a drugi je deaktiviran.

1. Odaberite **Spoji duplicirane korisnike u jednog korisnika**.
2. U **polju Primarni korisnik** kliknite ikonu osobe i odaberite korisnika da ostane aktivan.
3. U **polju Dupliciran korisnik** kliknite ikonu osobe i odaberite dupliciranog korisnika koji će se spojiti s primarnim korisnikom.
4. Kliknite **Spremi**. Otvorit će se dijaloški okvir za potvrdu.
5. Kliknite **Da**.

Spajanje više dupliciranih korisnika

Oba skupa korisnika moraju biti aktivna. Jedan skup korisnika ne *smije* se sinkronizirati s ACD.

1. Odaberite **Spoji više duplikata korisnika odjednom**. Webex WFO traži moguće utakmice na temelju imena i prezimena. Rezultati se pojavljuju u tablici. Strelica pokazuje na primarnog korisnika koji će ostati aktivan nakon spajanja. Ime ovog korisnika također se pojavljuje podebljano.
2. (Neobavezno) Da biste uklonili skup duplikata iz spajanja, poništite potvrdni okvir pokraj naziva.
3. (Neobavezno) Da biste promijenili korisnika primarnog korisnika, kliknite strelicu. Strelica mijenja smjer, a ime drugog korisnika sada se pojavljuje podebljano.
4. Kliknite **Spremi**. Otvorit će se dijaloški okvir za potvrdu.
5. Kliknite **Da**.

Spajanje dvaju korisnika sinkroniziranih ACD-om

Dva korisnika sinkronizirana ACD-om možete spojiti samo ako najprije učinite nešto od sljedećeg:

- Deaktivirajte dupliciranog korisnika na stranici Korisnici (Upravljanje aplikacijama > Globalna > korisnička konfiguracija > korisnici)
- Izbrišite dupliciranog korisnika u ACD

NAJBOLJA PRAKSA Izbrišite duplicirane korisnike u ACD umjesto da ih deaktivirate na stranici Korisnici. Deaktivacija korisnika ne briše ih u ACD. Ako spojite duplikata korisnika kojeg Su deaktivirali u Webex WFO, ali nisu izbrisani u ACD, taj će se korisnik ponovno pojaviti u Webex WFO sljedeći put kada se ACD sinkronizira s WFO-om Webex.

Ako su i primarni i duplicirani korisnici aktivni i sinkronizirani iz ACD, WFO prikazuje poruku o pogrešci Webex sprječava spajanje.

1. Odaberite **Spoji duplicirane korisnike u jednog korisnika**.
2. U **polju Primarni korisnik** kliknite ikonu osobe i odaberite korisnika da ostane aktivan.
3. Odaberite **Pokaži neaktivne korisnike**.
4. U **polju Dupliciran korisnik** kliknite ikonu osobe i odaberite dupliciranog korisnika koji će se spojiti s primarnim korisnikom.
5. Kliknite **Spremi**. Otvorit će se dijaloški okvir za potvrdu.
6. Kliknite **Da**.

Kako funkcioniraju korisnici spajanja

Sljedeći odjeljci opisuju što se događa s korisničkim informacijama i korisničkim podacima prilikom spajanja korisnika.

Podaci o korisniku

Ako korisnici koje odaberete imaju sukobljene korisničke podatke, podaci duplikata korisnika prebrisat će i izbrisati podatke primarnog korisnika osim ACD ID-a. Sve informacije osim ID-a ACD uklanjaju se iz dupliciranog korisnika, što je također deaktivirano.

> **NAPOMENA** Ako su i primarni i duplikat korisnika sinkronizirani s ACD, oba korisnika zadržavaju svoje izvorne ACD ID-ove. ID ACD primarnog korisnika nije prebrisan i izbrisan, a duplikat
> ACD korisnika se ne uklanja.

Sljedeća tablica opisuje što se događa s primarnim i dupliciranim podacima o korisnicima prilikom spajanja.

Informacije o korisniku	Primarni korisnik Prije spajanja	Duplikat korisnika Prije spajanja	Primarni korisnik nakon Spoji (aktivno)	Dupliciraj korisnika nakon spajanja (Neaktivno)
Ime	Klatno	Robert	Robert	—
Prezime	S	Kovač	Kovač	—
Tim	Tim A	Tim B	Tim B	—
(samo korisnici sinkronizirani ACD-om) ACD ID	5000	5001	5000	5001

Korisnički podaci

Kada spajate korisnike, duplikat korisnikovih podataka prebrisuje i briše podatke primarnog korisnika ili se kombinira s podacima primarnog korisnika.

Promjena koja se događa ovisi o tome jesu li podaci iz QM ili WFM:

- QM – sve osim pridruživanja uređaja primarnog korisnika kombinira se s dupliciranim podacima korisnika. Duplicirana udruženja uređaja korisnika prebrisuju i brišu pridruživanja uređaja primarnog korisnika.
- WFM— Sve osim korisničkih zahtjeva, upozorenja, prikaza, ponuda za raspored i zakazivanja trgovina prebrisano je i izbrisano podacima dupliciranog korisnika. Korisnički zahtjevi, upozorenja, prikazi, ponude za raspored i zakazivanje trgovina primarnog korisnika kombiniraju se s podacima dupliciranog korisnika.

Sljedeći primjer ilustrira što se događa kada se QM podaci duplikata korisnika spoje u QM podatke primarnog korisnika.

QM korisničke podatke	Primarni korisnik Prije spajanja	Duplikat korisnika Prije spajanja	Primarni korisnik nakon Spoji (aktivno)	Dupliciraj korisnika nakon spajanja (Neaktivno)
Snimke poziva	Od primarnog korisnika snimke poziva	Dupliciraj korisnikove snimke poziva	Od primarnog korisnika i dupliciraj Korisnikov poziv Snimke	—
Obrasci za evaluaciju	Od primarnog korisnika Obrasci za evaluaciju	Dupliciraj korisnikove Obrasci za evaluaciju	Od primarnog korisnika i dupliciraj Procjena korisnika formama	—
Uređaj udruge	Od primarnog korisnika uređaj udruge	Dupliciraj korisnikove uređaj udruge	Dupliciraj korisnikove uređaj udruge	—

Sljedeći primjer prikazuje što se događa kada se WFM podataka duplikata korisnika spoje u WFM podataka primarnog korisnika.

WFM korisničke podatke	Primarni korisnik Prije spajanja	Duplikat korisnika Prije spajanja	Primarni korisnik nakon Spoji (aktivno)	Dupliciraj korisnika nakon spajanja (Neaktivno)
Radne smjene	Radne smjene primarnog korisnika	Duplicirane radne smjene korisnika	Duplicirane radne smjene korisnika	—
Mapiranja vještina	Mapiranja vještina primarnog korisnika	Duplicirana mapiranja vještina korisnika	Duplicirana mapiranja vještina korisnika	—
Upozorenja	Upozorenja primarnog korisnika	Dupliciraj upozorenja korisnika	Upozorenja primarnog korisnika i duplicirana upozorenja korisnika	—

NAPOMENA Ako je duplikat korisnika konfiguriran u widgetu za pridržavanje u stvarnom vremenu, promjene stanja agenta prestaju se ažurirati u widgetu nakon spajanja. Dupliciranog korisnika morate zamijeniti primarnim

korisnika kako bi u widgetu za tog korisnika vidio ažurirana stanja agenta. (Vidi Dostupno WFM widgeta Dodatne informacije o widgetu.)

VAŽNO istraživanje podataka ne podržava spajanje korisnika. Ne preporučujemo spajanje korisnika koji su odgovorni za stvaranje izvješća i nadzornih ploča u eksploreru podataka. Ako spojite korisnika koji

Posjeduje izvješća ili nadzorne ploče u eksploreru za podatke s korisnikom koji to ne čini, Webex WFO ne prenosi vlasništvo nad izvještajima ili nadzornim pločama s deaktiviranog korisnika na aktivnog korisnika.

Nadjačavanje korisničkih profila

Webex WFO uklanja sve postojeće nadjačavanje korisničkih profila i iz primarnog i iz sekundarnog korisnika prije spajanja.

Srodne teme

- Stvaranje i uređivanje korisnika

- Uvoz i izvoz korisnika
- Konfiguriranje ACD

Upravljanje korisnicima hotelijerstva

Korisnik hotelijerstva generički je profil koji je dodijeljen uređaju (pogledajte Povezivanje telefona s agentima, grupama snimaka i vrstama snimanja) u slučaju da se korisnik ne prijavi. Ako odlučite ne dodijeliti uređaj određenom agentu, možete ga dodijeliti korisniku hotelijerstva.

Polje	Opis
Odabir korisnika	("Samo uređivanje ili brisanje postojećeg korisnika") Korisnik hotelijerstva koji želite za uređivanje.
Ime	Prvo ime korisnika hotelijera.
Prezime	Prezime korisnika hotelijera.
Korisničko ime	Korisnikova adresa e-pošte. To postaje korisnikov Webex WFO korisničko ime i koristi se za prijavu.
Prijava u sustav Windows	Korisnikove vjerodajnice za prijavu u sustav Windows. U servisu Active Directory okruženje, ovo je korisničko ime korisnika za Active Directory.
Stanje poslovnog subjekta	Status korisničkog računa (zaključan ili otključan). Ovo polje koristite za Promijenite status korisničkog računa ako je račun zaključan zbog neuspješnih pokušaja prijave.
Tim	Tim za korisnika hotela.

Upravljanje ulogama i dozvolama

Uloga je zbirka dozvola.

Dozvola kontrolira stranice i akcije koje su dostupne korisniku kojem je dodijeljena uloga. Na primjer, ako je korisniku dodijeljena uloga nadzornika, a nadzorna uloga uključuje dozvolu Kreiraj kontakt, tada taj korisnik može kreirati kontakte. Korisnicima se može dodijeliti jedna ili više uloga i kao rezultat toga mogu pristupiti svim značajkama povezanim s tim ulogama i dozvolama.

Webex WFO uključuje tri zadane uloge: administratora, agenta i nadzornika. Ne možete izbrisati zadane uloge, ali ih možete preimenovati i promijeniti neobavezne dozvole koje su im pridružene.

NAPOMENA Za zadane uloge potrebne su neke dozvole. Oni se ne mogu promijeniti.

Preduvjet

- Imate dozvolu Administriranje uloga

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > Globalna > Korisničke konfiguracije > uloge

Webex WFO licenciranje

Licenca definira koje uloge imaju pravo koristiti određene Webex WFO funkcionalnosti. Na primjer, ako je licenca za Access dodijeljena ulozi nadzornika, nadzornici mogu nadzirati i ocjenjivati agente.

NAPOMENA: Sve uloge moraju biti pridružene jednoj ili više vrsta licenci.

Određeni broj sjedala ili korisničkih licenci dostupan je za svaki proizvod, ulogu i vrstu licence. Svaki aktivni Webex WFO korisnik povezan je s jednom ili više licenci, a svaki aktivni korisnik može imati jednu ili više uloga. Licencna mjesta broje se prema broju aktivnih korisnika navedenih s tom licenciranom ulogom.

NAPOMENA Počevši od Webex WFO verzije 10.0, svi kupci moraju imati postavljen broj sjedala i licenci za svakog aktivnog korisnika.

Dostupne su sljedeće vrste licenci na temelju uloge korisnika:

- Podatkovna licenca
- Pristupna licenca
- Licenca za administraciju
- Licenca za korištenje
- Licenca za treniranje performansi

  VAŽNO treniranje performansi trenutno nije dostupno za kupnju.
- Licenca za Bot Analytics
- Licence za uvide

Dodatne informacije o licenciranju potražite u odjeljku Kako funkcioniraju licence.

Postupci

Stvaranje nove uloge

1. Kliknite **Stvori novu ulogu**.
2. Unesite naziv uloge.
3. Kliknite **Spremi**.

Nove uloge koje stvorite dodaju se na popis uloga.

Promjena naziva uloge

1. Odaberite ulogu iz tablice Uloge, a zatim kliknite **Uredi** (ikona olovke).
2. Unesite novi naziv uloge.
3. Kliknite **Spremi**.

Brisanje uloge

- Odaberite ulogu iz tablice Uloge, a zatim kliknite **Izbriši** (ikona X).

  NAPOMENA Zadane uloge nije moguće izbrisati.

Pridruživanje uloge vrsti licence

- U tablici Licence potvrdite ili poništite potvrdni okvir za svaku vrstu licence u stupcu za određenu ulogu koju želite pridružiti toj vrsti licence.

  NAPOMENA: **Polja Korišteno** i **Dostupno** označavaju broj sjedala koja ste koristili i ukupan broj sjedala na koja imate pravo.

  NAPOMENA Ako vaša tvrtka ili ustanova ima licencu za sažetak interakcije,sažetak **interakcije** pojavljuje se u ovoj tablici. Ovu licencu ne morate dodjeljivati nijednoj ulozi da biste koristili sažetak interakcije.

Uređivanje dozvola za ulogu

- U tablici Dozvole potvrdite (dodijelite) ili poništite potvrdni okvir za svaku dozvolu ispod stupca za određenu ulogu.

Ako odaberete dozvolu koja zahtijeva druge dozvole, automatski se odabiru potrebne dozvole.

Dozvole

Tablica dozvola omogućuje vam dodjeljivanje određenih dozvola zadanim i prilagođenim ulogama.

Tablica Dozvole razdvaja dozvole po kategorijama. Naslovi u nastavku odgovaraju kategorijama tablice dozvola.

Upravljanje programima

Dopuštenje	Pojedinosti	
Administriranje QM	Opis	Omogućuje upravljanje QM aplikacijama.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM konfiguracija > globalne postavke Upravljanje aplikacijama > QM tijekovi kontakata > zadržavanje
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Nadzor agenta	Opis	Omogućuje vam praćenje zaslona i/ili zvuka aktivnog agenta, kao i prikupljanje zapisnika agenata.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > nadzor > nadzor agenata
	Licence	Webex WFO pristup, nadzor
	Povezane dozvole i bilješke	Za nadzor agenata u stvarnom vremenu potrebna vam je i dozvola za nadzor zvuka uživo (za nadzor zvuka) i/ili dopuštenje za praćenje zaslona uživo (za nadzor zaslona).

Dopuštenj	Pojedi	
Administriranje WFM	Opis	Omogućuje upravljanje WFM aplikacijama.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > konfiguracija korisnika > prikazi Upravljanje aplikacijama > redovi čekanja servisa Upravljanje aplikacijama > predviđanja Upravljanje aplikacijama > Raspored konfiguracije Upravljanje aplikacijama > Upravljanje rasporedom Upravljanje aplikacijama > Dinamičko zakazivanje Upravljanje aplikacijama > aktivnosti Upravljanje aplikacijama > povijesne podatke Upravljanje aplikacijama > WFM konfiguracija Upravljanje aplikacijama > Planiranje odmora Upravljanje aplikacijama > Rasporedi strateškog planiranja i planiranja > Zakazivanje upravljanja uređivanjem
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Administriranje WFM Proces rada	Opis	Omogućuje vam pristup stranici Tijekovi rada i daje poslovni prikaz samo za tu stranicu kako bi administratori koji inače nemaju poslovni prikaz mogli upravljati WFM tijekovima rada.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > korisnička konfiguracija > aktivnosti > tijekovi rada
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Ova dozvola je neovisna o dozvoli administriranje WFM dozvole, ali tu biste dozvolu trebali dodijeliti zajedno s rasporedima Administriranje WFM ili Administriranje rasporeda

Dopuštenje	Pojedinosti	
		dopuštenje.
Administriranje uloga	Opis	Omogućuje vam stvaranje uloga i izmjenu dozvola povezanih s tim ulogama.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijom > korisničke konfiguracije > uloge
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	—
Upravljati Klijent	Opis	Omogućuje obavljanje administrativnih zadataka za klijenta.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijom > korisnička konfiguracija > spajanje korisnika Upravljanje aplikacijama > administracija > globalne postavke Upravljanje aplikacijama > administracija > preuzimanja Upravljanje aplikacijama > administracija > ključni pokazatelji uspješnosti (KPI-jevi) Upravljanje aplikacijama > konfiguracija sustava > konfiguracija podatkovnog poslužitelja Upravljanje aplikacijama > konfiguracija sustava > vanjskoj pohrani Upravljanje aplikacijama > konfiguracija analitike > Analyticsa
	Licence	—
	Povezane dozvole i bilješke	Da biste pristupili stranici Konfiguracija analyticsa, potrebna vam je i dozvola Adadministration Analytics.
Administrirajte Org.	Opis	Omogućuje upravljanje grupama, timovima i korisnicima koji jesu

Dopuštenj	Pojedi
Struktura	Unutar vašeg djelokruga.

Dopuštenj	Pojedi	
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija korisnika > grupe Upravljanje aplikacijama > Korisnička konfiguracija Upravljanje aplikacijama > Teams Upravljanje > Korisnička konfiguracija > Korisnici Upravljanje aplikacijom > Korisnička konfiguracija > spajanje korisnika
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Za poduzimanje sljedećih radnji na stranici Korisnici morate imati nekoliko dodatnih dozvola: ▪ Da biste dodijelili uloge, morate imati dozvolu za dodjelu korisničkih uloga. Ako nemate dozvolu za dodjelu uloga korisnika i stvorite novog korisnika, Webex WFO automatski daje novom korisniku zadanu ulogu agenta. Samo korisnici s dozvolom Dodjela korisničkih uloga mogu promijeniti ovu dodjelu. ▪ Da biste dodijelili WFM prikaze na stranici Korisnici, morate imati dozvolu Uređivanje WFM prikaza ▪ Da biste dodijelili QM prikaze, morate imati dozvolu Uređivanje QM prikaza ▪ Da biste uvezli korisnike, morate imati dozvolu Dodjela korisničkih uloga. Ako uvezena datoteka sadrži bilo kakve vrijednosti u stupcu Prikazi, morate imati dozvolu Uređivanje WFM prikaza. Ako datoteka sadrži vrijednosti u stupcu QM prikazi, morate imati dozvolu Uređivanje QM prikaza. ▪ Da biste dodijelili uloge većem broju korisnika, morate imati dozvolu Dodjela korisničkih uloga Ako je korisniku dodijeljena dozvola Adadministration Org. struktura prije nadogradnje WFO-Webex na Webex WFO verziju 10.4.3 ili noviji, dozvole Dodjela korisničkih uloga, Uređivanje WFM prikaza i Uređivanje QM prikaza također se dodjeljuju tom korisniku od strane

Dopuštenj	Pojedi	
		propust.
Primajte poslovne obavijesti	Opis	Omogućuje pretplatu na poslovne obavijesti. Te se obavijesti odnose na svakodnevne operacije unutar kontaktnog centra.
	Pristup stranici	(samo poslovne obavijesti) Upravljanje aplikacijama > nadzor > obavijesti
	Licence	Bilježenje usklađenosti, upravljanje kvalitetom, upravljanje radnom snagom, analitika, analitika stolnih računala, praćenje Webex pristup WFO-u
	Povezane dozvole i bilješke	Pogledajte Konfiguriranje obavijesti za potpuni popis poslovnih obavijesti.
Primanje obavijesti o podršci	Opis	Omogućuje konfiguriranje načina slanja obavijesti o podršci u svrhu otklanjanja poteškoća.
	Pristup stranici	(Samo obavijesti o podršci) Upravljanje aplikacijama > nadzor > obavijesti
	Licence	Administrativna licenca: Administrator sustava
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Dopuštenj	Pojedi	
Prikaz API dokumentacije	Opis	Omogućuje pregled API dokumentacije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Administriranje konfiguracije ACD	Opis	Omogućuje postavljanje veze između Webex WFO i ACD.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > konfiguracija sustava > ACD konfiguracija
	Licence	—
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Administriranje popisa raspodjele	Opis	Omogućuje upravljanje popisima raspodjele.
	Pristup stranici	—
	Licence	Administrativna licenca: Administrator sustava
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Dopuštenj	Pojedi	
Prikaz informacija o nadzoru	Opis	Omogućuje vam prikaz statusa poslužitelja i obavijesti.
	Pristup stranici	—
	Licence	—
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Masovni uvoz	Opis	Omogućuje uvoz podataka pomoću različitih API-ja za uvoz.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Za više detalja pogledajte Webex *Referentni vodič* za WFO API.
Administriranje pravila za lozinku	Opis	Omogućuje upravljanje postavkama pravila lozinke i otključavanje korisničkih računa.
	Pristup stranici	Pravila > lozinke za upravljanje aplikacijama > administraciju
	Licence	—
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Dopuštenj	Pojedi	
Prikaz nadzora radne površine	Opis	Omogućuje prikaz stranice Nadzor radne površine.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > nadzor > radne površine
	Licence	Nadzor, Analitika radne površine, Analitika
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Administriranje ključeva za šifriranje	Opis	Omogućuje generiranje novih ključeva za šifriranje datoteka za pohranu.
	Pristup stranici	Licence za upravljanje aplikacijama > administraciju >
	globalne postavke	—
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Administriranje provjere autentičnosti servisa Active Directory	Opis	Omogućuje stvaranje i uređivanje veza servisa Active Directory.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > licence za konfiguraciju servisa
	Active Directory	
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Dopuštenj	Pojedi	
Administriranje gamifikacije	Opis	Omogućuje upravljanje gamifikacijom za agente.
	Pristup stranici	Licence za upravljanje aplikacijama > upravljanje
	performansama	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Prikaz gamifikacije	Opis	Omogućuje vam pregled gamifikacije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Pristup mobilnom uređaju	Opis	Omogućuje vam pristup ograničenoj mobilnoj verziji web-mjesta Webex WFO. To dopuštenje ne utječe na mobilnu aplikaciju (pogledajte Pristup mobilnoj aplikaciji).
	Pristup stranici	—
	Licence	Snimanje poziva, upravljanje kvalitetom, upravljanje radnom snagom, analitika radne površine, analitika Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Dopuštenj	Pojedi	
Pregled/ažuriranje korisnika hotelijerstva	Opis	Omogućuje prikaz, uređivanje i stvaranje korisnika hotelijerstva
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Prikaz detalja o ocjenjivaču	Opis	Omogućuje pregled sljedećih detalja o ocjenjivaču kontakta: ▪ Ime ocjenjivača ▪ Prezime ocjenjivača ▪ Datum evaluacije ▪ Evaluaciju je odobrio
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Dodjeljivanje uloga korisnika	Opis	Omogućuje vam dodjeljivanje uloga korisnicima na stranici Korisnici na bilo koji od sljedećih načina: ▪ Uređivanje postojećeg korisnika ▪ Stvaranje novog korisnika ▪ Dodjeljivanje uloga većem broju korisnika ▪ Uvoz korisnika

Dopuštenj	Pojedi	
		NAPOMENA Ako uvezena datoteka sadrži bilo kakve vrijednosti u stupcu Prikazi, morate imati Uredi WFM prikaze dopuštenje. Ako datoteka sadrži vrijednosti u stupcu QM prikazi, morate imati dozvolu Uređivanje QM prikaza.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > korisnička konfiguracija > odredišnoj stranici **NAPOMENA** Ovo je nova značajka koja još nije općenito dostupna. Ako želite rani pristup ovoj značajki, Obratite se svom Cisco account manageru.
	Licence	—
	Povezane dozvole i bilješke	Da biste pristupili stranici Korisnici, morate imati dozvolu Administracija organizacijske strukture
Uređivanje WFM prikaza	Opis	Omogućuje dodjeljivanje WFM prikaza korisnicima na stranici Korisnici na bilo koji od sljedećih načina: ▪ Uređivanje postojećeg korisnika ▪ Stvaranje novog korisnika ▪ Uvoz korisnika
	Pristup stranici	—
	Licence	—
	Povezane dozvole i bilješke	Da biste pristupili stranici Korisnici, morate imati dozvolu Administracija organizacijske strukture Da biste uvezli korisnike, morate imati dozvolu Dodjela korisničkih uloga. Ako uvezena datoteka sadrži bilo kakve vrijednosti u stupcu Prikazi, morate imati dozvolu Uređivanje WFM prikaza.

Dopuštenj	Pojedi	
		Da biste vidjeli stranicu Prikazi i odabrali prikaz WFM za uređivanje, morate imati dozvolu Administriranje WFM .
Uređivanje QM prikaza		Opis Omogućuje dodjelu QM prikaza korisnicima na stranici Korisnici Bilo koji od sljedećih načina: ▪ Uređivanje postojećeg korisnika ▪ Stvaranje novog korisnika ▪ Uvoz korisnika
	Pristup stranici	—
	Licence	—
	Povezane dozvole i bilješke	Da biste pristupili stranici Korisnici, morate imati dozvolu Administracija organizacijske strukture Da biste uvezli korisnike, morate imati dozvolu Dodjela korisničkih uloga. Ako uvezena datoteka sadrži bilo kakve vrijednosti u stupcu Prikazi, morate imati dozvolu Uređivanje QM prikaza.
Pristup mobilnoj aplikaciji	Opis	Omogućuje prijavu i korištenje Webex mobilne aplikacije WFO. Ova dozvola ne utječe na mobilnu verziju web-mjesta Webex WFO-a (pogledajte Pristup mobilnim uređajima).
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: bilježenje usklađenosti, upravljanje kvalitetom, upravljanje radnom snagom i analitika Webex WFO pristup Administrativna licenca: Administrator klijenta
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Dopuštenj	Pojedi	
Administriranje WFM agenata	Opis	Omogućuje vam uređivanje atributa WFM zakazivanja agenta na stranici Korisnici ako je korisniku omogućeno zakazivanje i nije neaktivan. Atributi koje možete uređivati su: ▪ Vremenska zona zakazivanja ▪ Duljina radnoga staža ▪ Red čekanja glavnog servisa ▪ Profil radnog uvjeta ▪ Mapiranja vještina ▪ Standardna rotacija radne smjene ▪ Kopiraj rotacije radne smjene ▪ Ostale radne smjene ▪ Dodijeljene iznimke ▪ Vrijeme odmora ▪ Profil izdavanja rasporeda ▪ Maksimalan broj zaposlenih Ova dozvola također vam omogućuje prikaz atributa koji utječu na sve korisnike i QM korisničke atribute.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > korisnička konfiguracija > korisnike
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje radnom snagom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Ova dozvola nije automatski omogućena ni u jednoj od zadanih uloga. Ako uloga uključuje dozvolu Administriranje organizacijske strukture, ne morate je omogućavati jer dozvola Administriranje organizacijske strukture daje potpuni pristup stranici Korisnici. Dozvole koje vam omogućuju uređivanje općeg, QM ili WFM korisnika

Dopuštenje	Pojedinosti	
		atributi (Uređivanje WFM prikaza, Uređivanje QM prikaza, Administriranje pravila lozinke i Administriranje organizacijske strukture) zamjenjuju ovu dozvolu. Ova dozvola ne dopušta stvaranje novog korisnika, odabir ili uređivanje neaktivnog korisnika, uređivanje ili stvaranje novog korisnika hoteliranja, upravljanje većim brojem korisnika ili uvoz/izvoz korisnika.

Nadzorna ploča

Dopuštenje	Pojedinosti	
Pregled QM nadzorna ploča	Opis	Omogućuje prikaz QM widgeta na nadzornim pločama eksplorera za podatke.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Da biste pregledali neke QM widgeta, potrebne su vam i dozvole Prikaz ocjena i Prikaz cilja kontakta.
Administriranje nadzornih ploča	Opis	Omogućuje konfiguriranje nadzornih ploča Analytics, QM i WFM.
	Pristup stranici	—
	Licence	—
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvole Prikaz QM nadzornoj ploči i Prikaz WFM nadzornoj ploči.
Prikaz WFM	Opis	Omogućuje prikaz WFM widgeta u programu Data Explorer

Dopuštenj	Pojedi	
Nadzorna ploča		Nadzorne ploče. Također možete urediti dozvolu rasporeda potrebnu za dva WFM widgeta.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje radnom snagom Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Administrator snimaka

Dopuštenje	Pojedinosti	
Prikaz koša za smeće	Opis	Omogućuje pretraživanje sadržaja koša za smeće iz Stranica Interakcije i vraćanje kontakata tako da se snimke mogu reproducirati.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Izbriši kontakt	Opis	Omogućuje brisanje kontakata.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu za prikaz koša za smeće.

Dopuštenje	Pojedinosti	
Administriranje tijeka rada	Opis	Omogućuje pristup i konfiguriranje tijekova rada za QM
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM konfiguracija > administracija tijeka rada
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Administriranje polja metapodataka	Opis	Omogućuje vam pristup i konfiguriranje metapodataka.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM Configuration > Upravitelj metapodataka
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Administriranje obrazaca za vrednovanje	Opis	Omogućuje konfiguriranje obrazaca za vrednovanje.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM konfiguracija > upravitelj obrazaca za procjenu
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Administriranje web-mjesta za snimanje	Opis	Omogućuje vam odabir web-mjesta snimanja za tim ako korisnik ima više web-mjesta.
	Pristup stranici	—

Dopuštenj	Pojedi	
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Administriran je ciljeva kontakta	Opis	Omogućuje vam prikaz ciljeva kontakta na stranici Administracija cilja kontakta.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM tijekovi kontakata > administracija cilja kontakta
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Da biste kreirali ili uredili ciljeve kontakta, potrebne su vam i dozvole za stvaranje cilja kontakta.
Konfiguriranje telefonskih grupa	Opis	Omogućuje konfiguriranje telefonskih grupa, signalnih grupa i grupa snimanja.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM konfiguracija > grupe telefona
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Dopuštenje	Pojedinosti	
Konfiguriranje pridruživanja uređaja	Opis	Omogućuje konfiguriranje uređaja u pozivnom centru.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM konfiguracija > pridruživanja uređaja
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
AdminReconTasks	Ova dozvola se trenutno ne koristi.	

Klijent za stolna računala

Dopuštenje	Pojedinosti	
Snimi analitiku radne površine	Opis	Omogućuje automatsko snimanje aktivnosti agenta na radnoj površini.
	Pristup stranici	—
	Licence	Snimanje usklađenosti, upravljanje kvalitetom, analitika radne površine, Analytics Essential, Analytics Enterprise Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Agenti također moraju imati dopuštenje za snimanje događaja na radnoj površini.

Dopuštenj	Pojedi	
Zaslon za snimanje	Opis	Automatski bilježi aktivnost zaslona na radnu površinu korisnika.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Quality Management Analytics Essential, Analytics Enterprise
	Povezane dozvole i bilješke	Agent mora imati i dozvolu za hvatanje kontakata. Da biste omogućili snimanje zaslona na radnoj površini korisnika, morate instalirati Smart Desktop, a morate omogućiti i jednu od sljedećih dozvola: ▪ Snimanje glasa – obavezno kada želite automatski snimati i glas i zaslon tijekom poziva ▪ Snimanje početnog zaslona za zaustavljanje – potrebno kada želite da korisnik kontrolira kada snimanje zaslona počinje i prestaje koristiti kontrole snimanja
Snimi glas	Opis	Automatski snima zvuk. Ta je dozvola potrebna za sve arhitekture snimanja glasa, a ne samo za one koje koriste Pametnu radnu površinu. Bez tog dopuštenja zvuk korisnika neće biti snimljen.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: bilježenje usklađenosti, upravljanje kvalitetom
	Povezane dozvole i bilješke	Agent mora imati i dozvolu za hvatanje kontakata. U arhitekturama koje koriste Pametnu radnu površinu, Pametna radna površina mora biti instalirana i na radnoj površini korisnika kako bi se snimanje dogodilo.
Nadzor zaslona uživo	Opis	Omogućuje vam praćenje zaslona korisnika uživo. Omogućuje nadzor zaslona agenata putem stranice Nadzor agenta. I agent i monitor moraju imati ovo dopuštenje za rad praćenja zaslona uživo.

Dopuštenje	Pojedinosti	
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: upravljanje kvalitetom, nadzor Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i Bilješke	Monitorima je također potrebna dozvola za nadzor agenta.
Zvuk uživo Praćenje	Opis	Omogućuje vam nadzor zvuka uživo korisnikovih poziva. Dopušta agente' zvuk koji će se nadzirati putem stranice Nadzor agenta. Oba Agent i monitor moraju imati ovo dopuštenje za zvuk uživo praćenje na posao.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i Bilješke	Monitorima je također potrebna dozvola za nadzor agenta.
Snimi na Potražnja (RTP Signalizacija)	Opis	Omogućuje način snimanja na zahtjev u pametnom načinu snimanja Radna površina. Ovaj način rada omogućuje agentu snimanje samo segmenti poziva koji su izričito navedeni prilikom korištenja Kontrole snimanja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Bilježenje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole	—

Dopuštenj	Pojedi	
	i Bilješke	
Snimanje događaja na radnoj površini	Opis	Omogućuje automatsko snimanje događaja radne površine na stolnim računalima agenata.
	Pristup stranici	—
	Licence	Snimanje usklađenosti, upravljanje kvalitetom, analitika radne površine, Analytics Essential, Analytics Enterprise Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Agenti također moraju imati dozvolu za Capture Desktop Analytics.

Snimanje kontakata

Dopuštenje	Pojedinosti	
Prikaz kontakata	Opis	Omogućuje vam pretraživanje svih kontakata snimanja unutar opseg sa stranice Interakcije.
	Pristup stranici	Interakcije
	Licence	Podatkovne licence: bilježenje usklađenosti, upravljanje kvalitetom i analitika Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Prikaz bodovanih kontakata	Opis	Omogućuje vam pretraživanje samo kontakata koji su bili bodovano (procijenjeno) sa stranice Interakcije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup

Dopuštenje	Pojedinosti	
	Povezane dozvole i bilješke	—
Izvoz snimki	Opis	Omogućuje izvoz snimki sa stranice Interakcije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu Prikaz kontakata.
Prikaz prilagođenih metapodataka	Opis	Omogućuje prikaz prilagođenih metapodataka na stranici Interakcije i u programu Media Player.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Bilježenje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu Prikaz kontakata.
Uređivanje prilagođenih metapodataka	Opis	Omogućuje uređivanje prilagođenih metapodataka na stranici Interakcije i u programu Media Player.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Bilježenje usklađenosti i upravljanje kvalitetom

Dopuštenj	Pojedi	
		Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i Bilješke	Morate imati i prikaz kontakata i prikaz Dozvole za prilagođene metapodatke.
Označi kontakt	Opis	Omogućuje označavanje kontakta pomoću snimke Kontrole.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: bilježenje usklađenosti i kvaliteta Menadžment Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i Bilješke	Za označavanje kontakta pomoću kontrola snimanja, Pametno Radna površina mora biti instalirana.
Stvori kontakt	Opis	Omogućuje stvaranje kontakta koji nije poziv na Stranica Interakcije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: bilježenje usklađenosti i kvaliteta Menadžment Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i Bilješke	Morate imati i dozvolu Prikaz kontakata.
Prikaz analitičkih podataka za Kontakti	Opis	Omogućuje vam pregled ocjena neto promotora Analyticsa (NPS) i Eval Predictive Results (EPS) podaci za kontakti unutar vašeg dosega na stranici Interakcije.

Dopuštenje	Pojedinosti	
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	—
Prikaz korijenskih snimki	Opis	Omogućuje prikaz korijenskih snimki.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Bilježenje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	—
Poništavanje označavanja kontakta	Opis	Omogućuje poništavanje označavanja označenog kontakta.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Bilježenje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	—

Dopuštenj	Pojedi	
Obilježi za vježbanje	Opis	Omogućuje označavanje kontakta za pregled u treningu.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Bilježenje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Prema zadanim postavkama svi korisnici mogu označiti kontakt za obuku. Ako ne zahtijevate da svi korisnici označe kontakte za obuku, poništite ovaj potvrdni okvir. Morate imati i dozvole Prikaz kontakata i Označavanje kontakata ili Poništavanje označavanja kontakata.
Prikaz svih kontakata za vježbanje	Opis	Omogućuje vam prikaz svih kontakata označenih za obuku u cijelom klijentu.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu Prikaz kontakata.
Masovni izvoz kontakata	Opis	Omogućuje izvoz audio datoteka, podataka za kontakt i metapodatke sa stranice Interakcije na zakazanoj ili ad hoc osnovi. Možete pregledavati samo vlastite izvoze skupnih kontakata i komunicirati s njima.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Snimanje poziva, upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup

Dopuštenje	Pojedinosti	
	Povezane dozvole i bilješke	Onemogućeno prema zadanim postavkama. Uparene zajedno, dozvole za masovni izvoz kontakata i prikaz masovnog izvoza kontakata omogućuju vam stvaranje vlastitog izvoza masovnih kontakata i prikaz svih izvoza masovnih kontakata za vašu tvrtku ili ustanovu.
Prikaz nesukladnih korijenskih snimki	Opis	Omogućuje pregled svih korijenskih snimki Bezuvjetno.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Snimanje poziva, upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Onemogućeno prema zadanim postavkama. Morate imati i dozvolu za prikaz korijenskih snimki.
Prikaz masovnog izvoza kontakata	Opis	Omogućuje prikaz masovnog izvoza kontakata svih u tvrtki ili ustanovi. S ovom dozvolom ne možete kreirati masovne izvoze kontakata.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Snimanje poziva, upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Onemogućeno prema zadanim postavkama. Uparene zajedno, dozvole za masovni izvoz kontakata i prikaz masovnog izvoza kontakata omogućuju vam stvaranje vlastitog izvoza masovnih kontakata i prikaz svih izvoza masovnih kontakata za vašu tvrtku ili ustanovu.

Dopuštenj	Pojedi	
Masovno brisanje	Opis	Omogućuje masovno brisanje kontakata.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM tokovi kontakata > operacije masovnog kontakta **NAPOMENA** Ovo je nova značajka koja još nije općenito dostupna. Ako želite rani pristup Za tu značajku obratite se svom Cisco account manageru.
	Licence	Podatkovne licence: Snimanje poziva, Upravljanje kvalitetom
	Povezane dozvole i bilješke	Da biste koristili sve značajke na stranici Operacije masovnog kontakta, kombinirajte tu dozvolu s dozvolama za masovno ažuriranje, zadržavanje i metapodatke masovnog ažuriranja.
Hvatanje kontakata	Opis	Omogućuje uvoz kontakata agenata bilo koje vrste u Webex WFO. Ova dozvola potrebna je za bilo koju vrstu snimanja ili snimanja kontakata.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Snimanje poziva, Upravljanje kvalitetom
	Povezane dozvole i bilješke	Ta je dozvola preduvjet za dozvole za snimanje glasa i zaslona za snimanje.
Prikaz svih kontakata hr-a	Opis	Omogućuje vam pregled svih kontakata označenih za HR preko stanara.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu Prikaz kontakata.

Dopuštenje	Pojedinosti	
Oznaka za HR	Opis	Omogućuje vam označavanje kontakta za pregled u HR.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup **NAPOMENA** Potrebna je barem jedna od ovih licenci.
	Povezane dozvole i bilješke	Administratorima omogućuje definiranje uloga koje imaju mogućnost označavanja kontakta za pregled u HR-u. Ako ne zahtijevate da svi korisnici označavaju kontakte za HR, poništite potvrdni okvir Označi za HR . Morate imati i dozvolu za prikaz kontakta.
ViewNotProcessedReason	Opis	Ova dozvola se trenutno ne koristi.
Uključi samoopseg u prikaze QM	Opis	Ako je vaš pristup WFO-u Webex reguliran QM prikazima, ova dozvola omogućuje vam da vidite i reproducirate vlastite kontakte te sve kontakte koji zadovoljavaju kriterije QM prikaza. Pogledajte Upravljanje prikazima .
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Snimanje poziva, Upravljanje kvalitetom
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu Prikaz kontakata. Ova dozvola po zadanom nije dodijeljena nijednoj ulozi.
Zadržavanje skupnog ažuriranja	Opis	Omogućuje ažuriranje pravila zadržavanja za višestruke Kontakti odjednom.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM tokovi kontakata > operacije masovnog kontakta **NAPOMENA** Ovo je nova značajka koja još nije općenito dostupna. Ako želite rani pristup

Dopuštenj	Pojedi	
		Za tu značajku obratite se svom Cisco account manageru.
	Licence	Podatkovne licence: Snimanje poziva, Upravljanje kvalitetom
	Povezane dozvole i bilješke	Da biste koristili sve značajke na stranici Operacije masovnog kontakta, kombinirajte tu dozvolu s dozvolama za masovno brisanje i metapodatke masovnog ažuriranja.
Metapodaci skupnog ažuriranja		Opis Omogućuje ažuriranje prilagođenih metapodataka koji su Povezano s više kontakata odjednom.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM tokovi kontakata > operacije masovnog kontakta **NAPOMENA** Ovo je nova značajka koja još nije općenito dostupna. Ako želite rani pristup Za tu značajku obratite se svom Cisco account manageru.
	Licence	Podatkovne licence: Snimanje poziva, Upravljanje kvalitetom
	Povezane dozvole i bilješke	Da biste koristili sve značajke na stranici Operacije masovnog kontakta, kombinirajte tu dozvolu s dozvolama za masovno brisanje i zadržavanje masovnog ažuriranja.

Snimanje procjena kontakata

Dopuštenje	Pojedinosti	
Stvaranje komentara o procjeni	Opis	Omogućuje stvaranje komentara u prozoru Obrazac za procjenu u programu Media Player.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezan	Morate imati i Prikaz kontakata i Prikaz procjena

Dopuštenje	Pojedinosti	
	Dozvole i bilješke	dozvole.
Odobri procjenu kontakta	Opis	Omogućuje odobravanje procjene kontakta iz programa Media Player.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvole Prikaz kontakata i Prikaz procjena.
Procijeni kontakt	Opis	Omogućuje procjenu kontakta u programu Media Player i prikaz neotkrivenih kontakata na ploči za vrednovanje.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvole Prikaz kontakata i Prikaz procjena.
Uređivanje komentara o procjeni	Opis	Omogućuje uređivanje komentara u prozoru obrasca za procjenu u programu Media Player.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezan	Morate imati i dozvole Prikaz kontakata, Stvaranje komentara vrednovanja i Prikaz procjena.

Dopuštenje	Pojedinosti	
	Dozvole i bilješke	
Prikaži procjene	Opis	Omogućuje prikaz procjena kontakata u programu Media Player.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu Prikaz kontakata
Samoprocjena Kontakt	Opis	Omogućuje procjenu vlastitih kontakata.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvole Prikaz kontakata i Procjena kontakta.
Samoodobrena procjena kontakta	Opis	Omogućuje vam da odobrite vlastitu procjenu kontakta.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: upravljanje kvalitetom
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvole Prikaz kontakata i Prikaz procjena.
Uredi Bilo koja procjena	Opis	Omogućuje vam uređivanje procjene koju ste dovršili i pregled sljedećih pojedinosti o ocjenjivaču kontakta:

Dopuštenje	Pojedinosti	
		▪ Naziv ocjenjivača ▪ Evaluaciju je odobrio
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Snimanje kalibracija kontakata

Dopuštenje	Pojedinosti	
Kalibrira j kontakt	Opis	Omogućuje vam označavanje kontakta za kalibraciju na stranici Interakcije i izvođenje procjene kalibracije.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu Prikaz kontakata.
Samokal ibrirani kontakt	Opis	Omogućuje kalibraciju vlastitih kontakata.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvole Prikaz kontakata i Kalibracija kontakata

Ciljevi kontakta

Dopuštenje	Pojedinosti	
Stvaranje cilja procjene	Opis	Omogućuje stvaranje i dodjeljivanje zadataka vrednovanja (ad-hoc) i ciljeva kontakta.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Da biste stvorili ciljeve kontakta, potrebna vam je i dozvola Administriranje ciljeva kontakta.
Kreiraj cilj kalibracije	Opis	Omogućuje stvaranje i dodjeljivanje zadataka kalibracije (ad hoc) i ciljeva kontakta.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Da biste stvorili ciljeve kontakta, potrebna vam je i dozvola Administriranje ciljeva kontakta.
Stvori cilj pregleda	Opis	Omogućuje stvaranje i dodjeljivanje zadataka pregleda (ad-hoc) i ciljeva kontakta.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Da biste stvorili ciljeve kontakta, potrebna vam je i dozvola Administriranje ciljeva kontakta.

Dopuštenje	Pojedinosti	
Prikaz cilja kontakta	Opis	Omogućuje vam pristup redu čekanja kontakata i prikaz widgeta Napredak cilja kontakta.
	Pristup stranici	Red čekanja kontakata Nadzorna ploča > widget Napredak cilja kontakta
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	—

Anketa

Dopuštenje	Pojedinosti	
Upravljati QM ankete	Opis	Omogućuje konfiguriranje vanjskih davatelja anketa nakon poziva.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > QM tijekovima kontakata > anketa nakon poziva
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	—
Prikaz rezultata ankete	Opis	Omogućuje vam pregled podataka rezultata ankete korisnika u reproduktoru medijskih sadržaja, tablici kontakata i izvješćima.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezan	Morate imati i dozvolu Prikaz kontakata.

Dopuštenje	Pojedinosti	
	Dozvole i bilješke	

Zakaži

Dopuštenje	Pojedinosti	
Prikaz rasporeda	Opis	Korisnicima omogućuje prikaz stranica Moj raspored i Moja dostupnost.
	Pristup stranici	Rasporedi i planiranje > rasporeda rasporeda i planiranja > mojoj raspoloživosti
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje radnom snagom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	—
Uređivanje rasporeda	Opis	Korisnicima omogućuje pregled rasporeda agenata i poduzimanje sljedećih radnji: Umetanje aktivnosti, Raspored trgovine, Pronalaženje optimalnog vremena i Optimiziranje rasporeda. Omogućuje korisnicima prikaz kodova razloga u ladici Pridržavanje.
	Pristup stranici	Rasporedi i planiranje rasporeda > agenta
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu Prikaz rasporeda.
Planiranje rasporeda	Opis	Korisniku omogućuje pristup stranici Planiranje (uključujući stranice Predviđanje, Distribucija i Raspored) i stvaranje događaja dinamičkog zakazivanja unutar dana.

Dopuštenje	Pojedinosti	
	Pristup stranici	Rasporedi i planiranje > planiranje Rasporedi i planiranje > unutardnevno dinamičko raspoređivanje
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu Prikaz rasporeda. Za konfiguriranje elemenata rasporeda (uključujući radne smjene, iznimke, kategorije skupljanja, tjedne skupljanja i scenarije skupljanja), korisnicima su potrebne dozvole Adadministration WFM i Administriranje rasporeda.
Administriranje rasporeda	Opis	Omogućuje planerima i analitičarima uređivanje rasporeda i konfiguriranje elemenata rasporeda.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > administracijskim aplikacijama > konfiguracija sustava Upravljanje aplikacijama > upravljanje performansama Upravljanje aplikacijama > nadzor Upravljanje aplikacijama > redovi čekanja usluga (osim stranice Vrste reda čekanja servisa) Upravljanje aplikacijama > predviđanja Upravljanje aplikacijama > Raspored konfiguracije Upravljanje aplikacijama > Upravljanje rasporedom Upravljanje aplikacijama > Dinamičko zakazivanje Upravljanje aplikacijama > Aktivnosti (osim stranica Vrste iznimki i Tijekovi rada) Upravljanje aplikacijama > povijesne podatke Upravljanje aplikacijama > WFM konfiguracija (osim za globalne postavke, HRMS konfiguracije i stranice zadržavanje; pristup stranici Mapiranja stanja pridržavanja samo za čitanje) Upravljanje aplikacijama > planiranje odmora (osim stranice Vrste odmora)

Dopuštenje	Pojedinosti	
		Upravljanje aplikacijama > Rasporedi strateškog planiranja i planiranje > Zakazivanje upravljanja uređivanjem Dozvola Administriraj rasporede omogućuje pristup stranici mapiranja stanja pridržavanja samo za čitanje. Upravljanje aplikacijama > strateško planiranje Upravljanje aplikacijama > Planiranje odmora (osim stranice Vrste odmora) Rasporedi i planiranje > Zakazivanje upravljanja uređivanjem
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Ta se dozvola može kombinirati s drugim dozvolama (na primjer, Administriranje poruka, Rasporedi planova i Administriranje organizacije. Struktura) za stvaranje prilagođene uloge planera. Da biste mogli pregledavati stranicu Rasporedi agenta, morate imati i dozvolu Uređivanje rasporeda.

Poruka

Dopuštenje	Pojedinosti	
Ažuriranje zahtjeva za razmjenu poruka	Opis	Omogućuje slanje i ažuriranje zahtjeva za razmjenu poruka.
	Pristup stranici	Poruka
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje radnom snagom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Ažuriranje zahtjeva za razmjenu poruka potrebno je za interakciju s porukama.

Dopuštenje	Pojedinosti	
Administriranje poruka	Opis	Omogućuje odobravanje i administriranje zahtjeva.
	Pristup stranici	Poruka
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Analitika

Dopuštenje	Pojedinosti	
Prikaz analitike sustava	Opis	Omogućuje stvaranje skupova podataka i upravljanje njima na nadzornim pločama Analyticsa.
	Pristup stranici	Nadzorna ploča Analyticsa
	Licence	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Povezane dozvole i bilješke	—
Administriranj Analitika	Opis	Omogućuje stvaranje, prikaz, uređivanje i brisanje zadataka
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Analitika > Task Manager Upravljanje aplikacijama > Analytics > Desktop Manager Upravljanje aplikacijama > Analytics > Field Manager Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija analitike > Analyticsa
	Licence	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise,

Dopuštenj	Pojedi	
		Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Administriranje analitike govora	Opis	Omogućuje pregled i brisanje zadataka Analitike fonetskih podataka na stranici Analytics Task Manager. **NAPOMENA** Budući da je Phonetics Analytics povučen, ne možete izraditi ili urediti zadatke Analitike fonetike čak i ako imate Ovo dopuštenje.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Analytics > Upravljanje aplikacijama Upravitelja zadataka > konfiguracija Analitike > Analyticsa
	Licence	Analytics, Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Administriranje analitike govora u tekst	Opis	Omogućuje stvaranje, prikaz, uređivanje i brisanje zadataka pretvaranja govora u tekst (transkripcija) na stranici Analytics task manager.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Analytics > Task Manager Upravljanje aplikacijama > licence za konfiguraciju Analyticsa
	> Analyticsa	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Upravljati	Opis	Omogućuje stvaranje, prikaz, uređivanje i brisanje zadataka analitike teksta

Dopuštenje	Pojedinosti	
Analitika teksta		na stranici Analytics task manager.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Analytics > Upravljanje aplikacijama Upravitelja zadataka > konfiguracija Analitike > Analyticsa
	Licence	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Prikaz analitike radne površine	Opis	Omogućuje pregled značajki analitike radne
	površine. Pristup stranici	Explorer za agente Nadzorna ploča Analyticsa
	Licence	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Prikaz analitike govora	Opis	Omogućuje vam prikaz značajki Analitike govora.
	Pristup stranici	Nadzorna ploča Analyticsa
	Licence	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Prikaz analitike govora u tekst	Opis	Omogućuje pregled ploče Transkripcija u programu Media Player i traženje riječi u transkribiranom zvuku.

Dopuštenj	Pojedi	
	Pristup stranici	Nadzorna ploča Analyticsa
	Licence	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Prikaz aktualni h tema	Opis	Omogućuje vam prikaz svih stranica s aktualnim temama.
	Pristup stranici	Analitika > aktualne teme
	Licence	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Uređivanje aktualnih tema	Opis	Omogućuje vam uređivanje (na primjer, grupne i razgrupiranje tema) u alatu Aktualne teme.
	Pristup stranici	Analitika > aktualne teme
	Licence	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Dopuštenj	Pojedi	
Prikaz obavijesti o aktualnim temama	Opis	Omogućuje konfiguriranje uvjeta koji pokreću dnevne obavijesti.
	Pristup stranici	Analitika > aktualne teme
	Licence	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Uređivanje obavijesti o aktualnim temama	Opis	Omogućuje uređivanje uvjeta koji pokreću dnevne obavijesti.
	Pristup stranici	Analitika > aktualne teme
	Licence	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Prikaz analitike teksta	Opis	Omogućuje vam prikaz značajki analitike teksta.
	Pristup stranici	Nadzorna ploča Analyticsa
	Licence	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Dopuštenj	Pojedi	
Pregled Analitika	Opis	Omogućuje pregled svih aspekata značajki Analyticsa.
	Pristup stranici	Nadzorna ploča Analyticsa
	Licence	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i Bilješke	—
Upravljati Analitika	Opis	Omogućuje vam pristup nekim Analytics API-jevima. U kombinaciji s Administriranje dozvole klijenta omogućuje konfiguriranje Analyticsa.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > konfiguracija analitike > Analyticsa
	Licence	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i Bilješke	Da biste pristupili stranici Konfiguracija analyticsa, potrebna vam je i Administriranje dozvole klijenta.
Administriranje prediktivne analitike	Opis	Omogućuje vam stvaranje, pregled, uređivanje i brisanje rezultata prediktivne procjene (PES) i prediktivnog rezultata neto promotora (PNPS) zadataka na stranici Analytics Task Manager (Analytics Task Manager).
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > Analytics > Task Manager
	Licence	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Povezane dozvole i bilješke	—
Administriranje analitičkih fraza	Opis	Omogućuje vam stvaranje i uređivanje fraza i kategorija fraza na stranici Upravitelj fraza.

Dopuštenj	Pojedi	
	Pristup stranici	Licence za upravljanje aplikacijama > Analytics > Upravitelj
	fraza	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Izvještavanje

Dopuštenje	Pojedinosti	
Prikaz QM izvješća	Opis	Omogućuje prikaz QM izvještaja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Bilježenje usklađenosti i upravljanje kvalitetom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu View Organization.
Administriranje QM izvješća	Opis	Omogućuje administriranje QM izvještaja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Dopuštenj	Pojedi	
Pregled WFM izvješća	Opis	Omogućuje prikaz WFM izvještaja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Upravljanje radnom snagom Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Pregled WFM administrator ska izvješća	Opis	Omogućuje pregled izvješća WFM strateškom planiranju.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Prikaz izvješća nadzornika	Opis	Omogućuje vam pregled WFM izvješća nadzornika.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Dopuštenj	Pojedi	
Pregled QM izvješća o evaluaciji	Opis	Omogućuje pregled izvješća QM evaluaciji.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Pregled QM izvješća sustava	Opis	Omogućuje vam prikaz QM izvješća sustava.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Prikaz izvješća QM upitnika	Opis	Omogućuje vam prikaz QM izvješća o anketama.
	Pristup stranici	—
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezan Dozvole i bilješke	—
API naprednog izvješćivanja	Opis	Omogućuje pristup API potrebnim za eksplorer podataka.
	Pristup stranici	—
	Licence	—
	Povezan Dozvole	—

Dopuštenj	Pojedi	
	i Bilješke	
Polazna stranica	Opis	Omogućuje vam pristup nadzornoj ploči početne stranice i njenom sadržaju samo za čitanje.
	Pristup stranici	Polazna stranica
	Licence	Podatkovne licence: upravljanje kvalitetom i upravljanje radnom snagom Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Ova je dozvola kompatibilna s starijim verzijama koje zamjenjuje: prikaz nadzorne ploče QM, prikaz nadzorne ploče WFM prikaz i administriranje nadzornih ploča.
Eksplorer za podatke	Opis	Omogućuje vam pristup stranici preglednika imovine Preglednika preglednika samo za čitanje.
	Pristup stranici	Eksplorer za podatke
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	—
Stvaranje sadržaja	Opis	Omogućuje stvaranje, ažuriranje i brisanje izvješća i nadzornih ploča eksplorera za podatke.
	Pristup stranici	Izvješća > eksplorera za podatke
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Eksplorer za podatke

Dopuštenj	Pojedi	
Objavljivanje sadržaja	Opis	Omogućuje vam zajedničko korištenje izvješća i nadzornih ploča u vašem vlasništvu s grupama za dijeljenje kojima pripadate.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > upravljanje podacima > grupe za zajedničko korištenje
	Licence	Webex WFO pristup
	Povezane dozvole i bilješke	Stvaranje sadržaja

Kontrole snimanja

Dopuštenje	Pojedinosti	
Pošalji pauzu / Naredba Nastavi	Opis	Pauzira i nastavlja snimke korisnikovih poziva. Ta je dozvola potrebna za bilo koju arhitekturu pauziranja i nastavka za snimke, automatizirane i ručne (putem stranice Kontrole snimanja).
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Bilježenje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Pošalji prijavu / Naredba za odjavu	Opis	Povezuje i poništava pridruživanje korisnika proširenju uređaja za snimanje mreže. Ovo je dopuštenje korisno za situacije poput vrućeg stola u kojima agent možda neće koristiti isti telefon svaki dan.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Bilježenje usklađenosti i upravljanje
	kvalitetom	—

Dopuštenje	Pojedinosti	
	Dozvole i bilješke	
Naredba Pošalji metapodatke	Opis	Dodaje metapodatke korisnikovoj snimci poziva. Ta je dozvola potrebna za svaku arhitekturu snimanja koja dodaje metapodatke pozivima, automatiziranima i ručnim (putem stranice Kontrole snimanja).
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Bilježenje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Povezane dozvole i bilješke	—
Naredba Pošalji oznaku	Opis	Označava snimke poziva korisnika. Ova dozvola potrebna je za svaku arhitekturu snimanja koja označava pozive, automatizirane i ručne (putem stranice Kontrole snimanja).
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Bilježenje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Povezane dozvole i bilješke	—
Pošalji segment i Naredba	Opis	Pokreće i zaustavlja snimanje segmenata poziva (te sprema i briše segmente poziva). Ta je dozvola potrebna za svaku arhitekturu
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Bilježenje usklađenosti i upravljanje kvalitetom

Dopuštenje	Pojedinosti	
	Povezane dozvole i bilješke	—
Pošalji početni zaslon / zaustavni zaslon Naredba	Opis	Pokreće i zaustavlja snimanje samo na zaslonu. Ta je dozvola potrebna za svaku arhitekturu snimanja koja koristi te radnje, automatiziranu i ručnu (putem stranice Kontrole snimanja).
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: upravljanje kvalitetom
	Povezane dozvole i bilješke	—
Gumbe	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Bilježenje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu Send Pause / Resume Command.
Gumbi za prijavu / odjavu	Opis	Omogućuje korištenje gumba za prijavu i odjavu na stranici Kontrole snimanja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Bilježenje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Povezane dozvole i bilješke	Također morate imati dozvolu Pošalji prijavu / Odjavu Naredbe.

Dopuštenje	Pojedinosti	
Gumb Dodaj metapodatke	Opis	Omogućuje korištenje gumba Dodaj metapodatke na stranici Kontrole snimanja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Bilježenje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu za naredbu Pošalji metapodatke.
Gumb Oznaka	Opis	Omogućuje korištenje gumba Oznaka na stranici Kontrole snimanja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Bilježenje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu naredbe Pošalji oznaku.
Gumbi Segment i Izbriši / Spremi	Opis	Omogućuje korištenje gumba "Segment i Izbriši" i "Segment and Save" na stranici Kontrole snimanja.
	Pristup stranici	—
	Licence	Podatkovne licence: Bilježenje usklađenosti i upravljanje kvalitetom
	Povezane dozvole i bilješke	Također morate imati dozvolu Pošalji segment i Izbriši/Spremi naredbu.
Gumbi početnog / zaustavljenog zaslona	Opis	Omogućuje korištenje gumba Početni zaslon i Zaustavi zaslon na stranici Kontrole snimanja.
	Pristup stranici	—

Dopuštenje	Pojedinosti	
	Licence	Podatkovne licence: upravljanje kvalitetom
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu za naredbu Pošalji početni zaslon / Zaustavi zaslon.

Analitika botova

Dopuštenje	Pojedinosti	
Prikaz automatizacije iskustva	Opis	Pregledajte mjerne podatke najviše razine kao što su BES/BAS/$ po automatiziranom razgovoru
	Pristup stranici	Iskusite i automatizirajte
	licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Konfiguriranje automatizacije iskustva
Konfiguriranje automatizacije iskustva	Opis	Konfiguriranje ciljeva za BES/BAS/$ po automatiziranom razgovoru, temama
	Pristup stranici	Konfiguracija > iskustvo i automatizacija
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Prikaz automatizacije iskustva
Prikaz raspodjele razgovora	Opis	Prikaz ukupnog broja razgovora i načina na koji se oni distribuiraju između digitalnog pomoćnika i agenata uživo
	Pristup stranici	Distribucija razgovora
	Licence	Analitika botova

Dopuštenj	Pojedi	
	Povezane dozvole i bilješke	
Prikaz tema razgovora	Opis	Prikaz cjelokupnog sadržaja na stranici Teme razgovora
	Pristup stranici	Teme razgovora
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Uređivanje tema razgovora
Uređivanje tema razgovora	Opis	Stavljanje tema na crnu listu, spajanje i preimenovanje
	Pristup stranici	Konfiguracija > teme razgovora
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Prikaz tema razgovora
Prikaz analize mjernih podataka tema razgovora	Opis	Prikaz raščlambe BES &; BAS signala za svaku temu
	Pristup stranici	Teme razgovora > kartici Analiza mjernih podataka
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Prikaz tema razgovora

Dopuštenje	Pojedinosti	
Prikaz transkripata tema razgovora	Opis	Prikaz transkripata unutar tema
	Pristup stranici	Kartica Teme razgovora > transkripti
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Prikaz tema razgovora
Prikaz tema razgovora Povezane teme	Opis	Prikaz dodatnih tema razgovora koje su identificirane nakon glavne teme
	Pristup stranici	Teme razgovora > srodne teme
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Prikaz tema razgovora
Prikaz tema razgovora Grupirane teme	Opis	Prikaz tema koje su spojene i definiranje jedne glavne teme
	Pristup stranici	Teme razgovora > grupirane teme
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Prikaz tema razgovora

Dopuštenj	Pojedi	
Prikaz entiteta tema razgovora	Opis	Prikaz entiteta (ključnih riječi) koji su se pojavili u transkriptima unutar teme
	Pristup stranici	Teme razgovora > entiteti
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Prikaz tema razgovora
Prikaz namjera tema razgovora	Opis	Prikaz ciljeva koji su pokrenuti unutar teme
	Pristup stranici	Teme razgovora > namjere
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Prikaz tema razgovora
Prikaz analize utjecaja	Opis	Prikaz usporedne usporedbe nekoliko mjernih podataka za jednu ili više tema između dva datumska raspona
	Pristup stranici	Analiza utjecaja
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	

Dopuštenje	Pojedinosti	
Pregled Sažeti Mjerni podaci	Opis	Prikaz uobičajenih agregiranih mjernih podataka
	Pristup stranici	Agregirani mjerni podaci
	Licence	Analitika botova
	Povezan Dozvole i Bilješke	
Prikaz transkripta Traži	Opis	Prikaz pretraživanja transkripta
	Pristup stranici	Pretraživanje transkripta
	Licence	Analitika botova
	Povezan Dozvole i Bilješke	
Pogledajte VAA Pregled	Opis	Prikaz pregleda analitike virtualnih agenata sa svim razinama poruke metrika
	Pristup stranici	Pregled
	Licence	Analitika botova
	Povezan Dozvole i Bilješke	Konfiguriranje VAA

Dopuštenj	Pojedi	
Prikaz usporedbe performansi VAA	Opis	Prikaz mjernih podataka razine poruka dnevno, mjesečno, tromjesečno ili godišnje
	Pristup stranici	Usporedba performansi
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Konfiguriranje VAA
Prikaz performansi VAA odgovora	Opis	Prikaz odgovora i sljedećih akcija nakon prikaza odgovora
	Pristup stranici	Performanse odgovora
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Konfiguriranje VAA
Prikaz VAA neklasificiranih poruka	Opis	Prikaz poruka koje ne odgovaraju namjeri, kategorizirane po temi
	Pristup stranici	Neklasificirane poruke
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Konfiguriranje VAA, uređivanje VAA neklasificiranih poruka
Uređivanje VAA neklasificiranih poruka	Opis	Kategoriziraj poruke namjere bez podudaranja s postojećim namjerama ili novim namjerama
	Pristup stranici	Neklasificirane poruke
	Licence	Analitika botova
	Povezan	Konfiguriranje VAA, prikaz VAA neklasificiranih poruka

Dopuštenje	Pojedinosti	
	Dozvole i bilješke	
Prikaz performansi namjere VAA-e	Opis	Prikaz mjernih podataka razine cilja
	Pristup stranici	Performanse namjere
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Konfiguriranje VAA
Prikaz izvješća o upravljanju botovima	Opis	Prikaz prenesenih izvješća o upravljanju botovima
	Pristup stranici	Izvješće o upravljanju botovima
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	
Prikaz izvješća o performansama botova	Opis	Prikaz prenesenih izvješća o performansama bota
	Pristup stranici	Izvješće o performansama bota
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	

Dopuštenj	Pojedi	
Konfiguriranje VAA	Opis	Konfiguriranje ciljeva unutar VAA
	Pristup stranici	Konfiguracija > analitiku virtualnih agenata
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Pogledajte VAA pregled, pogledajte usporedbu performansi VAA-e, pogledajte performanse VAA odgovora, pregledajte VAA neklasificirane poruke, pogledajte performanse namjere VAA
Prikaz konfiguracija tvrtke	Opis	Prikaz pragova specifičnih za tvrtku
	Pristup stranici	Konfiguracije tvrtke
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Uređivanje konfiguracija tvrtke
Uređivanje konfiguracija tvrtke	Opis	Konfiguriranje pragova specifičnih za tvrtku
	Pristup stranici	Konfiguracije tvrtke
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Prikaz konfiguracija tvrtke

Dopuštenje	Pojedinosti	
Prikaz obavijesti o upozorenju	Opis	Prikaz kartice upozorenja kada se aktivira prag signala
	Pristup stranici	Kartica Obavijesti upozorenja
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Konfiguriranje obavijesti o upozorenju
Konfiguriranje obavijesti o upozorenju	Opis	Konfiguriranje pragova za upozorenja
	Pristup stranici	Konfiguracija > ukupne metrike bota, konfiguracija > metrika tema
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Prikaz obavijesti o upozorenju
Prikaz sažetka transkripta	Opis	Prikaz sažetih transkripata
	Pristup stranici	Pretraživanje transkripta
	Licence	Analitika botova
	Povezane dozvole i bilješke	Konfiguriranje sažetka transkripta

Dopuštenj	Pojedi	
Konfiguriranje transkripta Sažetak	Opis	Konfiguriranje upita koji generira sažetke transkripta
	Pristup stranici	Odzivnik za generiranje sažetka konfiguracije > sažetka
	Licence	Analitika botova
	Povezan Dozvole i Bilješke	Prikaz sažetka transkripta
Prikaz obavijesti o aktivnostima	Opis	Prikaz obavijesti o aktivnostima, primjerice kada se poduzima radnja kao što je crna lista, spajanje, preimenovanje
	Pristup stranici	—
	Licence	Analitika botova
	Povezan Dozvole i Bilješke	

Uvid

Dopuštenje	Pojedinosti	
Prikaz sadržaja	Opis	Omogućuje prikaz nadzornih ploča uvida koje zajednički koriste drugi korisnici u sustavu Vaša organizacija.
	Pristup stranici	Uvidi > favoriti Uvidi > nedavne Uvidi > Moje mape Uvidi > zajedničke mape Uvidi > nadzorne ploče
	Licence	Autor uvida, čitač uvida

Dopuštenje	Pojedinosti	
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati licencu za Insights Reader i najmanje jednu dozvolu "Prikaz [podataka o proizvodu]".
Prikaz analitičkih podataka	Opis	Omogućuje vam pregled nadzornih ploča i analiza izrađenih pomoću Analytics podataka. U kombinaciji s dozvolom za izradu sadržaja omogućuje vam upotrebu Analyticsovih skupova podataka za izradu analiza.
	Pristup stranici	Uvidi > favoriti Uvidi > nedavne Uvidi > Moje mape Uvidi > zajedničke mape Uvidi > nadzorne ploče
	Licence	Autor uvida, čitač uvida
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu za prikaz sadržaja. Vaša tvrtka ili ustanova mora imati licencu za Cisco Analytics.
Prikaz klasičnih WFM podataka	Opis	Omogućuje prikaz nadzornih ploča i analiza izrađenih pomoću podataka klasične WFM. U kombinaciji s dozvolom za stvaranje sadržaja omogućuje vam korištenje klasičnih WFM skupova podataka za izradu analiza.
	Pristup stranici	Uvidi > favoriti Uvidi > nedavne Uvidi > Moje mape Uvidi > zajedničke mape Uvidi > nadzorne ploče
	Licence	Autor uvida, čitač uvida
	Povezane dozvole	Morate imati i dozvolu za prikaz sadržaja. Vaša tvrtka ili ustanova mora imati licencu za Cisco Classic WFM.

Dopuštenj	Pojedi	
	I Bilješke	
Prikaz QM podataka	Opis	Omogućuje pregled nadzornih ploča i analiza stvorenih s QM podacima. U kombinaciji s dozvolom za stvaranje sadržaja omogućuje vam korištenje QM skupova podataka za izradu analiza.
	Pristup stranici	Uvidi > favoriti Uvidi > nedavne uvide > moje mape Uvidi > zajedničke mape Uvidi > nadzorne ploče
	Licence	Autor uvida, čitač uvida
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu za prikaz sadržaja. Vaša organizacija mora imati licencu za Cisco QM.
Prikaz WFM podataka	Opis	Omogućuje prikaz nadzornih ploča i analiza stvorenih s WFM podacima. U kombinaciji s dozvolom za stvaranje sadržaja omogućuje vam korištenje WFM skupova podataka za izradu analiza.
	Pristup stranici	Uvidi > favoriti Uvidi > nedavne uvide > moje mape Uvidi > zajedničke mape Uvidi > nadzorne ploče
	Licence	Autor uvida, čitač uvida
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu za prikaz sadržaja. Vaša organizacija mora imati licencu za Cisco WFM.

Dopuštenje	Pojedinosti	
Stvaran je sadržaj a	Opis	Omogućuje vam izradu analiza i nadzornih
	ploča. Pristup stranici	Uvidi > favoriti Uvidi > nedavne Uvidi > Moje mape Uvidi > Zajedničke mape Uvidi > nadzorne ploče Uvidi > analize Uvidi > skupovi podataka
	Licence	Autor uvida
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati licencu Insights Author i najmanje jednu dozvolu "Prikaz [podataka o proizvodu]". Kada ulogu dodate ovu dozvolu, ona automatski dobiva i dozvolu Prikaz sadržaja.
Zajedničko korištenje opisa sadržaja		Omogućuje zajedničko korištenje analiza i nadzornih ploča koje stvarate s drugim Osobe u vašoj organizaciji.
	Pristup stranici	Uvidi > favoriti Uvidi > nedavne uvide > moje mape Uvidi > zajedničke mape Uvidi > nadzorne ploče
	Licence	Autor uvida
	Povezane dozvole i bilješke	Morate imati i dozvolu za stvaranje sadržaja i barem jednu dozvolu za "Prikaz podataka [proizvoda].

Dopuštenj	Pojedi	
Administri ranje uvida	Opis	Ova dozvola se trenutno ne koristi.
	Pristup stranici	—
	Licence	Autor uvida
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Upravljanje podacima

Dopuštenje	Pojedinosti	
Upravljanje isporukom	Opis	Omogućuje pregled informacija o trenutnom informacijskom prostoru te uključivanje i isključivanje primanja zakazanih izvješća putem e-pošte od drugih korisnika.
	Pristup stranici	Postavke > preglednika podataka
	Licence	Upravljanje podacima
	Povezan Dozvole i Bilješke	
Isporuka izvješća	Opis	Omogućuje konfiguriranje i upravljanje vremenom i upravljanjem time i kome se izvješće koje posjedujete šalje e-poštom.
	Pristup stranici	Mogućnost Zajedničko korištenje na kontekstnom izborniku koji se pojavljuje kada desnom tipkom miša kliknete izvješće koje posjedujete na stranici Izvješća > eksploreru podataka.
	Licence	Upravljanje podacima
	Povezan Dozvole i Bilješke	
Biblioteka podataka	Opis	Omogućuje prikaz pristupa stranici biblioteke podataka samo za čitanje

Dopuštenje	Pojedinosti	
		pojedinosti o zbirkama i njihovim skupovima podataka.
	Pristup stranici	Biblioteka podataka > preglednika podataka
	Licence	Upravljanje podacima
	Povezan Dozvole i Bilješke	
Dizajn biblioteke podataka	Opis	Omogućuje stvaranje, čitanje, ažuriranje i brisanje biblioteka podataka u vašem vlasništvu.
	Pristup stranici	
	Licence	Upravljanje podacima
	Povezan Dozvole i Bilješke	
Objavljivanje u biblioteci podataka	Opis	Omogućuje zajedničko korištenje zbirki podataka grupama za zajedničko korištenje u kojima ste član.
	Pristup stranici	
	Licence	Upravljanje podacima
	Povezan Dozvole i Bilješke	
Administracija podatkovnog zadatka	Opis	Omogućuje upravljanje agentima i zadacima u bilo kojem informacijskom prostoru koji posjedujete.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > upravljanje podacima > upravljanje zadacima podataka

Dopuštenj	Pojedi	
	Licence	Upravljanje podacima
	Povezan Dozvole i Bilješke	
Grupe za zajedničko korištenje Administracija	Opis	Omogućuje stvaranje grupa korisnika stvorenih za i upravljanje njima svrhe dijeljenja sadržaja.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > upravljanje podacima > grupe za zajedničko korištenje
	Licence	Upravljanje podacima
	Povezan Dozvole i Bilješke	
Upravljanje podacima Sustav Administracija	Opis	Omogućuje stvaranje zadataka u stvarnom vremenu i upravljanje njima
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > upravljanje podacima > stvarnom vremenu (RT) Upravljanje poslom
	Licence	Upravljanje podacima
	Povezan Dozvole i Bilješke	
Podatkovni UDM Administracija	Opis	Omogućuje dodavanje klijenta i upravljanje njima u objedinjenim podacima Sajam.
	Pristup stranici	Upravljanje aplikacijama > upravljanje podacima > Unified Data Mart
	Licence	Upravljanje podacima
	Povezan Dozvole i Bilješke	

Dopuštenje	Pojedinosti	
Upravljanje infoprostorom	Opis	Omogućuje pristup značajkama upravljanja životnim ciklusom poslovne inteligencije.
	Pristup stranici	Postavke
	Licence	Upravljanje podacima
	Povezane dozvole i bilješke	Uvođenje infoprostora
Uvođenje infoprostora	Opis	Korisnicima koji mogu upravljati infoprostorima daje pravo na uvođenje informacijskih prostora na druge korisničke račune.
	Pristup stranici	Postavke
	Licence	Upravljanje podacima
	Povezane dozvole i bilješke	Upravljanje infoprostorom

Automatsko QM

Dopuštenje	Pojedinosti	
Prikaz automatskog QM	Opis	Omogućuje prikaz ploča automatskog QM u reproduktoru medijskih sadržaja.
	Pristup stranici	Analitika > automatska QM
	Licence	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Dopuštenj	Pojedi	
Uređivanje automatskog QM umjetne inteligencije.	Opis	Omogućuje pokretanje automatskog QM zadataka i nadjačavanje rezultata
	Pristup stranici	Analitika > automatska QM
	Licence	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Prikaz automatskog QM Nadzorne ploče	Opis	Omogućuje vam prikaz nadzornih ploča automatskog QM.
	Pristup stranici	Analitika > automatska QM
	Licence	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Uređivanje nadzornih ploča automatskog QM	Opis	Omogućuje uređivanje nadzornih ploča automatskog QM.
	Pristup stranici	Analitika > automatska QM
	Licence	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Dopuštenj	Pojedi	
Prikaz automatskog QM Obavijest	Opis	Omogućuje vam prikaz svih dnevnih obavijesti na nadzornoj ploči automatskog QM.
	Pristup stranici	Analitika > automatska QM
	Licence	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i bilješke	—
Uređivanje automatskog QM Obavijest	Opis	Omogućuje konfiguriranje uvjeta koji pokreću dnevne obavijesti.
	Pristup stranici	Analitika > automatska QM
	Licence	Analytics Enterprise, Webex WFO Access
	Povezan Dozvole i bilješke	—

Dodjela odredišnih stranica korisnicima

Odaberite stranicu koju korisnici vide kada se prvi put prijave Webex WFO. Ova stranica može biti Webex WFO stranice ili nadzorna ploča uvida.

NAPOMENA Ovo je nova značajka koja još nije općenito dostupna. Ako želite rani pristup ovoj značajki, obratite se svom Cisco account manageru.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova koristi Webex WFO Cloud. Ova stranica nije dostupna za lokalne implementacije.
- Imate dozvolu Dodjela korisničkih uloga.
- Da bi vidjeli Webex WFO stranicu kao odredišnu stranicu, korisnici moraju imati dozvolu za pristup toj stranici. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .

- Da biste nadzornu ploču uvida dodijelili kao odredišnu stranicu, morate imati pristup uvidima. Pročitajte članak Omogućivanje pristupa uvidima korisnicima .
- Da biste nadzornu ploču uvida prikazali kao odredišnu stranicu:
  - Korisnici moraju imati pristup uvidima. Pročitajte članak Omogućivanje pristupa uvidima korisnicima.
  - Nadzorna ploča mora se dijeliti s vama (ako je niste stvorili) i s osobama koje će je dobiti kao odredišnu stranicu. Pročitajte članak Dodjela pristupa pojedinačnim korisnicima i grupama uvida nadzornoj ploči u Insights.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija globalnog > korisnika > odredišnoj stranici

Postupci

Dodjela Webex WFO stranice kao odredišne stranice za korisničku ulogu

1. Odaberite ulogu u **tablici Uloge** .
2. U tablici Odredišne **stranice** odaberite stranicu. Naziv stranice pojavljuje se pored uloge u **ulogama** stol.

   NAPOMENA: Ne može svaka Webex WFO stranica biti odredišna stranica. Dostupne stranice su kurirani popis.

3. Kliknite **Spremi**. Kada se ljudi s ovom ulogom sljedeći put prijave Webex WFO, sletjet će na ovu stranicu. Ako je korisniku dodijeljeno više uloga koje imaju različite odredišne stranice, vidjet će odredišnu stranicu dodijeljenu ulozi koja je nedavno stvorena.

Dodjela nadzorne ploče uvida kao odredišne stranice za korisničku ulogu

1. Odaberite ulogu u **tablici Uloge** .
2. Kliknite **Nadzorne ploče uvida**. Prikazat će se popis nadzornih ploča koje ste stvorili ili koje su podijeljene s vama.
3. U **tablici Odredišne stranice** odaberite nadzornu ploču. Naziv nadzorne ploče pojavljuje se pokraj uloge u **tablici Uloge** .
4. (Neobavezno) Da biste pogledali nadzornu ploču, kliknite ikonu oka pokraj njezina naziva. Nadzorna ploča otvara se na novoj kartici.

5. Kliknite **Spremi**. Kada se ljudi s ovom ulogom sljedeći put prijave na Webex WFO, sletjet će na ovu nadzornu ploču. Ako je korisniku dodijeljeno više uloga koje imaju različite odredišne stranice, vidjet će odredišnu stranicu dodijeljenu ulozi koja je nedavno stvorena.

Uklanjanje odredišne stranice iz uloge

Ako ulozi nije dodijeljena odredišna stranica, osobe s tom ulogom vide prvu stranicu u Webex WFO gornjem izborniku (slijeva nadesno) za koju imaju dozvolu gledanja.

1. Kliknite ikonu koša za smeće pokraj naziva uloge u **tablici Uloge** .
2. Kliknite **Spremi**.

Srodne teme

- Upravljanje ulogama i dozvolama – stvaranje uloga
- Stvaranje i uređivanje korisnika – dodjela uloga korisnicima
- Omogućite korisnicima pristup uvidima
- Omogućavanje pojedinačnim korisnicima i grupama uvida pristup nadzornoj ploči u Insights

Korisnicima omogućiti pristup eksploreru za podatke

Pristupom Cisco Data Exploreru korisnici mogu pregledavati izvješća i nadzorne ploče koje su im dodijeljene, pregledavati zajednička izvješća i nadzorne ploče koje su stvorili drugi te stvarati vlastita izvješća i nadzorne ploče. Možete mijenjati razinu pristupa ljudi prema ulogama.

Preduvjeti

- Stvoreni su korisnici i uloge.
- imate dozvolu Administriranje uloga.

Mjesto stranice

Razni. Pogledajte postupke u nastavku za mjesta stranica.

Postupci

Dodjela dozvola eksplorera za podatke korisničkim ulogama

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > korisničku konfiguraciju > uloge.
2. Odaberite sljedeće dozvole koje želite dodijeliti ulogama po želji:

Dopuštenje	Opis
Eksplorer za podatke	Korisnicima omogućuje pristup resursu eksplorera za podatke samo za čitanje stranica preglednika (popis izvješća i nadzornih ploča).
Stvaranje sadržaja	Omogućuje korisnicima stvaranje, ažuriranje i brisanje eksplorera za podatke izvješća i nadzorne ploče.
Objavljivanje sadržaja	Korisnicima omogućuje zajedničko korištenje izvješća i nadzornih ploča u njihovom vlasništvu za dijeljenje grupa kojima pripadaju.

3. Kliknite **Spremi**.

Postavljanje nadzorne ploče kao zadane početne stranice za ulogu

Kada se ljudi s određenom ulogom prijave na Webex WFO, ova će nadzorna ploča biti prva stvar koju će vidjeti. Ako označite više nadzornih ploča s istom ulogom, osobe s tom ulogom mogu se kretati između različitih nadzornih ploča.

PREDUVJET

- Uloga nema dozvole za eksplorer podataka, stvaranje sadržaja ili objavljivanje sadržaja.
- (Za korisnike koji prelaze s verzije 10.4 na oblak) Uloga je dodijeljena nadzornim pločama početne stranice preglednika Data Explorer: Pri upravljanju aplikacijama > globalnim > globalnim postavkama > administraciji nadzorne ploče premjestite ulogu u **Preglednik** podataka.
- Vi ste vlasnik nadzorne ploče. Da biste nadzornu ploču koju ne posjedujete pretvorili u zadanu početnu stranicu, kopirajte nadzornu ploču.

1. Na stranici Eksplorer za podatke desnom tipkom miša kliknite nadzornu ploču i na padajućem popisu odaberite **Oznaka** . Usluga

Otvorit će se prozor Oznake .

2. Unesite **c1_role_** , a zatim naziv uloge.

VAŽNO Naziv uloge mora odgovarati nazivu koji koristi vaša tvrtka ili ustanova. Popis uloga dostupan je u odjeljku Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija > korisničke konfiguracije > uloge.

Da biste dodali ulogu čije je ime jedna riječ, unesite naziv.

PRIMJER c1_role_Agent

Za dodavanje uloge čije je ime više riječi odvojenih razmacima, stavite oznaku u dvostruke navodnike.

PRIMJER "c1_role_East Vođa tima za obalu"

Da biste istovremeno dodali više uloga, unesite ih jednu za drugom odvojenu razmakom.

PRIMJER c1_role_Evaluator "c1_role_East obalni agent"

3. Kliknite **Dodaj oznaku**.
4. Kliknite **U redu**. Prozor **Oznaka** se zatvara.

Srodne teme

- Upravljanje ulogama i dozvolama – popis svih dopuštenja koja se primjenjuju na QM i Analytics i njihov rad.
- Upravljanje popisom nadzornih ploča i izvješća eksplorera za podatke – saznajte kako ograničiti pristup određenim izvješćima i nadzornim pločama prema ulogama.

Isključivanje eksplorera za podatke

Ako je vaša tvrtka ili ustanova prešla na Uvide i spremna je ukloniti eksplorer za podatke prije nego što ga Cisco automatski povuče iz upotrebe, slijedite korake u nastavku.

Preduvjeti

- Da biste isključili eksplorer za podatke za korisnike snimanja poziva, QM, Analyticsa i Klasičnog WFM, imate dozvolu Adadministration Roles.

Mjesto stranice

Razni. Pogledajte postupke u nastavku za mjesta stranica.

Postupci

Isključivanje eksplorera za podatke za korisnike WFM snimanja, QM, Analyticsa i Classica

1. Idite na **Upravljanje** aplikacijama> **Global** > **Korisnička konfiguracija** > **Uloge**.
2. U **tablici Dozvole** poništite potvrdne okvire za sljedeće dozvole za svaku ulogu:
   - U **odjeljku Nadzorne ploče** :
     - Prikaz nadzorne ploče QM
       - Administriranje nadzornih ploča
       - Prikaz nadzorne ploče WFM
     - U odjeljku Izvješćivanje :
       - API naprednog izvješćivanja
       - Eksplorer za podatke
       - Stvaranje sadržaja
     - Objavljivanje sadržaja
   - U **odjeljku Upravljanje** podacima: poništite sve dozvole u ovom odjeljku.
3. Kliknite **Spremi**. Kada se korisnici sljedeći put prijave, sletjet će na prvu stranicu u gornjem izborniku (s lijeva na desno) kojoj imaju dozvolu pristupa. Za većinu ljudi ovo je stranica Interakcije. U gornjem izborniku neće vidjeti **eksplorer** za podatke.

> **NAPOMENA** Ne možete ukloniti nijednu dozvolu iz uloge Super administratora. Ova je uloga ugrađena u WFM i ne može se uređivati.

Srodne teme

- Omogućite korisnicima pristup uvidima
- Upravljanje ulogama i dozvolama

Upravljanje timovima

Tim je zbirka jednog ili više agenata.

Stranica Timovi omogućuje upravljanje timovima za sinkronizirane i nesinkronizirane sustave. Timove možete uvoziti i izvoziti.

U sinkroniziranom sustavu timovi se stvaraju u ACD i sinkroniziraju s Webex WFO. Sinkronizacija je jedan od načina od ACD do Webex WFO. Ako tim ima agente koji su mu dodijeljeni u ACD, tada su ti agenti dodijeljeni tom timu u Webex WFO. Za te timove ne možete promijeniti naziv tima ni agente dodijeljene timu.

NAJBOLJI TRENING Kada se ACD sinkronizira s WFO-Webex, nemojte stvarati timove u Webex WFO jer se ti timovi neće sinkronizirati s ACD.

U nesinkroniziranom sustavu možete stvarati timove u Webex WFO i upravljati njima po želji.

Definicije polja

Pomoću stranice Timovi stvarajte, uređujte, uvozite ili izvozite timove. Ako vaš ACD sinkronizira podatke tima s WFO-Webex, pogledajte dokumentaciju da biste saznali kako to utječe na sve promjene koje ovdje napravite.

Polja na stranici Timovi opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Naziv tima	Unesite ime tima. Naziv tima ne može biti naziv postojeća grupa, postojeći tim ili naziv klijenta čiji je dio ovaj tim. Sinkronizirani nazivi timova samo su za čitanje.
Odaberi tim	Odaberite postojeći tim. Popis po zadanom prikazuje aktivne timove.
Pokaži neaktivne timove	Uključite ovaj potvrdni okvir za prikaz aktivnih i neaktivnih timova u polje Odaberi tim. "Neaktivno" se pojavljuje pored neaktivnih timova na popisu Odabir tima. Kada se očisti, u polju Odabir tima pojavljuju se samo aktivni timovi. Ovo se polje pojavljuje samo kada uređujete postojeći tim.
Aktivirajte ovaj tim	Da biste aktivirali tim, potvrdite ovaj okvir. Timove aktivira propust. Očistite ovaj potvrdni okvir za deaktiviranje tima.
Kreiranja	(Samo za čitanje) Datum stvaranja zapisa tima.
Datum deaktivacije	(Samo za čitanje) Datum deaktiviranja zapisa tima. Sve dok Zapis tima je aktivan, ovo polje nije vidljivo. Kada je ovo polje vidljivo, prikazuje datum najnovijeg zapisa tima

Polje	Opis
	deaktivacija. Ovo se polje pojavljuje samo kada poništite potvrdni okvir "Aktiviraj ovaj tim".
Grupa	Odaberite grupu u koju bi ovaj tim trebao biti smješten.
Agenti	Dodijelite željene agente timu. U sinkroniziranom sustavu ne možete promijeniti popis agenata dodijeljenih sinkroniziranom timu.
Uključite ovaj tim u izvješća o produktivnosti	Uključite ovaj potvrdni okvir ako želite da statistika ovog tima bude uključena kada Webex WFO usluga snimanja sastavi statistiku produktivnosti.
Mjesto prijenosa pozornice	Uključite ovaj potvrdni okvir za pridruživanje tima i podataka za prijenos na pozornici Poslužitelj. Ovaj potvrdni okvir dostupan je samo ako je komponenta Postupni prijenos omogućena za podatkovni poslužitelj u vašem sustavu. Korisnici koji su dodijeljeni ovom timu koristit će postupni prijenos samo ako su povezani s ispravno konfiguriranim QM dnevnom događaju tijeka rada. Dodatne informacije o dvostupanjskom prijenosu potražite u odjeljku "Konfiguriranje komponente postupnog prijenosa" u Vodiču *za dizajn implementacija u oblaku*.
Profili za pohranu	Odaberite profil za pohranu koji želite pridružiti ovom timu. Zadano profil pohrane za ovo polje zadani je skup u profilima pohrane (Upravljanje aplikacijama > Konfiguracija sustava > Profili pohrane). Ako promijenite profil za pohranu za tim, nove se snimke pohranjuju u novi profil za pohranu, ali postojeće snimke ostaju u izvornom profilu za pohranu.

Timovi za uvoz i izvoz

Odaberite mogućnost "Uvoz i izvoz timova" za uvoz novog ili uređenog tima ili izvoz postojećih timova. Podaci o uvozu i izvozu u CSV obliku.

Stupci mogu koristiti nazive polja u nastavku kao nazive zaglavlja ili možete koristiti nazive polja koje odaberete (na primjer, "Naziv" može biti "Naziv tima"). Ovdje navedeni nazivi stupaca nazivi su koji se koriste u bazi podataka Webex WFO. Ako koristite različite nazive stupaca, svaki prilagođeni naziv morate mapirati u odgovarajući Webex WFO naziv.

Nakon što konfigurirate način mapiranja polja uvezenih datoteka u Webex WFO polja, to mapiranje možete spremiti za ponovnu upotrebu.

Izvoz podataka tima

- Kliknite **Izvoz**. Webex WFO preuzima datoteku (nazvanu teams.csv) na vaše računalo u CSV formatu.

Uvoz podataka tima

1. Kliknite **Odabir datoteke**, idite do tima CSV datoteku, a zatim kliknite **Otvori** da biste prikazali zaglavlja stupaca datoteka. Datoteka može koristiti dolje navedene nazive zaglavlja stupca ili možete koristiti nazive zaglavlja koje odaberete (na primjer, "Naziv" može biti "Naziv tima"). Ako koristite različite nazive zaglavlja stupaca, svaki prilagođeni naziv morate mapirati u odgovarajući Webex WFO naziv.

Zaglavlje stupca	Opis
ID tima	ID tima u ACD. ID broj možete identificirati izvozom podataka tima i njegovim prikazom u rezultirajućoj CSV datoteci. Ako uvezete tim s ID-om tima koji već postoji u bazi podataka, uvezeni podaci za taj ID tima prebrisat će podatke u bazi podataka. Ako je tim novi tim, ID mora biti postavljen na 0 (nula) ili uvoz neće uspjeti.
Ime	Naziv tima.
Aktivirani datum	Datum aktivacije tima.

Zaglavlje stupca	Opis
Deaktivirani datum	Datum kada je tim deaktiviran. ID
nadređene grupe	Grupa kojoj tim pripada.
Kompilacija produktivnosti	(Netočno/istinito) Označava treba li uključiti statistiku tima kada usluga snimanja sastavi statistiku produktivnosti.

2. Preslikajte potrebna Webex polja za uvoz WFO-a u odgovarajuće polje u CSV datoteci, a zatim konfigurirajte vrstu podataka tog polja.
3. Kliknite **Uvezi**.

Spremanje sheme mapiranja za ponovnu upotrebu

1. Kliknite **Odabir datoteke**, idite do tima CSV datoteku, a zatim kliknite **Otvori** da biste prikazali zaglavlja stupaca datoteka.
2. Preslikajte potrebna Webex polja za uvoz WFO-a u odgovarajuće polje u CSV datoteci, a zatim konfigurirajte vrstu podataka tog polja.
3. U polje Naziv **mapiranja** unesite naziv mapiranja, a zatim kliknite **Spremi**. Ova shema mapiranja bit će dostupna za ponovnu upotrebu u budućem uvozu.

Upravljanje grupama

Grupa je zbirka jednog ili više timova.

Definicije polja

Pomoću stranice Grupe stvarajte, uređujte, uvozite i izvozite grupe.

> **NAPOMENA** Grupe se mogu deaktivirati, ali ne i ukloniti. Zadržavaju se u povijesne svrhe i dostupni su u izvješćima, kontaktima, analitici itd.

Polja na stranici Grupe opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Naziv grupe	Unesite naziv grupe. Naziv grupe ne može biti naziv postojeća grupa, postojeći tim ili ime klijenta ovo

Polje	Opis
	grupa je dio.
Odabir grupe	Odaberite postojeću grupu. Popis prema zadanim postavkama prikazuje aktivne grupe.
Pokaži neaktivne grupe	Uključite ovaj potvrdni okvir za prikaz aktivnih i neaktivnih grupa u polje Odaberi grupu. "Neaktivno" se pojavljuje pored neaktivnih grupa na popisu grupa. Kada se očisti, u polju Odaberite grupu pojavljuju se samo aktivne grupe. Ovo se polje pojavljuje samo kada uređujete postojeću grupu.
Aktivirajte ovu grupu	Uključite ovaj potvrdni okvir za aktiviranje grupe. Grupe aktivirao propust. Očistite ovaj potvrdni okvir za deaktiviranje grupe.
Timovi	Dodijelite jedan ili više timova ovoj grupi.
Kreiranja	(Samo za čitanje) Datum stvaranja zapisa grupe.
Datum deaktivacije	(Samo za čitanje) Datum deaktiviranja zapisa grupe. Kada je zapis je aktivan, ovo polje nije vidljivo. Kada je ovo polje vidljivo, prikazuje datum zadnje deaktivacije grupe. Ovo se polje pojavljuje samo kada poništite potvrdni okvir "Aktiviraj ovu grupu".
Timovi	Dodijelite jedan ili više timova ovoj grupi premještanjem timova iz okna Dostupno u okno Dodijeljeno.

Grupe za uvoz i izvoz

Odaberite mogućnost "Uvoz i izvoz grupa" za uvoz novih ili uređenih grupa ili izvoz postojećih grupa. Podaci o uvozu i izvozu u CSV obliku.

Izvoz grupnih podataka

- Kliknite **Izvoz**. Webex WFO preuzima datoteku (nazvanu groups.csv) na vaše računalo.

Uvoz grupnih podataka

1. Kliknite **Odaberi datoteku**, idite do grupe CSV datoteke, a zatim kliknite **Otvori** da bi se prikazala zaglavlja stupaca datoteka. Datoteka mora sadržavati stupce za sljedeće podatke bilo kojim redoslijedom. Stupci mogu koristiti te nazive kao zaglavlje ili naziv koji odaberete (na primjer, "Naziv" može biti "Naziv grupe"). Ako koristite različite nazive stupaca, svaki prilagođeni naziv morate mapirati u odgovarajuće Webex
WFO ime.

Zaglavlje stupca	Opis
ID grupe	ID grupe u ACD. ID broj možete identificirati izvozom grupnih podataka i njegovim prikazom u rezultirajućoj CSV datoteci. Ako je grupa nova grupa, ID mora biti postavljen na 0 (nula) ili uvoz neće uspjeti.
Ime	Naziv grupe.
Aktivirani datum	Datum aktivacije grupe.
Deaktivirani datum	Datum deaktiviranja grupe.

2. Preslikajte potrebna Webex polja za uvoz WFO-a u odgovarajuće polje u CSV datoteci i konfigurirajte vrstu podataka tog polja ili odaberite postojeće mapiranje iz **padajućeg polja Koristi postojeće mapiranje** ..

> **NAPOMENA** Ako stvarate novo mapiranje, nakon što konfigurirate način mapiranja polja uvezenih datoteka u Webex WFO polja, možete imenovati mapiranje, a zatim ga spremiti za Ponovno korištenje.

3. Kliknite **Uvezi**.

> **NAPOMENA** Ako uvezete grupu s ID-om grupe koja već postoji u bazi podataka, uvezeni podaci za taj ID grupe prebrisat će podatke u bazi podataka.

Upravljanje prikazima

Prikaz kontrolira opseg pristupa koji korisnik ima u WFM i QM. U WFM korisnik dodijeljen prikazu ima pristup samo entitetima (kao što su kontakti, timovi, redovi čekanja usluga, grupe reda čekanja usluga, grupe više vještina, mapiranja vještina, radni uvjeti, radne smjene, iznimke i projekti) dodijeljeni tom prikazu u skladu s

Dozvole njihove uloge.

Opseg korisnika određuje se prilikom prijave. Ako se nakon prijave stvore novi entiteti (na primjer, korisnici ili timovi dodani sinkronizacijom s ACD), opseg korisnika uključivat će te entitete tek nakon odjave i ponovne prijave.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > globalna > > prikazi korisničke konfiguracije

NAPOMENA Kontakti koji su prethodno snimljeni i označeni metapodacima korištenim za QM prikaz bit će uključeni u vraćene rezultate za prikaz. Kada prvi put pristupite kontaktima pomoću prikaza QM, morat ćete
Doživite kašnjenje jer aplikacija obavlja početno pretraživanje baze podataka za taj prikaz.

BILJEŠKA
Ako vaša tvrtka ili ustanova koristi QM prikaze umjesto konfiguriranja korisničkog dosega putem stranice Korisnici, filtar organizacije na stranici Interakcije funkcionira ovako za korisnike kojima je dodijeljen QM prikaz, ali im nije dodijeljen opseg:

- Padajući popisi Grupa i Tim postavljeni su na Sve i ne mogu se mijenjati.
- Padajući popis agenta pokazuje imena svih agenata.

NAPOMENA Kako biste agentima omogućili prikaz i reprodukciju vlastitih kontakata uz sve kontakte koji zadovoljavaju kriterije QM prikaza, dodijelite im dozvolu Uključi samoopseg u QM prikaze. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvole .

Entitet se može uključiti u više prikaza, a korisniku se može dodijeliti više prikaza.

Prikaz sustava WFM naziva se EnterpriseView. Ovaj prikaz nije moguće preimenovati ili izbrisati. To možete koristiti kao primarni prikaz ili stvoriti nove prikaze koji odgovaraju vašim potrebama. QM nema sistemski prikaz.

Opisi polja

Pomoću stranice Prikazi stvarajte, uređujte i brišete WFM ili QM prikaze. Polja na stranici Prikazi opisana su u nastavku.

Polja za WFM prikaze

Polje	Opis
Naziv prikaza	Odaberite jedinstveni naziv prikaza ili odaberite postojeći prikaz. EnterpriseView je prikaz sustava i ne može se preimenovati ili izbrisati.
Aktivirati	Potvrdite okvir Aktiviraj da biste aktivirali prikaz. Prikaz se ne može koristiti ako nije aktiviran.
Korisnici	Odaberite korisnike koje želite dodijeliti prikazu.
Timovi	Odaberite timove koje želite dodijeliti prikazu.
Grupe s više vještina	Odaberite grupe s više vještina koje želite
dodijeliti prikazu. Redovi čekanja servisa	Odaberite redove čekanja servisa
koje želite dodijeliti prikazu.	
Grupe reda čekanja za servise	Odaberite grupe reda čekanja servisa koje želite
dodijeliti prikazu. Mapiranja vještina	Odaberite mapiranja vještina koje
želite dodijeliti prikazu.	
Uvjeti rada	Odaberite radne uvjete koje želite dodijeliti
prikazu. Radne smjene	Odaberite radne smjene koje želite dodijeliti
prikazu.	
Iznimke	Odaberite iznimke koje želite dodijeliti prikazu.
Vrste iznimki	Odaberite vrste iznimki koje želite dodijeliti prikazu. Vrste iznimki potrebni su kako bi agenti mogli slati zahtjeve (pogledajte Zahtjevi).
Projekata	Odaberite projekte koje želite dodijeliti prikazu.
Vrste odmora	Odaberite vrste odmora koje želite dodijeliti prikazu. Agenti moraju imati sve vrste odmora u njihovom pogledu koje su u njihovom planu odmora. U suprotnom ne mogu odabrati vrstu odmora koja nedostaje prilikom podnošenja zahtjeva za slobodne dane.
Pravila dinamičkog rada	Odaberite dinamička pravila rada koja želite dodijeliti prikazu.

Polje	Opis
Događaji dinamičkog zakazivanja	Odaberite događaje dinamičkog zakazivanja koje želite dodijeliti prikazu.
Uvjeti određivanja opsega	Koristite polja u ovom odjeljku da biste kreirali pravila za definisanje metapodaci za ograničavanje opsega ovog prikaza.
Uskladi bilo koji ili uskladi sve	Označava je li pravilo logički OR (Podudaranje s bilo kojim) ili logički I (Podudaranje svih).
Dodaj pravilo	Dodaje redak uvjeta za definiranje pravila.
Polje metapodataka	S padajućeg popisa odaberite polje metapodataka. Možete koristiti ovo Da biste naveli doseg izvan tima i grupe.
Uvjet	Odaberite operaciju za primjenu na uvjet s padajućeg popisa.
Vrijednost	Unesite vrijednost s kojom želite filtrirati metapodatke. Pri ulasku u ovaj prikaz ne možete koristiti zamjenske znakove.

Polja za QM prikaze

Polje	Opis
Naziv prikaza	Odaberite jedinstveni naziv prikaza ili odaberite postojeći prikaz. **NAPOMENA** EnterpriseView je prikaz sustava i ne može se preimenovati ili izbrisati.
Aktiviranje	Potvrdite okvir Aktiviraj da biste aktivirali prikaz. Prikaz se ne može koristiti ako nije aktiviran.
Uvjeti određivanja opsega	Pomoću polja u ovom odjeljku stvorite pravila za definiranje metapodataka za Ograničavanje opsega za ovaj prikaz. ▪ Podudaranje bilo kojeg padajućeg popisa ili padajući popis Podudaranje svih – označava je li pravilo logički OR (Podudaranje s bilo kojim) ili logički I (Uskladi sve).

Polje	Opis
	▪ Gumb Dodaj pravilo – dodaje redak uvjeta za definiranje pravila. Možete dodati više pravila. ▪ Polje metapodataka – s padajućeg popisa odaberite polje metapodataka. Ovo polje koristite za određivanje dosega izvan tima i grupe. ▪ Uvjet — Odaberite operaciju za primjenu na uvjet s padajućeg popisa. ▪ Vrijednost – unesite vrijednost s kojom želite filtrirati metapodatke. Imajte na umu da prilikom unosa ove vrijednosti ne možete koristiti zamjenske znakove. Da biste izbrisali pravilo, kliknite X pokraj željenog pravila.

Snimanje i ocjenjivanje kontakata

Snimanje i procjena kontakata podrazumijeva sljedeće:

- Pronađite kontakte unutar dosega pomoću jednog ili više filtara.
- Reprodukcija kontakata pomoću programa Media Player
- Dodjeljivanje i zajedničko korištenje kontakata.
- Procijenite razgovore s klijentima (i audiosnimanje i kontakte koji nisu pozivi).
- Analiziraj podatke o procjeni
- Pregledajte status agenta, osvrnite se na poziv i pogledajte zaslon agenta u stvarnom vremenu.
- Ručno kreirajte kontakte.

Snimanje kontakata

Snimanje kontakata podrazumijeva sljedeće:

- Odredite koje snimke želite zadržati i izbrisati, na temelju pravila tijeka rada, i odredite koliko dugo će se snimke čuvati.
- Uklonite snimke s PC-ja agenta odmah nakon dovršetka kontakta i pohranite ih na podatkovni poslužitelj u vašem kontaktnom centru do zakazanog vremena, kada se pokrene događaj tijeka rada QM i prenese ih u oblak.
- Proaktivno upravljajte kontaktima koji se automatski snimaju i koji se kontakti automatski isključuju iz snimanja.
- Ručno snimanje kontakta.

NAPOMENA Korištenje više metoda pokretanja, pauziranja i nastavka (kao što su kontrole snimanja, web-događaji, API-ji i signalizacija trećih strana) istovremeno može rezultirati nepredvidivim ponašanjem. Za
Izbjegavajte ove probleme, samo jednu po jednu metodu poziva.

Automatizacija QM tijekova rada

Pomoću stranice Administracija tijeka rada odredite koje snimke zadržati, a koje izbrisati na temelju pravila tijeka rada te odredite koliko dugo će se snimke čuvati. Tijekove rada možete koristiti i za izvođenje drugih zadataka, kao što je dodjeljivanje procjena.

Kraj interakcije i Dnevno dvije su vrste događaja koje određuju kada je tijek rada postavljen za izvođenje. Nakon što odaberete vrstu događaja, dodatno konfigurirate pravila tijeka rada. Pravila se procjenjuju i slijede redoslijedom kojim se pojavljuju na stranici administracije tijeka rada dok se ne pronađe odgovarajuće pravilo. Postoji zadano **(zaključano)** pravilo koje je uvijek posljednje pravilo na popisu. Može se mijenjati, ali se ne može izbrisati.

Nakon što su pravila postavljena, tada stvarate jedan ili više uvjeta kojih se pravilo mora pridržavati. Kada su ispunjeni uvjeti za pravilo, slijede se akcije konfigurirane za taj uvjet. Te radnje mogu biti u rasponu od umetanja metapodataka, recikliranja kontakata, čuvanja postotka snimaka i još mnogo toga.

Preduvjeti

- Imate dozvolu Administriranje tijeka rada
- Stvorite aktivni obrazac za procjenu ako želite dodijeliti zadani obrazac za procjenu kao akciju tijeka rada

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM tijekovi kontakata > administracija tijeka rada

Postupci

Da biste stvorili cijeli tijek rada, morate stvoriti pravilo, stvoriti uvjete za to pravilo, a zatim postaviti akcije za uvjete koje ste stvorili.

Stvaranje novog pravila

Kada stvorite pravilo, stvarate spremnik za željene uvjete tijeka rada.

1. Odaberite **Kraj interakcije, Događaj** ili **Dnevni događaj**.

   Događaj završetka interakcije – tijek rada obrađuje snimku na kraju poziva.

   Dnevni događaj – tijek rada obrađuje sve snimke jednom dnevno. Ako se pozivi i dalje snimaju kada se tijek rada za dnevne događaje izvrši, ti će se pozivi prenijeti kada se pokrene sljedeći dnevni događaj.

2. (Samo dnevni događaji) Unesite vrijeme izvođenja dnevnog događaja u **polju Vrijeme** .

Vrijeme — vrijeme početka obrade tijeka rada. Ovo je ujedno i vrijeme početka razdoblja zadržavanja snimaka. Ako se vrijeme promijeni, novo vrijeme stupa na snagu odmah, a pozivi će se obrađivati pomoću novog vremena.

3. Unesite naziv pravila u **polje Naziv** .
4. Kliknite **Spremi pravilo**. Pravilo se dodaje u tijek rada.

> **NAPOMENA** Odabirom **mogućnosti Spremi pravilo** ne sprema se cijeli tijek rada. Spremite tijekove rada klikom na **gumb Spremi** .

5. Odaberite pravilo s **popisa Pravila** .
6. (Neobavezno) Koristite strelice tipkovnice za promjenu redoslijeda pravila. Pravila se obično slijede redoslijedom kojim se pojavljuju na stranici Administracija tijeka rada.

Brisanje pravila

Možete izbrisati jedno po jedno pravilo.

1. Odaberite pravilo s **popisa Pravila** .
2. Kliknite **Ukloni pravilo**.
3. Kliknite **Spremi**.

Stvaranje uvjeta za pravilo

Svako pravilo slijedi skup uvjeta.

1. U **odjeljku Uvjeti na padajućem** popisu Podudaranje odaberite **Sve** ili **Bilo što** . Kada je jedan ili više uvjeta postavljeno na **kategoriju Bilo koje** ili **Sve podudaranje** , ti uvjeti čine grupu uvjeta.

   Sve— tijek rada mora odgovarati svim uvjetima u grupi uvjeta.

   Bilo koji – tijek rada mora odgovarati bilo kojem od navedenih uvjeta u grupi uvjeta.

2. U **odjeljku Uvjeti** odaberite mogućnost s padajućeg popisa Uvjet **.**

   - **Agent**, **Grupa** ili **Tim** – kao vrijednost možete odabrati ime agenta, grupe ili tima. Uvjet se primjenjuje samo na snimke poziva ovog određenog agenta, grupe ili tima. Ako se uređuje ime agenta, grupe ili tima, WFO Webex automatski ažurira vrijednost u vašem stanju kako bi odgovarala novom nazivu.
   - **Smjer** poziva – kao vrijednost možete odabrati **Ulazni** ili **Izlazni** . Uvjet se primjenjuje na sve snimke dolaznih ili odlaznih poziva.

- **Vrsta** kontakta – kao vrijednost možete odabrati **Poziv**, **Samo** zaslon, **E-pošta**, **Tekst**, **Razgovor** ili **SMS** .
- Svi ostali – niz možete unijeti kao vrijednost. Uvjet se primjenjuje na sve snimke poziva koje u svojim metapodacima sadrže navedeni niz.

3. Odaberite opciju s padajućeg popisa Operator **.**

- **Sadrži**—Traži vrijednosti koje sadrže niz u polju Vrijednost. Ovo polje ne razlikuje velika i mala slova. Sadrži implicitne zamjenske znakove prije i poslije unesenog teksta. Zvjezdica (*) i upitnik (?) zamjenski znakovi su dopušteni.
- **Sadržano u popisu** – učitava vrijednosti iz datoteke u jednom stupcu vrijednosti (ili CSV). Time se automatski stvara bilo koja grupa uvjeta s vrijednostima. Svaka vrijednost dopušta zvjezdicu (
  *) i upitnik (?) zamjenski znakovi.
- **Jest** – potražite točno podudaranje. Zvjezdica (*) i upitnik (?) zamjenski znakovi su dopušteni.
- **Jednako – potražite vrijednosti rezultata koje odgovaraju vašoj navedenoj** vrijednosti. Uvjeti broja dopuštaju operatore "Manje od" (<), "Veće od" (>) i "Jednako" (=).

  NAPOMENA Kada koristite operator Equals, polje Vrijednost razlikuje velika i mala slova. Ako niste sigurni u slučaj niza u polju Vrijednost, koristite operator "Sadrži".

- **Počinje s** — Potražite vrijednosti koje počinju nizom u polju Vrijednost.
- **Manje od** – potražite vrijednosti rezultata koje su manje od navedene vrijednosti.
- **Veće od** – potražite vrijednosti rezultata koje su veće od navedene vrijednosti.
- **<operator metapodataka>**—Odaberite polje metapodataka koje želite koristiti. Vrijednost radi kao operator "Is" koji dopušta zvjezdicu (*) i upitnik (?) zamjenski znakovi.

4. Odaberite mogućnost s **padajućeg popisa Vrijednost** . Možete odabrati mogućnost ili unijeti niz, ovisno o uvjetu.

   Zamjenski znakovi mogu se koristiti i za operatore "Is" i "Sadrži". "Sadrži" implicitne znakove zvjezdice na početku i na kraju teksta.

   - Zamjenski znak zvjezdice (*) može predstavljati bilo koju količinu znakova, sve dok se ostali znakovi u nizu podudaraju.

     PRIMJER 61* odgovara bilo kojem broju koji počinje sa 61, kao što su 6124, 61555 i 613.

- Zamjenski znak upitnika (?) može zamijeniti jedan znak u nizu.

  PRIMJER 61?? odgovara bilo kojem broju koji počinje sa 61 i dugačak je četiri znamenke, kao što su 6124, 6125 i 6126.

5. (Neobavezno) Kliknite + da biste dodali uvjet da biste izbrisali uvjet ili Da biste stvorili novu grupu uvjeta i ponovili korake od 1 do 4 za novi uvjet ili grupu uvjeta.
6. Kliknite **Spremi**.

Kreiranje akcija za uslov

Akcije definiraju što se događa kada su ispunjeni uvjeti za pravilo.

1. Odaberite i konfigurirajte jednu ili više sljedećih akcija.
   - **Pravila** zadržavanja – opcija za **zadržavanje <n> % nasumičnog glasa**, **odgovarajućeg zaslona** i **neuparenih snimki zaslona**. Odaberite pravila zadržavanja za kontakte koji zadovoljavaju pravila tijeka rada. Pravilo zadržavanja određuje koliko dugo se snimke čuvaju. Vrijeme zadržavanja započinje na temelju vremena početka kontakta.

     NAPOMENA Dopušteno je samo jedno pravilo zadržavanja po kontaktu.

   - **Pravila** zadržavanja – opcija za **zadržavanje <n> % nasumičnih glasovnih** snimki, **podudaranja snimki zaslona**, **neuparenih** snimki zaslona i **tekstualnih interakcija**. Odaberite pravila zadržavanja za kontakte koji zadovoljavaju pravila tijeka rada. Pravilo zadržavanja određuje koliko dugo se čuvaju snimke ili tekstualni zapisi. Vrijeme zadržavanja započinje na temelju vremena početka kontakta.

     NAPOMENA Dopušteno je samo jedno pravilo zadržavanja po kontaktu.

   - **Zadrži <n> % nasumičnih glasovnih snimki Zadrži <n> % <tipskih> glasovnih snimki – Zadržava određeni postotak glasovnih snimki koje odgovaraju određenoj vrsti kontakta** .
   - **Zadrži <n> % nasumičnih podudarnih snimki zaslona Zadrži <n> % <tipskih> snimki zaslona – Zadržava određeni postotak podudarajućih snimki zaslona koje odgovaraju određenoj vrsti kontakta**.
   - **Zadrži <n> % slučajnih neuparenih snimki zaslona Zadrži <n> % <vrste> neuparenih snimki zaslona – zaslon bez uparenih snimaka** snima se bez zvuka za kontakte samo na zaslonu. Ova akcija zadržava određeni postotak neuparenih snimki zaslona koje odgovaraju određenoj vrsti kontakta.

- **Zadržite 100% tekstualnih interakcija** – ovu akciju koristite za tekstualne kontakte. Postavku 100% nije moguće promijeniti.
- **Trenutni prijenos** – opcija za **zadržavanje <n> % nasumičnog glasa**, **odgovarajućeg zaslona** i **neuparenih snimki zaslona**. Audio snimke i snimke zaslona (podudarne ili neusporedive) povezane s ovim tijekom rada odmah se prenose nakon dovršetka tijeka rada. U tijeku rada za kraj interakcije snimka se prenosi odmah nakon završetka snimanja. U dnevnom tijeku rada snimanje se prenosi kada je zakazan dnevni tijek rada. Ako ova mogućnost nije odabrana, na snazi su uobičajena pravila postavki prijenosa. Ova mogućnost primjenjuje se na sve vrste snimaka. Ako promijenite ovu opciju tijekom dana, promjena stupa na snagu odmah.

  Datoteke koje se odmah prenose mogu utjecati na propusnost.

  > **NAJBOLJA PRAKSA** Ako snimanje radne površine koristite bez poslužitelja za postupni prijenos, odaberite Trenutni prijenos kako biste ograničili mogući gubitak zvučnih zapisa koji su
  > čekanje na prijenos kada se računalo agenta isključi.

- **Odmah** recikliraj – snimke glasa, snimke zaslona i tekstualni zapisi odmah odlaze u koš za smeće i ne obrađuju se nijednim drugim događajem.

  Tipičan primjer je za Nemojte zadržati telefonske brojeve na kraju interakcije događaj. Kontakti koji imaju ove telefonske brojeve kao Poziv/Pozvani ne bi trebali biti zabilježeni. Ako odaberete Recikliraj odmah ih se šalje u koš za smeće i oni se više ne obrađuju u dnevnom događaju. Time se sprječava održavanje popisa Ne čuvaj i na kraju interakcije i u dnevnim događajima.

- **Umetanje metapodataka** — Omogućuje umetanje teksta navedenog u polju u korisnički definirano polje metapodataka za kontakte koji zadovoljavaju tijek rada. Prilagođenim poljima metapodataka možete upravljati sa stranice Upravitelj metapodataka.
- **Postavite obrazac za procjenu na <Naziv procjene>** — Odaberite obrazac za procjenu koji želite pridružiti kontaktima koji zadovoljavaju tijek rada.
- **Postavite razlog interakcije na <Razlog>** — Odaberite razlog koji će biti povezan s ovom snimkom. Ako ne odaberete razlog, arhiviranje se dodjeljuje prema zadanim postavkama.
- **Postavite obrazac upitnika na <Naziv upitnika>** — Odaberite obrazac upitnika koji želite pridružiti kontaktima koji zadovoljavaju uvjete tijeka rada.

Morate odabrati i pitanje Glas klijenta (VoC) i prag procjene za to pitanje. VoC pitanje mora imati oblik numeričkog odgovora. Ako odgovor klijenta za VoC zadovoljava prag procjene koji definirate, pridruženi kontakt označen je za procjenu.

Obrasci za anketu šalju se e-poštom. Unesite e-poštu slanja pošiljatelja, Odgovor na e-poštu, ime pošiljatelja i predmet e-pošte. Dodatne informacije o slanju obrazaca upitnika potražite u odjeljku Konfiguriranje davatelja internetskih anketa.

> **NAPOMENA** Ako je vrijednost ovog polja postavljena na IVR, **polja Pošalji iz e-pošte**, **Odgovori na e-poštu**, **Ime** pošiljatelja i **Predmet** e-pošte nisu dostupna.

2. Kliknite **Spremi**.

Opisi polja

Pomoću stranice Administracija tijeka rada stvorite, uredite ili izbrišite tijek rada.

Konfiguriranje pravila

Konfigurirajte pravila za tijek rada.

Polje	Opis
Brisanje	Vratite posljednje spremljene promjene u sekciju.

Konfiguriranje uvjeta

Konfigurirajte uvjete za tijek rada. Uvjeti određuju koji kontakt ispunjava pravilo.

Polje	Opis
Uvezi	Pronađite CSV ili TXT datoteku koja sadrži jedan stupac podataka na temelju odabranog uvjeta. Ovaj se gumb pojavljuje samo kada je operator "Sadržano na popisu".
<broj> redaka	(Samo za čitanje) Prikazuje broj redaka u uvezenoj datoteci CSV.
CSV	(Izvezi podatke tablice u CSV) Izvezite odabrane podatke u CSV.

Prema zadanim postavkama dostupni su sljedeći uvjeti. Možete odabrati i sve prilagođene metapodatke koje dodate.

Uvjet	Opis
Agent	Primjenjuje se samo na određeni agent kojeg odaberete kao vrijednost. Operator je prema zadanim postavkama Jednak i ne može se mijenjati.
Grupa	Primjenjuje se samo na određenu grupu koju odaberete kao vrijednost. Operator je prema zadanim postavkama Jednak i ne može se mijenjati.
Tim	Primjenjuje se samo na određeni tim koji odaberete kao vrijednost. Operator je prema zadanim postavkama Jednak i ne može se mijenjati.
Ime agenta	Primjenjuje se na imena svih korisnika koja odgovaraju odabranom operatoru i vrijednost koju unesete.
Prezime agenta	Primjenjuje se na prezimena svih korisnika koja odgovaraju odabranom operatoru i vrijednost koju unesete.
Korisničko ime agenta kojeg imate	Primjenjuje se na prijave svih korisnika u sustav Windows koje odgovaraju operateru Odaberite i vrijednost koju unosite. U okruženju servisa Active Directory ovaj je uvjet prijava korisnika u Active Directory.
E-pošta agenta	Primjenjuje se na sva korisnička imena koja odgovaraju odabranom operateru i vrijednost koju unesete. U Webex WFO, ovaj uvjet je adresa e-pošte vaših korisnika.
Naziv tima	Primjenjuje se na sve timove koji odgovaraju odabranom operateru i Vrijednost koju unesete.
Naziv grupe	Primjenjuje se na sve grupe koje odgovaraju odabranom operatoru i Vrijednost koju unesete.
Smjer poziva	Primjenjuje se na sve pozive koji odgovaraju odabranom smjeru: dolazni ili Izlazni.
Trajanje poziva (u sekundama)	Primjenjuje se na sve pozive čija duljina odgovara odabranom operateru i vrijednost koju unesete.

Uvjet	Opis
Broj pozivanja	Primjenjuje se na sve pozive čiji broj broja odgovara operateru kojeg Odaberite i vrednost koju unesete.
Nazvani broj	Primjenjuje se na sve pozive čiji se pozvani broj podudara s operaterom kojeg Odaberite i vrijednost koju unosite.
Telefonski broj	Primjenjuje se na sve pozive čiji je broj poziva ili pozivni broj Odgovara operatoru koji odaberete i vrijednosti koju unesete.
Trajanje zaposlenja agenta (u danima)	Primjenjuje se na sve agente čija duljina zaposlenja odgovara operateru kojeg odaberete i vrijednosti koju unesete.
Vrsta kontakta	Primjenjuje se na sve kontakte čija vrsta odgovara vrijednosti koju odaberete.

Konfiguriranje akcija

Konfigurirajte akcije za tijek rada. Akcije definiraju što se događa s kontaktima koji zadovoljavaju pravila.

Polje ili gumb	Opis
Pretvori prilikom prijenosa	Mogućnost zadržavanja <n> % nasumičnog glasa, odgovarajućeg zaslona i neusporedive snimke zaslona. Poslužitelj pretvara prenesene snimke iz formata snimanja u oblik pohrane. Ako ne odaberete ovu opciju, snimka se ne pretvara dok se ne reproducira. Formati snimanja i pohrane zaslona prema zadanim su postavkama isti (WebM Video - VP8). Za audio snimke format snimanja je šifrirani OPUS, a format pohrane je WebMA Audio - Vorbis.

Srodne teme

- Kako funkcionira administracija tijeka rada – saznajte više o vrstama događaja tijeka rada i načinu Webex WFO obrađuje sukobljene tijekove rada.

Kako funkcionira administracija tijeka rada

Saznajte više o QM tijekovima rada, uključujući razlike između završetka interakcije (EOI) i dnevnih vrsta događaja te načina na koji WFO Webex obrađuje sukobljene tijekove rada.

Vrste događaja

Vrste događaja EOI i Daily određuju u kojem će se trenutku nakon kontakta odvijati proces tijeka rada. Nakon što odaberete vrstu događaja, tijekove rada možete konfigurirati za poduzimanje različitih akcija. Pogledajte Automatizacija QM tijekova rada za potpuni popis akcija tijeka rada.

Logika primijenjena na tri dolje navedene radnje razlikuje se ovisno o tome primjenjuje li se akcija na dnevni događaj ili EOI događaj. Pojedinosti o različitoj logici možete pronaći u odjeljcima Dnevni događaji i Događaji završetka interakcije.

- Držite <n> % nasumičnih glasovnih snimki
- Držite <n> % nasumičnih podudarnih snimki zaslona
- Zadržati <n> % nasumičnih neuparenih snimki zaslona

Gdje <n> označava tekstualno polje, potvrdni okvir ili padajući popis na kojem se može postaviti jedinstvena vrijednost.

Dnevni događaji

Dnevni događaji su kada tijek rada obrađuje sve snimke jednom dnevno. Ako se pozivi i dalje snimaju prilikom izvršavanja dnevnog tijeka rada, ti se pozivi prenose kada se pokrene sljedeći dnevni tijek rada. Dnevni tijekovi rada mogu se konfigurirati za radnje koje vam omogućuju zadržavanje određenog postotka glasovnih ili zaslonskih snimaka. Webex WFO izračunava dnevne tijekove rada koristeći točan postotak. Što znači, ako konfigurirate tijek rada da zadrži 20% slučajnih glasovnih snimaka, tada će se 20% slučajnih glasovnih snimki zadržati kada se tijek rada obradi.

Događaji završetka interakcije

Događaji završetka interakcije (EOI) su kada tijek rada obrađuje snimanje na kraju svakog pojedinačnog poziva. Za razliku od dnevnih tijekova rada, EOI tijekovi rada izračunavaju se na kraju svakog kontakta pomoću izračunatog približnog postotka. Webex WFO procjenjuje postotak za sve kontakte jer su u trenutku obrade dostupni samo podaci za trenutni kontakt i ranije kontakte. Da bi procijenio taj postotak, sustav koristi logiku sličnu modelu miješanja palube kako bi odlučio što će se dogoditi s kontaktom.

U modelu miješanja palube svakom agentu dodjeljuje se teoretska paluba. Ova špil sastoji se od kartica za čuvanje i kartica za odbacivanje razmjerno konfiguriranom keepu <n> % medijskih akcija, kao što je zadržavanje <n> % glasovnih snimki. Gdje <n> označava tekstualno polje, potvrdni okvir ili padajući popis na kojem se može postaviti jedinstvena vrijednost. Webex WFO miješa palubu, a zatim za svaki kontakt Webex WFO izvlači karticu s vrha

špil i zadržava ili odbacuje kontakt na temelju te kartice. Paluba se preslaguje kada WFO Webex dođe do kraja palube. Model miješanja palube osigurava da kontakti nisu previše predstavljeni ili nedovoljno predstavljeni proporcionalno postotku kontakata koje ste konfigurirali Webex WFO zadržati.

VAŽNO Ako agent primi manje od 10 poziva u danu, stvarni postotak ne odgovara postotku koji ste konfigurirali za tijek rada EOI.

QM sukobi tijeka rada

Za većinu tijekova rada možete odabrati više istodobnih akcija. Međutim, sukobi se mogu dogoditi kada konfigurirate akcije koje nisu kompatibilne. Svaka radnja koja može izazvati sukobe navedena je u nastavku.

NAPOMENA Ove radnje same po sebi ne pokreću sukobe. To je samo nekoliko odabranih kombinacija tih radnji koje mogu izazvati sukobe.

- Držite <n> % nasumičnih glasovnih snimki
- Držite <n> % nasumičnih podudarnih snimki zaslona
- Zadržati <n> % nasumičnih neuparenih snimki zaslona
- Recikliraj odmah glasovne snimke
- Odmah reciklirajte snimke zaslona.

PRIMJER : tijek rada konfiguriran je tako da **zadržava 10 % nasumičnih glasovnih snimki** i **odmah reciklira glasovne** snimke. Od sustava se traži da poduzme dvije suprotne radnje, a to su čuvanje i recikliranje glasovnih snimaka. To stvara sukob.

Uvjetni iskazi

Uvjetne izjave u nastavku prikazuju sve specifične scenarije koji pokreću sukobe pokazujući konfiguracije dviju sukobljenih radnji u izravnim podudaranjima i konačni ishod koji od konkurentskih radnji pobjeđuje. Kada akcija pobijedi, WFO Webex slijedi pobjedničku akciju i zanemaruje gubitničku akciju.

Ako:	Zatim:
Postoji tijek rada za brzo recikliranje EOI-ja i dnevno zadržavanje <n> % tijeka rada medija.	Slijedi tijek rada EOI Recycle Immediately.
Postoji tijek rada EOI Recycle Odmah i Dnevno recikliranje odmah	Slijedi tijek rada EOI Recycle Immediately.

Ako:	Zatim:
tijek rada.	
Postoji EOI Keep <n> % tijeka rada medija i tijek rada za dnevno recikliranje odmah.	Slijedi EOI Keep <n> % tijeka rada medija. Slijede se konfigurirano vrijeme prijenosa i pravila zadržavanja EOI-ja.
Postoji EOI Keep <n> % tijeka rada medija i Daily Keep <n> % tijeka rada medija.	Slijedi EOI Keep <n> % tijeka rada medija. Slijedi konfigurirano vrijeme prijenosa EOI i slijedi se Pravilo dnevnog zadržavanja.

VAŽNO Općenito, ako postoji sukob između dva tijeka rada, slijedi tijek rada koji je konfiguriran za prvo pokretanje.

VAŽNO Općenito, ako postoje dva tijeka rada s proturječnim pravilima zadržavanja, slijedi se tijek rada koji je nedavno ažuriran.

Srodne teme

- Automatizacija QM tijekova rada – saznajte više o konfiguriranju tijekova rada.

Upravljanje pravilima zadržavanja podataka za QM i Analytics

Pomoću stranice Zadržavanje stvorite pravilo zadržavanja koje definira koliko dugo se svaki kontakt zadržava, a zatim dodijelite pravila tijeku rada (pogledajte Automatizacija QM tijekova rada). Prema zadanim postavkama maksimalno vrijeme zadržavanja glasovnih i zaslonskih snimaka je dvije godine. Administrator sustava može postaviti različito maksimalno vrijeme zadržavanja.

Možete odrediti vrijeme zadržavanja za glasovne snimke, snimke zaslona i tekstualne zapise za ove kategorije kontakata:

- Arhiviranje kontakta
- Neotkriveni kontakt
- Rezultatski kontakt
- HR kontakt

- Kontakt za obuku
- Označeni kontakt

Svaka komponenta kontakta (audio snimanje, snimanje zaslona ili korijensko snimanje) može imati vlastita pravila zadržavanja. Webex WFO briše datoteke za pohranu snimaka kada isteknu sva primjenjiva pravila pohrane. Datoteka za pohranu snimanja može biti povezana s nulom ili više kontakata, kao i s nulom ili jednom korijenskom snimkom. (Vidi Konfigurirajte QM globalne postavke da biste postavili pravila zadržavanja korijenskih snimki.)

Preduvjeti

- Imate dozvolu Administriranje QM

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM tijekovi kontakata > zadržavanje

Postupci

Stvaranje pravila zadržavanja

1. Odaberite Stvorite **novo pravilo zadržavanja**.
2. Unesite naziv pravila u **polje Pravila** zadržavanja.
3. U **odjeljku Postavke** odaberite razdoblja zadržavanja za svaku vrstu kontakta.
4. Kliknite **Spremi**.
5. Idite na stranicu Administracija tijeka rada (Upravljanje aplikacijama > QM > QM Tijekovi kontakata > Administracija tijeka rada) da biste dodijelili pravila zadržavanja tijeku rada (pogledajte Automatizacija QM tijekova rada).

Uređivanje pravila zadržavanja

> **NAPOMENA** Skraćivanje ili produljenje razdoblja zadržavanja ne utječe na postojeće snimke poziva koje su prethodno bile uređene tim pravilima. Nova kraća ili dulja duljina primjenjuje se samo na pozive koji
> Bilježe se nakon promjene.

1. Odaberite **Uređivanje postojećeg pravila** zadržavanja.
2. Odaberite pravilo s **padajućeg popisa Pravila** zadržavanja.
3. Po potrebi uredite pravilo, a zatim kliknite **Spremi**.

Ako je poziv označen, Webex WFO briše zaslon i glasovne snimke na kraju vremena zadržavanja označenih oznaka za zaslon i glas. Webex WFO briše metapodatke povezane s pozivom kada se dostigne najduže vrijeme zadržavanja označenih oznaka.

Timovi dodijeljeni tijeku rada dijele isto razdoblje zadržavanja. Nakon što WFO Webex dodijeli razdoblje zadržavanja pozivu, razdoblje se ne mijenja ako se tim premjesti iz jednog tijeka rada u drugi tijek rada. Samo pozivi snimljeni nakon prelaska na novi tijek rada koriste razdoblje zadržavanja novog tijeka rada.

Srodne teme

- Automatizacija QM tijekova rada – dodijelite kontakte pravilima zadržavanja putem tijekova rada
- Konfiguriranje QM globalnih postavki – postavljanje pravila zadržavanja korijenskih snimki
- Brisanje ili ažuriranje više kontakata odjednom – dodijelite novo pravilo zadržavanja većem broju kontakata odjednom.

Konfiguriranje postupnog prijenosa

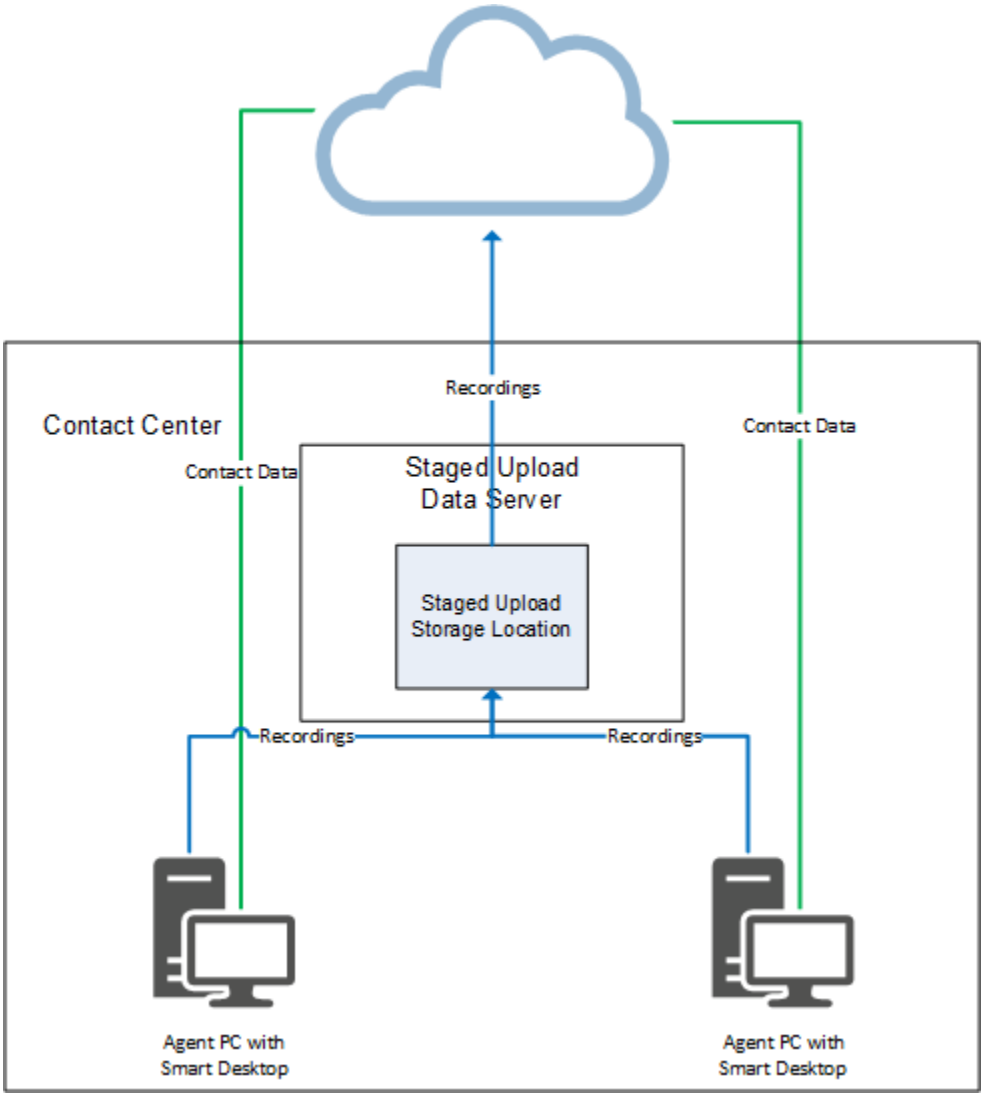
Snimke se mogu premjestiti s računala agenta u oblak na tri različita načina. Sve tri metode zahtijevaju QM događaje tijeka rada i računala agenta s pametnom radnom površinom.

- Prenesite snimke u oblak odmah nakon dovršetka kontakta.
- Pohranite snimke na računalo agenta, a zatim ih jednom dnevno prenesite u oblak.
- Prenesite snimke na podatkovni poslužitelj u kontaktnom centru odmah nakon dovršetka kontakta (prva faza), a zatim ih jednom dnevno premjestite u oblak (druga faza).

Ova tema pokriva samo treću opciju, nazvanu "inscenirani prijenos". Inscenirani prijenos omogućuje vam čuvanje snimaka na sigurnom mjestu bez preopterećenja internetske propusnosti.

Kontakti kojima se rukuje s postupnim prijenosom pojavljuju se na stranici Interakcije nakon završetka snimanja, ali imaju stanje prijenosa datoteke "Još nije preneseno" dok se postupak postupnog prijenosa ne dovrši.

Sljedeća slika prikazuje tijek podataka za osnovnu konfiguraciju postupnog prijenosa.



Preduvjeti

- Agenti su omogućeni za audio i/ili snimanje zaslona.
- Računala agenta imaju instaliranu pametnu radnu površinu.
- Imate sve ove dozvole:
  - Administriranje klijenta
  - Administriranje organizacijske strukture (potrebno za korištenje timova za povezivanje agenata s poslužiteljem za postupni prijenos podataka)
  - Administriranje tijeka rada

Mjesto stranice

Varira. Pojedinosti potražite u postupcima u nastavku.

Postupci

Postoje četiri koraka za postavljanje postupnog prijenosa:

- Korak 1: (Neobavezno) identificirajte agente koji će koristiti inscenirani prijenos
- Drugi korak: konfiguriranje komponente postupnog prijenosa
- Treći korak: pridruživanje agenata poslužitelju podataka s postupnim prijenosom
- Četvrti korak: konfiguriranje pravila tijeka rada dnevnog događaja za postupni prijenos

Korak 1: (Neobavezno) identificirajte agente koji će koristiti inscenirani prijenos

Korak 1 je korak planiranja, a ne korak konfiguracije. Prvo identificirajte agente koji će koristiti inscenirani prijenos kako biste mogli stvoriti potrebne konfiguracije s tim agentima na umu. Svi agenti u vašem kontakt centru mogu koristiti postupni prijenos ili samo neke od njih.

Drugi korak: konfiguriranje komponente postupnog prijenosa

Konfiguriranje poslužitelja podataka za postupni prijenos

- Omogućite značajku podrške za dijeljenje datoteka SMB 1.0 na poslužitelju koji ćete koristiti za postupni prijenos.

Stvaranje mjesta za pohranu postupnog prijenosa

1. Stvorite mapu na mjestu na koje želite pohraniti snimke prije nego što se prenesu u oblak. Ovo mjesto može biti na poslužitelju podataka ili na drugom mjestu (na primjer, NAS).
2. Konfigurirajte svojstva mape za zajedničko korištenje tako da joj agenti mogu pristupiti. Ako mapa nije na podatkovnom poslužitelju, morate konfigurirati i svojstva zajedničkog korištenja kako bi joj poslužitelj podataka mogao pristupiti.
3. Kopirajte UNC put u mapu. Ovo ćete koristiti kasnije.

Omogućivanje komponente postupnog prijenosa

1. Idite na upravljanje aplikacijama > konfiguraciju globalnog > sustava > konfiguraciju podatkovnog poslužitelja.
2. Odaberite podatkovni poslužitelj koji će se koristiti za postupni prijenos s padajućeg popisa Odabir konfiguracije **podatkovnog poslužitelja** .
3. U odjeljku **Regionalne postavke** postupnog prijenosa podatkovnog poslužitelja odaberite **Omogući postupni prijenos**. Pojavljuju se dodatna polja.

4. Konfigurirajte polja na sljedeći način.

Polje	Konfiguracija
Mjesto	UNC put do mjesta za pohranu postupnog prijenosa koje ste prethodno kopirali. Računala agenta moraju imati pristup ovoj lokaciji. **PRIMJER** \\ServerName\FolderName
Korisničko ime	Korisničko ime osobe koja upravlja poslužiteljem podataka za postupni prijenos. **OGLEDNA** domena\user.name
Lozinka	Lozinka osobe koja upravlja poslužiteljem podataka za postupni prijenos.

5. Kliknite **Spremi**.

Treći korak: pridruživanje agenata poslužitelju podataka s postupnim prijenosom

Ovaj korak omogućuje agentskim računalima da šalju snimke na mjesto pohrane postupnog prijenosa, gdje se snimke pohranjuju dok se svakodnevni događaj tijeka rada QM (konfiguriran u koraku 4) ne pokrene i prenese u oblak.

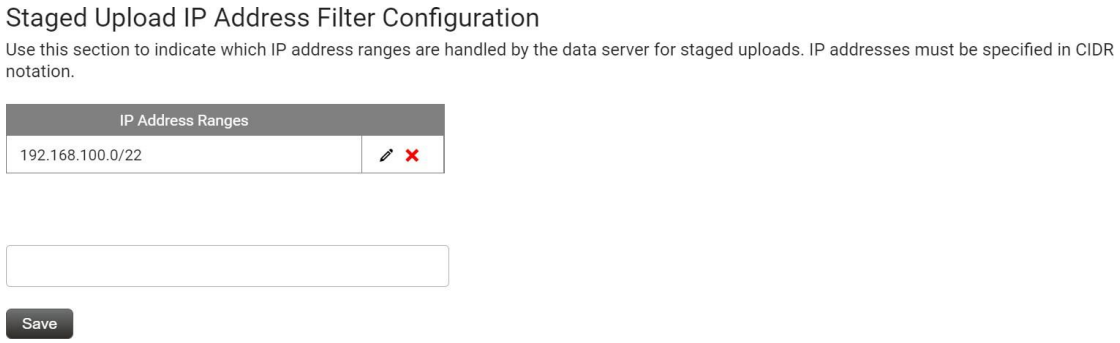
NAPOMENA: Snimke za bilo kojeg agenta koji nije povezan s poslužiteljem podataka za postupni prijenos prenijet će se u skladu s prvim događajem tijeka rada QM s odgovarajućim uvjetima. To može rezultirati
Trenutni prijenos u oblak ili odgođeni prijenos u oblak gdje snimke ostaju na računalu agenta dulje od željenog.

Agente možete povezati s poslužiteljem podataka za postupni prijenos na jedan od tri načina: IP adresama, timovima ili IP adresama i timovima.

Koristite IP adrese za pridruživanje agenata poslužitelju podataka za postupni prijenos

1. Idite na upravljanje aplikacijama > konfiguraciju globalnog > sustava > konfiguraciju podatkovnog poslužitelja.
2. Na padajućem popisu Odabir konfiguracije **podatkovnog poslužitelja** odaberite poslužitelj za postupni prijenos podataka.
3. U sekciji Konfiguracija **filtra za postupni** prijenos IP adrese unesite najmanje jedan raspon adresa IP u CIDR notaciju. Svaki agent čije računalo ima adresu IP koja odgovara ovom rasponu povezan je s poslužiteljem podataka za postupni prijenos.

> **VAŽNO** Ovaj raspon adresa IP mora sadržavati IP adrese svih PC-ja svih agenata koji će koristiti inscenirani prijenos. Adresa mora identificirati javnu ili vanjsku mrežu koja Stolna računala agenata komuniciraju iz. Ako vaša tvrtka ili ustanova koristi NAT vatrozid, nemojte koristiti adresu za lokalnu ili internu podmrežu.



4. Kliknite **Spremi**.

Pridruživanje timova poslužitelju podataka postupnog prijenosa pomoću timova

Poslužitelj podataka za postupni prijenos možete dodijeliti jednom ili više timova, a zatim dodijeliti sve agente koji će koristiti inscenirani prijenos jednom od tih timova.

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > globalnu konfiguraciju korisnika > > timovima.
2. Odaberite tim koji će se pridružiti poslužitelju podataka za postupni prijenos s **padajućeg popisa Odaberite tim** .
3. U odjeljku **Korisnici** premjestite agente koje želite dodijeliti ovom timu iz **Dostupno** u **Dodijeljeno**.

   > **NAPOMENA** Timovima možete dodijeliti i pojedinačne korisnike na stranici Korisnici.

4. U odjeljku **Mjesto** postupnog prijenosa odaberite poslužitelj podataka za postupni prijenos.
5. Kliknite **Spremi**.

Koristite IP adrese i timove za povezivanje agenata s poslužiteljem podataka za postupni prijenos

1. Povežite IP adrese agenata s poslužiteljem podataka za postupni prijenos kako je opisano u jednom od ranijih postupaka.
2. Povežite agente s timom poslužitelja za postupni prijenos podataka kako je opisano u jednom od ranijih postupaka.

Različite konfiguracije s timovima agenta i IP adresama daju različite rezultate. Tablica u nastavku identificira koristi li agent inscenirani prijenos ili ne na temelju tih konfiguracija.

Pridružen tim agenta s Data Serverom?	Pc u IP filtru	PC nije u IP filtru	Ne koristi se
Da	Koristi postupni prijenos	Ne koristi inscenirani prijenos	Koristi postupni prijenos
Ne	Koristi postupni prijenos	Ne koristi inscenirani prijenos	Ne koristi inscenirani prijenos

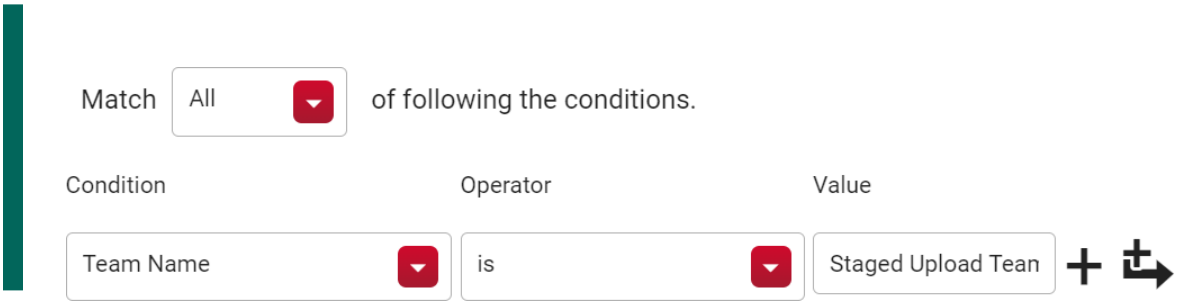
Četvrti korak: konfiguriranje pravila tijeka rada dnevnog događaja za postupni prijenos

Pravila se sastoje od djelovanja i uvjeta. Radnja je ono što Webex WFO radi sa snimkom. Uvjeti su kriteriji koje snimka mora ispuniti da bi se radnja dogodila. Ovo pravilo šalje snimke s PC-ja agenta na mjesto pohrane s postupnim prijenosom (konfigurirano u koraku 2) umjesto da ih pohranjuje na pc agenta ili ih odmah prenosi u oblak. Dodatne informacije o konfiguriranju pravila za QM događaje tijeka rada potražite u članku Automatizacija QM tijekova rada.

Stvaranje pravila za postupni prijenos

1. Idite na Upravljanje aplikacijama > QM > QM tijekove kontakata > administraciju tijeka rada.
2. Odaberite **Dnevni događaj**.
3. U odjeljku **Vrijeme** odaberite vrijeme za prijenos snimki s mjesta pohrane za postupni prijenos u oblak.
4. Unesite jedinstveni naziv pravila u **polje Naziv** .
5. Kliknite **Spremi pravilo**.
6. Odaberite pravilo s **popisa Pravila** .
7. U **odjeljku Uvjeti** navedite kriterije koji se primjenjuju na sve snimke koje su snimili pc-jevi svih agenata koji će koristiti postupni prijenos.

> **PRIMJER**
> Svi agenti koji će koristiti postupni prijenos dodijeljeni su timu za postupni prijenos. Stanje izgleda ovako:

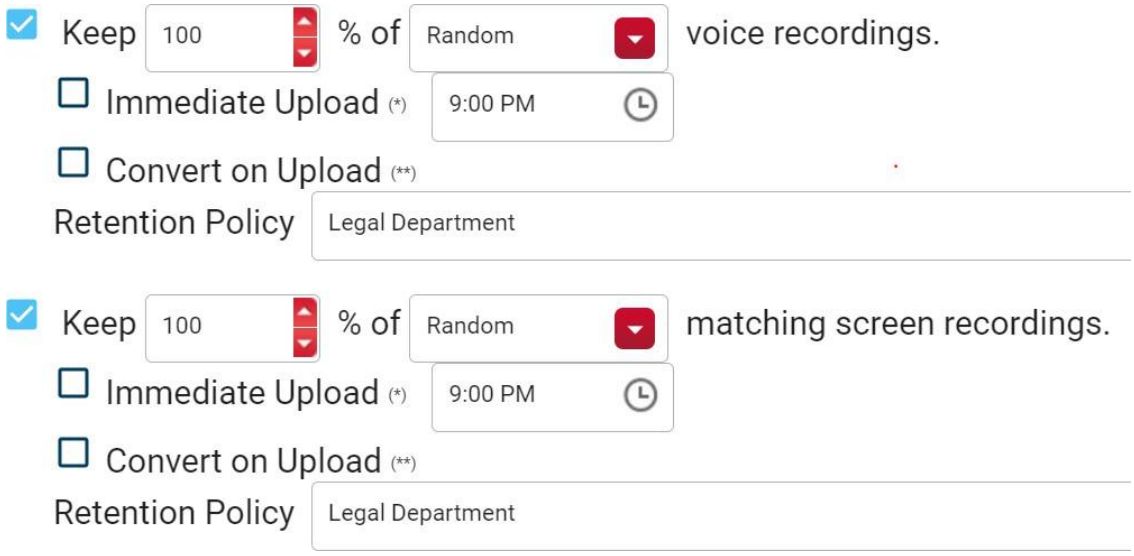


8. U **odjeljku Akcije** stvorite akciju koja sprječava trenutni prijenos glasovnih i zaslonskih snimki.

VAŽNO U najmanju ruku morate poništiti potvrdne okvire **Trenutni prijenos** za glasovne snimke i snimke zaslona. Pravilo tijeka rada konfigurirano s trenutnim prijenosom uvijek odmah prenosi snimke u oblak, čak i ako je poslužitelj podataka za postupni prijenos Konfigurirani i agenti su povezani s njim.

PRIMJER

Sve snimke glasa i zaslona koje zadovoljavaju kriterije navedene u odjeljku Uvjeti obrađivat će se postupnim prijenosom. Radnje izgledaju ovako:



9. (Neobavezno) Ako je potrebno, dodatno poboljšajte uvjete i mjere. Koraci 7 i 8 pružaju minimalnu potrebnu konfiguraciju.

10. Ako koristite pravila u druge svrhe osim postupnog prijenosa, naručite pravila kako biste spriječili sukobe. Webex WFO obrađuje svaku snimku prema prvom pravilu na popisu čiji se uvjeti podudaraju

to. Dodatne informacije o mogućim sukobima između pravila tijeka rada potražite u odjeljku Kako funkcionira administracija tijeka rada.

11. Kliknite **Spremi**.

Srodne teme

- Upravljanje ulogama i dozvolama – informirajte se o dozvolama potrebnima za omogućivanje snimanja agenata.
- Konfiguriranje podatkovnog poslužitelja – dodatne informacije o postavkama dostupnim za podatkovne poslužitelje.
- Upravljanje timovima – dodatne informacije o konfiguriranju timova.
- Automatizacija QM tijekova rada – detaljne informacije o automatizaciji načina na koji WFO rukuje Webex snimkama.
- Kako funkcionira administracija tijeka rada – dodatne informacije o funkcioniranju tijekova rada.

Upravljanje kontaktima koji se snimaju

Koristite stranicu Uključivanje/isključivanje da biste proaktivno upravljali kontaktima koje WFO Webex automatski snima i koje kontakte automatski isključuje iz snimanja. Možete imati više pravila za uključivanje i isključivanje.

> **PRIMJER Stvorite** pravila za isključivanje svih odlaznih kontakata iz snimanja, snimanje svih kontakata koji počinju s "612822" ili snimanje svih poziva iz Ujedinjenog Kraljevstva.

Preduvjeti

- Imate dozvolu QM administracije.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM tijekovi kontakata > uključivanje/isključivanje

Postupci

> **VAŽNO** Prema zadanim postavkama Webex WFO bilježi sve pozive. Ako polja u pravilu izuzimanja (kao što su vrsta ili smjer uzorka) nedostaju, nisu potpuna ili netočno koriste zamjenske znakove, Webex
> WFO snima ove pozive.

PRIMJER Pravilo uključivanja stvarate za snimanje samo poziva s pozivnim brojem 1234567. Poziv dolazi, ali ACD ne isporučuje pozvani broj. Niste stvorili pravilo isključenja
Za isključivanje poziva s praznim pozivnim brojem. Webex WFO snima ovaj poziv.

Stvaranje pravila snimanja

1. Kliknite **Dodaj**.
2. Unesite telefonski broj u **polje Uzorak** . Ne koristite spojnice. U ovom polju možete koristiti zamjenske znakove za stvaranje pravila koja se primjenjuju na više brojeva:
   - ? — Jednoznamenkasti broj

     PRIMJER 612822???? = svi brojevi koji počinju s 612-822.
   - * — Bilo koji broj znamenki

     PRIMJER 612* = svi brojevi koji počinju sa 612.
   - + — Pokazatelj šifre države (mora biti prvi znak u polju)

     PRIMJER +44* = kontakti u Ujedinjenom Kraljevstvu.
   - EMPTY — ACD ne daje podatke za ovo polje.
3. Odaberite karakteristike poziva iz **polja Vrsta** uzorka.
   - Broj pozivatelja – ANI
   - Pozvani broj – DNIS
   - Kućni broj
   - Telefonski broj – neki ACD-ovi popunjavaju podatke u polju s nazivom Telefonski broj ako je broj poziva ili pozvani broj prazan. Ako vaš ACD to učini, možete stvoriti pravila s ovom vrstom uzorka.
   - Bilo koji—Neki ACD-ovi popunjavaju podatke u polju koje se zove Bilo koje ako je broj poziva ili pozvani broj prazan. Ako vaš ACD to učini, možete stvoriti pravila s ovom vrstom uzorka.
4. Odaberite smjer **poziva**.
5. Kliknite **Dodaj**. Pravilo se pojavljuje na stranici.

Uređivanje pravila

1. Kliknite ikonu olovke pokraj pravila.
2. Uredite pravilo prema potrebi.

3. Kliknite **Ažuriraj**.

Brisanje pravila

1. Kliknite ikonu koša za smeće pokraj pravila. Otvorit **će se prozor Potvrda brisanja** .
2. Kliknite **Izbriši**. Pravilo nestaje s popisa.

Uvoz popisa pravila snimanja

NAJBOLJA PRAKSA Da biste bili sigurni da je uvoz ispravno oblikovan, prvo Izvezite popis pravila snimanja, uredite popis prema potrebi i uvezite ga.

1. U gornjem desnom kutu stranice kliknite **Uvezi** . Otvorit **će se prozor Uvoz.**
2. Kliknite **Odaberi datoteku**.
3. Odaberite datoteku za prijenos. Prozor **Uvoz** pretpregledava nova i postojeća pravila koja se nalaze u datoteci.
4. Kliknite **Uvezi**. Nova pravila pojavljuju se na stranici.

Izvoz popisa pravila snimanja

VAŽNO Ako izvozite popis koji sadrži međunarodni pozivni kod sa znakom plus (+), Excel će taj broj tretirati kao matematički izraz. Da biste koristili te popise, pretvorite izvezeni . CSV Datoteka u tekst (.TXT), otvorite datoteku u programu Excel i definirajte je kao stupac oblikovan tekstom.

- U gornjem desnom kutu stranice kliknite **Izvezi** . Datoteka se inclusion_exclusion_list.csv preuzima na vaš uređaj.

Srodne teme

- Automatizacija QM tijekova rada – stvorite pravila koja Webex WFO-u govore što učiniti sa snimkama.

Izvoz metapodataka kontakta

Metapodatke za sve kontakte u rezultatima filtriranja možete izvesti kao CSV datoteku.

NAPOMENA Webex administratori WFO-a određuju koji se metapodaci mogu izvesti. Webex WFO uključuje samo metapodatke koji se mogu izvesti u CSV datoteci.

Preduvjeti

- Imate dozvolu Prikaz kontakata.
- Imate snimke unutar svog djelokruga.

Mjesto stranice

Interakcije

Postupci

Izvoz metapodataka kontakta

1. Filtrirajte kontakte po želji. Pogledajte Pronalaženje kontakata.
2. (Neobavezno) Dodajte ili uklonite stupce sa stranice. Preuzimanje CSV sadrži informacije samo iz stupaca koji su vidljivi na stranici. Pogledajte Prilagodba stupaca na stranici Interakcije.
3. Kliknite ikonu Mogućnosti **popisa** .
4. Kliknite **Izvezi podatke tablice u CSV**. Datoteka se preuzima na vaš uređaj.

Srodne teme

- Prilagodba stupaca na stranici Interakcije – informacije o stupcima koje možete uključiti u izvoz
- Pronalaženje kontakata – kako pronaći kontakte s podacima koje želite preuzeti.
- Skupni izvoz kontakata – izvoz snimki, metapodataka i transkripcija za više kontakata na vanjsko mjesto za pohranu.
- Brisanje ili ažuriranje više kontakata odjednom – ažurirajte ili očistite polja metapodataka iz više kontakata odjednom.

Zapis na zahtjev

Tijekovi rada za upravljanje kvalitetom mogu se nositi s većinom situacija snimanja, ali možda ćete naići na situaciju koja nije obuhvaćena tijekom rada. Stranica Kontrole snimanja omogućuje vam da nadjačate te tijekove rada i izravno radite s pozivima.

Preduvjeti

- Dozvole su postavljene kontrole snimanja.
- Vaša tvrtka ili ustanova konfigurirala je metapodatke za kontakte (potrebne za prilaganje metapodataka kontaktu).
- Vaša tvrtka ili ustanova ima konfigurirano označavanje (potrebno za označavanje poziva za različito vrijeme zadržavanja).

Mjesto stranice

Kontrole snimanja

Postupci

Prijava u kontrole snimanja

Ovo je uvijek prvi korak u korištenju kontrola snimanja.

1. Kliknite **Prijava**.
2. Unesite svoj kućni broj u **polje Kućni broj** telefona.
3. Kliknite **Pošalji**.

Snimanje zaslona

Ovi koraci snimaju samo zaslon, a ne i zvuk. Zaslon možete snimiti čak i ako niste u pozivu, pa vam ova značajka omogućuje snimanje kontakata za chat ili e-poštu.

1. Kliknite **Početni zaslon**.
2. Kada završite snimanje, kliknite **Zaustavi zaslon** .

Pauziranje snimanja

Možda ćete htjeti pauzirati snimku ako rukujete osjetljivim podacima, kao što su brojevi kreditnih kartica. Ovaj postupak pauzira snimanje zaslona i zvuka. Kada reproducirate kontakt, zvuk je tih tijekom pauze, a na zaslonu se prikazuje *simbol pauze* .

1. Kliknite **Pauziraj**.
2. Kliknite **Nastavi** da biste nastavili snimanje.

Odmah izbrišite dio snimke

Ovaj je postupak sličan pauziranju snimke, ali automatski briše dio poziva koji ne želite snimiti umjesto da dio snimke ostane tih.

1. Dok se poziv snima, kliknite **Segment i Spremi** prije početka povjerljivog dijela kontakta.

   PRIMJER : Pomažete kupcu da izvrši narudžbu. **Kliknite Segment i Spremi** neposredno prije nego što vam kupac da broj kreditne kartice.

2. Kliknite **Segment i Izbriši** kada završi povjerljivi dio poziva.

   VAŽNO Kada kliknete **Segment i Izbriši**, WFO Webex odmah briše povjerljivi dio poziva. Ovaj segment ne ide u koš za smeće.

3. Kada završite snimanje, kliknite **Zaustavi zaslon** .

Označavanje segmenta poziva

Označavanje segmenta poziva je poput stavljanja knjižne oznake unutar poziva. Postoje dvije situacije u kojima želite označiti segment poziva:

- Ako sudjelujete u pozivu koji se inače ne bi snimao, možete započeti i snimanje zvuka i zaslona.
- Ako sudjelujete u prijenosu ili konferencijskom pozivu, možete označiti kada je poziv prenesen ili kada je u poziv dodana druga osoba.

1. Kliknite **Segment i Spremi**.
2. Kada završite snimanje, kliknite **Zaustavi zaslon** .

Prilaganje metapodataka kontaktu

Ako vaša tvrtka ili ustanova koristi metapodatke za kontakte, metapodatke možete priložiti kontaktima koje snimate pomoću kontrola snimanja. Metapodatke možete priložiti aktivnom pozivu i najnovijem pozivu. Metapodatke ne možete prilagati pozivima starijim od toga.

1. Kliknite **Dodaj metapodatke**.
2. Na padajućem popisu Tipka **metapodataka odaberite vrstu** metapodataka.
3. Unesite vrijednost metapodataka u **polje Vrijednost** metapodataka.

   PRIMJER : morate dodati komentar u snimku kontakta. Na padajućem popisu Ključ **metapodataka odabirete** Komentar **, a** komentar unosite u **polje Vrijednost** metapodataka.

4. Kliknite **Pošalji**.

Označavanje poziva za različito vrijeme zadržavanja

Vaš Webex WFO administrator kontrolira koliko dugo su snimke dostupne. Međutim, kontaktu možete dati različito vrijeme zadržavanja tako da ga označite. Označavanje kontakta primjenjuje svako razdoblje zadržavanja koje je vaša tvrtka ili ustanova postavila za označene kontakte.

- Kliknite **Oznaka**.

Srodne teme

- Kako funkcioniraju kontrole snimanja – detaljne informacije o funkcioniranju kontrola snimanja.
- Automatizacija QM tijekova rada – postavke za koje snimke treba zadržati i izbrisati.
- Upravljanje kontaktima koji se snimaju – postavke za automatsko snimanje kontakata.
- Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka – pozadinski rad za prilaganje metapodataka kontaktu.
- Označavanje kontakta – rad u pozadini za označavanje kontakata.
- Upravljanje ulogama i dozvolama – informacije o skupu dozvola kontrola snimanja.

Kako funkcioniraju kontrole snimanja

Ovaj odjeljak pruža vam dodatne informacije o radu gumba Kontrole snimanja.

Prijava

Klikom na **Prijava** povezujete se s određenim proširenjem za hoteling i prijavljujete se u kontrole snimanja.

Početni zaslon

Ako QM trenutno ne snima aktivan poziv, klikom na **Start Screen** započinje snimanje samo na zaslonu. Ako za to vrijeme primite telefonski poziv ili uputite poziv, prema kriterijima tijeka rada može se stvoriti zaseban glasovni i zaslonski kontakt (ili možete koristiti **Segment i Spremi** te **Segment i Izbriši** za stvaranje kontakta). Kada se aktivni poziv završi, stvara se drugi kontakt samo za zaslon i nastavlja se sve dok ne kliknete **Stop Screen**.

Ako QM trenutno snima aktivan poziv, klik na **Start Screen** ne čini ništa trenutnoj snimci, ali snimanje samo na zaslonu započinje nakon završetka aktivnog poziva (ako ne kliknete **Stop Screen**). Snimanje poziva i snimanje samo na zaslonu spremaju se kao zasebne snimke kontakata.

Zaustavi zaslon

Zaustavni zaslon funkcionira samo ako ste prethodno kliknuli **početni zaslon**. Ako ne kliknete **Stop Screen** nakon **početnog zaslona**, maksimalna duljina snimanja kontakta je četiri sata.

Segment i spremanje

Klikom na **Segment i Spremi** započinje audio i zaslonsko snimanje aktivnog poziva. Ako QM automatski ne snimi poziv (na primjer, telefonski broj pozivatelja nalazi se na popisu izuzimanja ili poziv ne zadovoljava kriterije tijeka rada za snimanje), ovaj gumb omogućuje vam snimanje i tretiranje kao normalan kontakt. Segment i spremanje nadjačava popis izuzimanja (konfiguriran u upravljanju aplikacijama > QM tijekovima kontakata
> Uključivanje/isključivanje) jer korijenski poziv ne zna identitet agenta prilikom snimanja (pogledajte Kako funkcioniraju korijenski pozivi i usklađivanje).

Ako QM trenutno snima aktivan poziv, segment i spremanje ne čine ništa.

Segment i brisanje

Klikom na **Segment i Izbriši** zaustavlja se audio i zaslonsko snimanje aktivnog poziva. Snimka napravljena do tog trenutka odmah se odbacuje. Snimanje se nastavlja nakon što kliknete **Segment i Delete** te se sprema prema kriterijima tijeka rada kao novi kontakt.

Pauza

Pauza vam pomaže da se pridržavate standarda sigurnosti podataka industrije platnih kartica (PCI DSS) za zaštitu podataka potrošača.

Pauziranje utječe na snimanje glasa i zaslona te radi samo za aktivne pozive. Klik na **Pauziraj** za poziv koji je već pauziran ne čini ništa. Za nastavak snimanja morate kliknuti **Nastavi** . Pauza ne utječe na nadzor uživo.

Pozivi su dostupni za reprodukciju prije usklađivanja, s tišinom gdje ste koristili Pauziraj.

Nastavi

Životopis utječe i na snimanje glasa i na zaslonu te radi samo za aktivne pozive. Ako poziv trenutno nije pauziran, Nastavi ne radi ništa. Ako ne kliknete **Nastavi**, točka na kojoj ste pauzirali snimanje je kraj audiosnimke.

Tijekom obrade nakon poziva klik na **Nastavi** ne pojavljuje se kao događaj međusobne tišine ili razgovor o događaju.

NAPOMENA Korištenje više metoda pokretanja, pauziranja i nastavka (kao što su kontrole snimanja, web-događaji, API-ji i signalizacija trećih strana) istovremeno može rezultirati nepredvidivim ponašanjem. Za
Izbjegavajte te probleme, istodobno koristite samo jednu metodu poziva.

Metapodaci

Klikom na **Metapodaci** prilažu se metapodaci aktivnom pozivu. Ako QM ne prenese trenutni poziv za arhiviranje zbog kriterija tijeka rada, metapodaci se prenose u bazu podataka, ali se ne pojavljuju u sučelju. Metapodatke možete priložiti pozivu samo ako su metapodaci definirani na stranici Upravitelj metapodataka (Upravljanje aplikacijom > QM Konfiguracija > Upravitelj metapodataka).

Pozivu možete pridružiti najviše 100 stavki metapodataka. Metapodatke **možete kliknuti** 100 puta, svaki put pomoću jednog para tipki/vrijednosti, ili jednom kliknuti **Metapodaci** i upotrijebiti 100 parova tipki/vrijednosti. Navođenjem prazne vrijednosti za ključ uklanja se pridruživanje polja metapodataka za poziv.

Valjani oblici metapodataka su sljedeći.

Vrsta metapodataka	Oblik podataka
Datum	GGGG-MM-DD
Brojevi	▪ Može početi s i sadržavati decimalni zarez ▪ Ne može završiti s decimalnim zarezom ili sadržavati zarez
Tekstualno	Može sadržavati sve alfanumeričke znakove osim znakova ampersand (&), manje od (<) ili veće od (>) znakova

Sigurnosne značajke za snimke

Sve snimke imaju sljedeće sigurnosne značajke:

- Šifriranje – svi se podaci šifriraju i prenose putem HTTPS/SSL iz korisnikovih prostorija na Webex WFO platformu u oblaku radi obrade i pohrane.
- Dozvole temeljene na ulogama – samo ovlašteni korisnici mogu reproducirati ili izvesti snimke.
- Trag nadzora – sustav prati tko pristupa snimkama, čemu pristupa i kada im pristupa.
- Usklađenost s industrijom platnih kartica (PCI) – Webex je WFO u skladu sa standardom industrije sveobuhvatnim zahtjevima za poboljšanje sigurnosti podataka računa za plaćanje.

U implementacijama u oblaku dostupna metoda šifriranja je RSA-2048 (s asimetričnim ključevima) i AES-256 za medije koje je snimio Webex WFO.

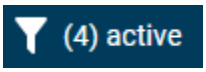
Prikaz izvješća o snimanju

Informacije o standardnim QM i WFM izvješćima koja se isporučuju s WFO-Webex te upute za pokretanje standardnog izvješća potražite u člancima QM standardna izvješća i WFM standardna izvješća.

> **NAPOMENA** Ova standardna Webex WFO izvješća pokazuju trenutni tim agenta, a ne tim kojem je agent pripadao u vrijeme snimanja. Izvješća stvorena pomoću eksplorera za podatke i kontakata Navedena na stranici Interakcije prikazuje tim kojem je agent pripadao u vrijeme snimanja.

Traženje kontakata

Kontakte unutar dosega možete pronaći pomoću jednog ili više filtara. Na primjer, možete koristiti filtre da biste pronašli sve kontakte koje obrađuje određena osoba ili koje su zabilježeni unutar određenog datumskog raspona. Ikona Filtri (gore lijevo od stranice) navodi broj filtara koje trenutno koristite.



Svaki filtar ima barem jedan kriterij. Na primjer, filtar Naziv ocjenjivača ima dva kriterija: Ime i Prezime. Da bi se pojavio u rezultatima filtriranja, kontakt mora zadovoljiti sve kriterije svakog filtra koji koristite. Dostupne filtre i njihove kriterije potražite u članku Opisi filtara.

Preduvjeti

- Imate dozvolu Prikaz kontakata.
- Imate snimke unutar svog djelokruga.
- Za neke filtre potrebne su posebne dozvole. Dodatne informacije potražite u odjeljku Opisi filtara .
- Neki filtri zahtijevaju Webex WFO Analytics. Dodatne informacije potražite u odjeljku Opisi filtara .

Mjesto stranice

Interakcije

Postupci

Filtriranje kontakata

1. Kliknite ikonu popisa **Filtar** (gore lijevo od stranice). Otvorit će se ploča Filtri koja prikazuje posljednje filtre koje ste koristili ili zadani skup filtara.

   Tablica u nastavku prikazuje zadani skup filtra. Da biste u bilo kojem trenutku učitali taj skup, kliknite **Vrati izvorno**.

Filtar	Kriterija
Raspon datuma	Prošli mjesec
Organizacija	Grupa: Svi tim: Svi Agent: Svi (aktivni agenti)
Opseg pretraživanja	Sve evaluacije

2. Kliknite **Dodaj filtar**. Otvorit će se dijaloški okvir Odabir filtara .
3. Kliknite filtar u **stupcu Dostupno** da biste ga dodali ili kliknite filtar u stupcu Odabrano da biste ga uklonili.

   NAPOMENA Morate sadržavati barem jedan od sljedećih potrebnih filtara: ID kontakta, Raspon datuma ili Određeni datum. Ako skup filtara sadrži samo jedan potreban filtar, ne možete ga ukloniti
   Potreban je filtar ako ne dodate drugi potrebni filtar.

4. Kliknite **Ažuriraj filtre**. Zatvara se dijaloški okvir Odabir filtara .
5. Kliknite svaki filtar i odaberite njegove kriterije.
6. Kliknite **Primijeni**. Snimke koje zadovoljavaju sve kriterije u skupu filtara. Snimka stanja kontakata filtra (gore desno od stranice) ažurira se s prosječnim vremenom razgovora (ATT) za prikazane snimke. ATT je prosječno vrijeme potrebno agentu da rukuje pozivom. Vrijeme razgovora započinje kada agent odgovori na poziv i završava kada ga agent isključi ili prenese, uključujući vrijeme čekanja.

   ATT: 00:02:58

Spremanje skupa filtara

Grupa filtara i kriterija koje zajedno koristite naziva se "skup filtara". Skup filtara možete spremiti i kasnije ponovno upotrijebiti.

1. Filtrirajte kontakte da biste odabrali filtre i kriterije koje želite spremiti (pojedinosti potražite u odjeljku Filtriranje kontakata).
2. Kliknite ikonu Spremi. Otvorit će se dijaloški okvir Spremanje skupa filtara .
3. Unesite naziv filtra postavljenog **u polju Novi naziv** skupa filtara.
4. Kliknite **Spremi**. Zatvara se dijaloški okvir Spremanje skupa filtara i naziv se pojavljuje na padajućem popisu Skup filtara.

Korištenje spremljenog skupa filtara

1. Kliknite ikonu popisa **Filtar** (gore lijevo od stranice). Otvorit će se ploča Filtri.
2. Odaberite skup filtara s padajućeg popisa Skup **filtara** . Filtri i kriteriji za postavljeni prikaz.
3. Kliknite **Primijeni.** Snimke koje zadovoljavaju sve kriterije u skupu filtara.

Uređivanje spremljenog skupa filtara

1. Odaberite skup filtara s padajućeg popisa Skup **filtara** .
2. Uredite skup filtara.
3. Kliknite **Primijeni.**
4. Kliknite ikonu **Spremi.** Otvorit će se dijaloški okvir Spremanje skupa filtara .
5. Odaberite **Prebriši skup** filtara. Naziv skupa filtara pojavljuje se na padajućem popisu Postojeći skup filtara.
6. Kliknite **Spremi**. Zatvara se dijaloški okvir Spremanje skupa filtara.

Promjena oblika datuma

Prema zadanim postavkama Webex WFO prikazuje datume u obliku MM/DD/GGGG.

1. Kliknite svoje ime u gornjem desnom kutu stranice.
2. Odaberite **Odaberi jezik**. Otvorit **će se prozor Odabir jezika** .
3. Odaberite jedan od sljedećih jezika:

Da biste vidjeli datume u ovome	Odaberite jedan od sljedećih
MM/DD/GGGG	engleski
DD/MM/GGGG	Engleski (UK & AUS)

Da biste vidjeli datume u ovome	Odaberite jedan od sljedećih
	Francuski (Francuska) Španjolski Portugalski (Portugal) portugalski (Brazil) talijanski
GGGG-MM-DD	švedski Francuski (Kanada)
DD.MM. GGGG	Finski norveški danski njemački poljski
GGGG/MM/DD	japanski Kineski (tradicionalni) kineski (pojednostavljeni)
DD-MM-GGGG	nizozemski
YYYY.MM.DD	korejski

4. Kliknite **Promijeni jezik**. Zatvara **se prozor Odabir jezika** .
5. Osvježite stranicu. Oblik datuma mijenja se ovisno o odabranom jeziku.

Opisi filtara

U sljedećoj su tablici opisani filtri i njihovi kriteriji.

BILJEŠKA

U kriterijima za nekoliko filtara možete koristiti zamjenske znakove. Kombinirajte zamjenski znak s najmanje jednim slovom ili brojem.

- Zamjenski znak * predstavlja bilo koji broj znakova. Na primjer, ako unesete 612* kao kriterij za filtar telefonskog broja, filtrirate sve telefonske brojeve koji počinju sa 612, ali nakon toga sadrže bilo koji broj znakova.
- A? zamjenski znak predstavlja jedan znak. Na primjer, ako unesete 612555???? kao kriterij za filtar telefonskog broja filtrirate sve telefonske brojeve koji sadrže deset znakova i počinju s 612555.

Filtar	Opis
Odobrio	Filtrira kontakte prema imenu osobe koja je odobrila njihove procjene. Možete koristiti zamjenske znakove. Taj je filtar dostupan ako imate dozvolu za provjeru detalja o ocjenjivaču prikaza.
ID pridruženog kontakta	Filtrira kontakte prema pridruženom ID-u kontakta. Možete koristiti zamjenske znakove.
Kalibriran	Filtrira kontakte prema njihovom statusu označenom za kalibraciju. Odaberite jedan od sljedećih kriterija: ▪ Da – kontakti su označeni za kalibraciju. ▪ Ne – kontakti nisu označeni za kalibraciju.
Sadržaj kontakta	Filtrira kontakte na temelju vrsta sadržaja koje sadrže. Odaberite jedan ili više kriterija. Ovaj filtar prikazuje sve kontakte koji imaju odabrane vrste sadržaja, a ne kontakte koji imaju samo te vrste sadržaja. **BILJEŠKA** Jedan od kriterija je Ima transkripciju. Broj poziva koje vidite pomoću tog kriterija može se razlikovati od broja poziva koje vidite na nadzornoj ploči Analyticsa koja koristi prepisani skup podataka broja poziva iz različitih razloga: ▪ QM podatke i ažuriranje podataka Analyticsa u različito vrijeme. ▪ QM označava poziv s Ima transkripciju ako je datoteka transkripcije

Filtar	Opis
	jer se poziv prenosi, ali Analytics označava poziv kao transkribiran nakon indeksiranja poziva. Indeksiranje se događa nakon prijenosa transkripcijske datoteke, pa izvješća o transkribiranim pozivima mogu prikazati veći broj u QM nego u Analyticsu ako se indeksiranje još nije dogodilo. ▪ QM i Analytics mogu imati različita pravila zadržavanja.
ID kontakta	Filtrira kontakte prema njihovom jedinstvenom ID-u. Morate unijeti točan ID kontakta koji želite pronaći. Ne možete koristiti zamjenske znakove.
Vrsta kontakta	Filtrira kontakte prema vrsti kontakta. Odaberite jedan od sljedećih kriterija: ▪ Poziv – kontakt sa snimkom poziva. ▪ Nepoziv – kontakt bez snimke poziva koji je netko stvorio klikom na Stvori kontakt na stranici Interakcije. ▪ Samo zaslon – kontakt za snimanje zaslona bez snimanja poziva. ▪ E-pošta – kontakt e-pošte bez snimanja poziva. Ova vrsta kontakta pojavljuje se samo kada vaša tvrtka ili ustanova koristi i upravljanje kvalitetom i Analytics. ▪ Tekst – ovisno o načinu na koji vaša tvrtka ili ustanova uvozi pisane kontakte u WFO Webex, to može uključivati e-poštu, poruke chata ili druge tekstualne kontakte. ▪ Čavrljanje – pisani kontakt koji se dogodio u programu za razgovor vaše tvrtke ili ustanove. To može biti s ljudskim agentom ili s chat botom. ▪ SMS – pisani kontakt koji se dogodio u programu za razmjenu tekstualnih poruka vaše tvrtke ili ustanove.
Prilagođeni podaci	Filtrira kontakte čiji prilagođeni metapodaci zadovoljavaju navedene kriterije. Dostupni kriteriji ovise o vrsti prilagođenih metapodataka. Kao prvi ili posljednji znak ne možete koristiti zamjenski znak.
Datum procjene	Filtrira kontakte koji su procijenjeni unutar navedenog datumskog raspona. Oba kriterija zadana su za trenutni datum. Taj je filtar dostupan ako:

Filtar	Opis
	imati dozvolu za prikaz detalja o ocjenjivaču. **NAPOMENA** Ako tražite snimke procijenjene na određeni dan, možda ćete morati potražiti snimke i za prethodni dan ili Sljedeći dan, ovisno o vašoj vremenskoj zoni. Da bi izračunao datum procjene, WFO Webex koristi univerzalno vrijeme koordiniranog vremena (UTC) plus ili minus vrijednost pomaka povezanu s vašom vremenskom zonom. Na primjer, 24. ožujka, 2022 2:00 AM UTC pretvara se u 23. ožujka, 2022 9:00 PM Središnje ljetno vrijeme (CDT). Poziv koji se procjenjuje kasno navečer u vremenskoj zoni CDT-a 23. ožujka 2022. može se filtrirati kao poziv koji je ocijenjen 24. ožujka 2022.
Raspon datuma	Filtrira kontakte snimljene unutar unaprijed definiranog datumskog raspona. Odaberite jedan od kriterija. Zadana postavka je Prošli mjesec. **NAPOMENA** Ovaj filtar uvijek traži kontakte u vremenskoj zoni izvora snimanja (na primjer, poslužitelj zapisa ili računalo s Smart Radna površina), čak i ako je potvrđen okvir Prikaži kontakte u vremenskoj zoni korisnika (pogledajte Konfiguriranje QM globalnim postavkama). **BILJEŠKA** Broj poziva koje vidite prilikom upotrebe ovog filtra može se razlikovati od broja poziva koje vidite kada upotrebljavate filtar datumskog raspona u Analyticsu iz različitih razloga: ▪ QM podatke i ažuriranje podataka Analyticsa u različito vrijeme. ▪ QM i Analytics mogu imati različita pravila zadržavanja.
Smjer	Filtrira kontakte prema njihovom smjeru. Odaberite jedan od kriterija.
Trajanje	Filtrira kontakte čije je trajanje dulje od, manje od ili jednako navedenom broju sekundi.
E-pošta	Filtrira kontakte e-pošte prema pošiljatelju, primatelju ili predmetu. Unesite vrijednosti za jedan ili više kriterija. Ti kriteriji ne razlikuju velika i mala slova. Možete koristiti zamjenske znakove.

Filtar	Opis
	BILJEŠKA Filtar e-pošte dostupan je samo ako je analytics instaliran.
Obrazac za procjenu	Filtrira kontakte prema obrascu s kojim su procijenjeni.
Odgovor na evaluaciju	Filtrira kontakte prema odgovoru agenta na procjenu. Odaberite jedan ili više sljedećih kriterija: ▪ Odgovor na čekanju – agent još nije odgovorio. ▪ Potvrđeno – agent je potvrdio evaluaciju. ▪ Uložena žalba – agent se žalio na procjenu.
Naziv ocjenjivača	Filtrira kontakte prema imenu osobe koja ih je procijenila. Možete koristiti zamjenske znakove. Taj je filtar dostupan ako imate dozvolu za provjeru detalja o ocjenjivaču prikaza.
Vanjske strane	(Chat i SMS kontakti) Filtrira kontakte prema identifikatoru koji koristi osoba s kojom je agent stupio u interakciju. Taj je identifikator obično adresa e-pošte ili telefonski broj, ali to se razlikuje ovisno o alatu za čavrljanje ili razmjenu poruka koje koristi vaša tvrtka ili ustanova. Možete koristiti zamjenske znakove.
Linija	Filtrira kontakte prema ekstenziji.
Organizacija	Filtrira kontakte prema grupi, timu ili agentu koji su njima rukovali. **BILJEŠKA** Ako vaša organizacija koristi QM prikaze umjesto konfiguriranja korisničkog dosega putem stranice Korisnici, filtar organizacije funkcionira ovako za korisnike kojima je dodijeljen QM prikaz, ali im nije dodijeljen opseg: ▪ Padajući popisi Grupa i Tim postavljeni su na Sve i ne mogu se mijenjati. ▪ Padajući popis agenta pokazuje imena svih agenata.
Telefonski broj	Filtrira razgovore prema telefonskom broju. Filtar vraća svaki kontakt čiji broj poziva ili pozvani broj odgovara broju koji unesete. Možete unijeti sljedeće:

Filtar	Opis
	▪ Određeni brojevi ▪ Rasponi brojeva pomoću zamjenskih znakova ▪ Zamjenski znak * za vraćanje svih kontakata s pozvanim brojem ili pozivnim brojem Brojevi ne mogu sadržavati crtice ili zagrade.
Prediktivna ocjena	Filtrira kontakte čija je prediktivna ocjena veća od, manja od ili jednaka navedenom broju. Taj je filtar dostupan ako imate dozvolu za prikaz analitike. Dodatne informacije o prediktivnom bodovanju potražite u članku Konfiguriranje predviđanja.
Prediktivna ocjena neto promotora	Filtrira kontakte čija je prediktivna ocjena neto promotora veća, manja od ili jednaka navedenom broju. Taj je filtar dostupan ako imate dozvolu za prikaz analitike. Dodatne informacije o prediktivnom bodovanju potražite u članku Konfiguriranje predviđanja.
Zastavice za snimanje	Filtrira kontakte koji su označeni ili označeni. Odaberite jedan ili više kriterija. Dodatne informacije o označavanju kontakata potražite u člancima Označavanje kontakta i Označavanje kontakata za uvježbavanje ili HR. **NAPOMENA** Da biste vidjeli sve kontakte označene za obuku u cijeloj tvrtki ili ustanovi, potrebna vam je dozvola Prikaz svih kontakata za vježbanje. **NAPOMENA** Da biste vidjeli sve kontakte označene za HR u cijeloj tvrtki ili ustanovi, potrebna vam je dozvola Prikaz svih hr kontakata.
Vrsta snimanja	Filtrira kontakte prema vrsti snimanja.
Rezultat	Filtrira kontakte čiji je rezultat procjene veći, manji ili jednak navedenom broju.
Opseg pretraživanja	Filtrira kontakte prema opsegu. Odaberite jedan od sljedećih kriterija:

Filtar	Opis
	▪ Sve procjene – svi kontakti unutar vašeg dosega. ▪ Moje procjene – svi kontakti koji su vam dodijeljeni za procjenu ili čije ste procjene započeli ili dovršili. ▪ Moje kalibracije na čekanju – kontakti unutar dosega koji su označeni za kalibraciju. ▪ Korijenski pozivi – korijenske snimke zvuka. Korijenske snimke zaslona nisu dostupne na stranici Interakcije. **NAPOMENA** Za prikaz korijenskih snimki potrebna vam je dozvola Prikaz korijenskih snimki. ▪ Kontakti iz koša za smeće – kontakti u košu za smeće.
Mišljenje	Filtrira kontakte prema njihovoj ocjeni naklonosti. Odaberite jedan od kriterija. Taj je filtar dostupan ako imate dozvolu za prikaz analitike.
Određeni datum	Filtrira kontakte zabilježene unutar određenog datumskog raspona. **NAPOMENA** Ovaj filtar uvijek traži kontakte u vremenskoj zoni izvora snimanja (na primjer, poslužitelj zapisa ili računalo s Smart Radna površina), čak i ako je potvrđen okvir Prikaži kontakte u vremenskoj zoni korisnika (pogledajte Konfiguriranje QM globalnim postavkama).
Govorna energija	Filtrira kontakte prema događaju govorne energije. ▪ Da biste kontakte filtrirali prema broju događaja koji sadrže, odaberite Utišavanje događaja, Razgovor o događajima, Pauziranje događaja ili Održavanje događaja. ▪ Za filtriranje kontakata u kojima je trajanje događaja veće, manje od ili jednako navedenom broju sekundi odaberite Trajanje utišavanja, Razgovor preko trajanja, Trajanje pauziranja ili Trajanje zadržavanja. **NAPOMENA:** Kriteriji Silence Events i Silence Duration vraćaju samo kontakte koji na ploči Zvuk imaju oznake događaja tišine. Oni to rade ne vraćaju kontakte u kojima je audiosnimka tiha iz drugih razloga (na primjer, zato što je klijent na čekanju ili zato što je došlo do pauziranja/nastavka).

Filtar	Opis
	Dodatne informacije o događajima govorne energije potražite u člancima Slušanje audiokontakta i O tišini i razgovoru o događajima.
Stanje	Filtrira kontakte prema stanju njihovog obrasca za procjenu. Odaberite jedan ili više kriterija.
Naziv upitnika	Filtrira kontakte prema nazivu pridružene ankete nakon poziva.
Rezultati ankete	Filtrira kontakte čiji je rezultat upitnika veći, manji od ili jednak navedenom broju.
Pretraživanje teksta	Filtrira kontakte na temelju teksta u kontaktu. Tekst se može pojaviti u transkripciji poziva ili u tijelu poruke, e-pošte, chata ili SMS poruke. Pretpregled rezultata pretraživanja pojavljuje se u stupcu Pretpregled teksta. Da biste vidjeli rezultate pretraživanja iz transkripata, potrebna vam je dozvola Prikaz govora u analitiku teksta. Prema zadanim postavkama Webex WFO traži riječi i izraze slične pojmovima za pretraživanje koje unesete. Da biste potražili samo točan tekst pojmova za pretraživanje, odaberite **Točno podudaranje**. Točno podudaranje nadjačava bilo koji jezik koji odaberete s **padajućeg popisa Jezik** i pronalazi rezultate na svim jezicima. **PRIMJER** : U polje Pretraživanje teksta unosite upravitelj *riječi* i ne odabirete Točno podudaranje. Webex WFO pronalazi kontakte koji uključuju: *menadžer* , a također uključuju riječi poput *upravljani*, *menadžeri*, *upravljanje* i tako dalje. Odaberite Točno podudaranje. Webex WFO pronalazi samo kontakte koji uključuju *upravitelja*. Osim jednostavnog pretraživanja teksta, složenija pretraživanja možete izvršiti i pisanjem upita. Dodatne informacije o pisanju upita za pretraživanje potražite u članku Kako funkcionira sintaksa pretraživanja teksta. **NAPOMENA:** Filtar za pretraživanje teksta dostupan je samo za implementacije u oblaku.
Vremenski raspon	Filtrira kontakte koji su snimljeni unutar određenog vremenskog raspona, bez obzira na datum. Ako je vrijeme početka veće od vremena završetka, filtar

Filtar	Opis
	Odnosi se na kontakte preko ponoći. **NAPOMENA** Ovaj filtar uvijek traži kontakte u vremenskoj zoni izvora snimanja (na primjer, poslužitelj zapisa ili računalo s Smart Radna površina), čak i ako je potvrđen okvir Prikaži kontakte u vremenskoj zoni korisnika (pogledajte Konfiguriranje QM globalnim postavkama).
Vremenska zona	Filtrira kontakte prema vremenskoj zoni izvora snimanja. **NAPOMENA** Ovaj filtar uvijek traži kontakte u vremenskoj zoni izvora snimanja (na primjer, poslužitelj zapisa ili računalo s Smart Radna površina), čak i ako je potvrđen okvir Prikaži kontakte u vremenskoj zoni korisnika (pogledajte Konfiguriranje QM globalnim postavkama).

Prilikom pronalaženja razgovora s klijentom radi procjene uzmite u obzir sljedeće informacije:

- Agent mora biti pridružen timu ako želite da se zabilježe kontakti agenta.
- Agent koji trenutno nije u timu može pretraživati i reproducirati vlastite snimke rezultata (i sve snimke treninga). Ćelija u stupcu Tim pridružena odabranom razgovoru s klijentom čini se praznom.
- Ako je tako konfiguriran, korisnik može pretraživati, reproducirati i zabijati kontakte za agenta koji trenutno nije u timu ili grupi. Ako agent ne pripada timu ili grupi, ćelija u stupcu Tim ili Grupa pridružena odabranoj snimci klijenta izgleda prazna.
- Ako je tako konfiguriran, korisnik može pretraživati, reproducirati i zabijati kontakte za agenta koji pripada timu koji nadzire taj korisnik, kada tim ne pripada grupi. Tim mora biti povezan s grupom u svrhu upravljanja kvalitetom.

Srodne teme

- Reproduciraj kontakte
- Brisanje ili vraćanje kontakta
- Prilagodba stupaca na stranici Interakcije
- Skupni izvoz kontakata

- Izvoz metapodataka kontakta
- Stvaranje kontakta

Kako funkcionira sintaksa pretraživanja teksta

Potražite riječi u kontaktima pomoću filtra za pretraživanje teksta na stranici Interakcije. Možete unijeti osnovno pretraživanje kao da pretražujete Google, ali možete napisati i upit koji koristi standardne operatore sintakse kako bi vaše pretraživanje bilo preciznije.

Primjeri

Sljedeći primjeri prikazuju vrstu upita koje možete koristiti s filtrom za pretraživanje teksta.

> **NAPOMENA** : Pretraživanja teksta ne traže sljedeće riječi. Ove riječi također nisu istaknute u rezultatima pretraživanja:
> A, an, i, su, kao, na, biti, ali, po, za, ako, u, u, u, je, ne, ne, od, on, ili, takav, da, njihov, onda, tamo, oni, to, to, bio, volja, s

Traženje jedne riječi

> **PRIMJER** nadzornika

Rezultat je popis svih kontakata koji sadrže riječ "nadzornik" ili "nadzornici".

Traženje više riječi

> **PRIMJER** govori nadzornik

Ovo pretraživanje sastoji se od dvije ili više riječi bez operatora između njih i bez navodnika. Pretraživanje se izvodi kao da je prisutan operator OR. Rezultat je popis kontakata koji sadrže riječ "supervizor", riječ "govori" ili obje riječi bez određenog redoslijeda.

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

Traženje točnog izraza

PRIMJER "otkaži moju pretplatu"

Ovo pretraživanje sastoji se od dvije ili više riječi u navodnicima bez operatora između njih. Ovo pretraživanje izvodi se kao da je prisutan operator AND. Rezultat je popis kontakata koji točno tim redoslijedom sadrže riječi "otkaži moju pretplatu".

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...

Traženje više točnih fraza

PRIMJER "razgovarajte sa svojim nadređenim" "otkažite moju pretplatu"

Ovo pretraživanje postavlja navodnike oko dvije odvojene fraze. Rezultat je popis kontakata koji uključuju bilo koju od ovih točnih fraza.

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

Pretraživanje s jednoznakovnim znakom

PRIMJER te?t

Zamjenski znak (?) traži zamjenu jednog znaka. Ovo pretraživanje pronalazi učitavanja sa "šatorom", "testom" i "tekstom".

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,

Pretraživanje pomoću zamjenskog znaka s više znakova

PRIMJER testa*

Zamjenski znak zvjezdice (*) traži više znakova. Ova pretraga pronalazi rezultate s "testom", "testovima", "testiranim", "testerom", "testiranjem", pa čak i "svjedočenim".

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

Pretraživanje blizine

PRIMJER "govori nadzornik"~2

Ovo pretraživanje blizine traži riječi "govoriti" i "supervizor" u najviše dvije riječi. Ovaj primjer prikazuje rezultate koji identificiraju dvije tražene riječi, u razmaku od dvije riječi.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

NAJBOLJA PRAKSA Prilikom pisanja upita za pretraživanje u blizini unesite pojmove za pretraživanje redoslijedom kojim očekujete da ćete ih pronaći u transkriptu. Ako tražite izraze poput "razgovarajte sa svojim nadređenim"

i "razgovarajte s nadzornikom", napišite upit kao "govori nadzornik"~2, a ne "Nadzornik govori"~2. Pretraživanja blizine s nasumično poredanim pojmovima za pretraživanje mogu vam dati nepredvidive rezultate.

NAJBOLJA PRAKSA Ograničite pretraživanja u blizini na udaljenost od dvije riječi. Pretraživanje blizine ~3 ili više može vam dati nepredvidive rezultate.

Izuzmi riječi

PRIMJER (odustani || obnovi)!pretplata

Ovo pretraživanje traži kontakte s riječju "odustani" ili riječju "obnovi", ali bez riječi "pretplata".

NAPOMENA: Ne možete pokrenuti upit s! (NE) operater. ! Operator mora slijediti pojam u upitu.

Da bi se pokazalo kako funkcionira NOT logika, slika u nastavku prikazuje rezultate upita koji uključuje riječ "pretplata" pomoću logike AND (&&) umjesto NOT logike,
(Odustani || Obnovi) &&; pretplata.

Text Preview
I want to speak with you you know what just cancel my subscription to
Hi, I'm calling to renew my subscription. I'm actually thinking about upg

Ako logiku AND vratimo na NOT logiku, (odustani || obnovi)!pretplata, rezultati pretraživanja prikazuju samo kontakte koji imaju riječ "odustani", "obnovi" ili oboje, a riječ "pretplata" nije u rezultatima.

Text Preview
There's government troops renew attemp
So in other words, even have canceled wl
Just use this on the Mesa to cancel....Wit

Sljedeća tablica definira svaki od podržanih operatora i daje kratke primjere korištenja operatora za oblikovanje upita za pretraživanje.

Operator	Definicija	Ogledni upit	Objašnjenje upita
~	Koristi ovaj operator blizine pronalaženje riječi ili fraza unutar određenog broja riječi. Nema razmaka prije ili Nakon ovog operatera. I logika se primjenjuje na sve riječi unutar navodnika potrage u blizini.	"govori Supervizor"~2	Riječi "govoriti" i "Supervizor" se pretražuje unutar Dvije riječi jedna od druge, sa "govori" prije "supervizora". Broj 2 označava maksimum Broj riječi koje se mogu pojaviti između "govori" i "Supervizor."
&&	Djeluje kao Booleov I logički operater. Dodavanje prostor prije i poslije.	"Odustani pretplata"~2 &&&; "Obnovi pretplata"~2	Ovaj upit traži pojavljivanja riječi "Otkaži" i "Pretplata" unutar dvije riječi jedna od druge, koji se nalaze zajedno s pojavljivanja riječi "Obnovi" i "Pretplata" unutar dvije riječi jedna od druge.
||	Djeluje kao Booleov Logički operator OR. Koristite prostor prije i poslije. Logika OR zadana je logika koja se koristi pri traženju dvije neovisne riječi.	govori nadzornik "Otkaži pretplatu"~2 || "Obnovi pretplatu"~2	Prvi primjer traži ili obje riječi "govoriti" ili "nadzornik". Drugi primjer traži pojavljivanja riječi "otkaži" i "pretplata" unutar dvije riječi ili pojavljivanja riječi "obnovi" i "pretplata" unutar dvije riječi ili oba uparivanja riječi.

Operator	Definicija	Ogledni upit	Objašnjenje upita
!	Djeluje kao Booleov operator NOT (obavlja negativno pretraživanje). Nemojte dodavati prostor prije ili poslije ovog operatora. Ne možete koristiti ovaj operator i prateći izraz ili frazu sami po sebi. Ovaj operator morate kombinirati s pozitivnim pretraživanjem, gdje se nalaze određeni pojmovi ili fraze. Popratna riječ koju unesete postaje stem riječ, a otkrivaju se i druge varijacije riječi.	(nadogradite ILI obnovite)!besplatno Pozdrav!" Zahvali pozivu"~2	Pretraživanje pronalazi kontakte s riječima "nadogradnja" ili "obnovi" bez riječi "besplatno" bilo gdje u kontaktu. Drugi primjer prikazuje potragu za riječju "zdravo" bez pojavljivanja "hvala" i "poziv" unutar dvije riječi jedna od druge.
()	Zagrade se koriste za grupiranje ili gniježđenje riječi.	(premium || zlato) &&; (nadogradnja || obnovi)	Pretraživanje traži bilo koju od sljedećih kombinacija dviju riječi: ▪ Premium nadogradnja ▪ Premium obnova ▪ Nadogradnja zlata ▪ zlatna obnova

Zamjenski znakovi

Pojmove upita možete mijenjati s jednostrukim i višestrukim znakovima unutar jednog izraza (ali ne unutar izraza).

? (jedan znak)	TE? T pronalazi TEST i TEXT
* (višestruki znak)	TEST* pronalazi TESTOVE, TESTERE, TESTIRANJE i TEST

VAŽNI zamjenski znakovi mogu vam dati neočekivane rezultate ako ih stavite u riječi koje imaju sufikse. Na primjer, "testovi", "tester" i "testiranje" dodaju različite sufikse istom korijenu: "Test." Pretraživanje za "te*ting" možda neće pronaći sva pojavljivanja riječi "slanje poruka" i "testiranje". Ako dobijete neočekivane rezultate s zamjenskim znakovima, pokušajte ukloniti sufiks i umjesto toga upotrijebiti samo korijensku riječ.

NAPOMENA Kao prvi znak pretraživanja ne možete koristiti niti jedan zamjenski simbol.

Prilagodba stupaca na stranici Interakcije

Tablica kontakata sadrži stupce s informacijama o svakom kontaktu. Možete prilagoditi stupce koje vidite i redoslijed kojim će se pojaviti na stranici.

Preduvjeti

- Imate dozvolu Prikaz kontakata.
- Imate snimke unutar svog djelokruga.
- Za neke stupce potrebne su posebne dozvole. Dodatne informacije potražite u odjeljku Opisi stupaca .
- Neki stupci zahtijevaju Webex WFO Analytics. Dodatne informacije potražite u odjeljku Opisi stupaca .

Mjesto stranice

Interakcije

Postupci

Prikazivanje ili skrivanje stupaca

1. Kliknite ikonu **Mogućnosti** popisa (gore desno od stranice) i na padajućem popisu odaberite **Prikaži/sakrij stupce** . Otvorit **će se prozor Prikaži/sakrij stupce** .
2. Da biste prikazali stupac, kliknite naziv stupca u **oknu Skriveni stupci** . Da biste sakrili stupac, kliknite naziv stupca u **oknu Prikazani stupci** .
3. Kliknite **Primijeni.** Prozor **Pokaži/sakrij stupce** se zatvara.

Preuređivanje stupaca

- Kliknite i povucite stupce da biste ih preuredili.

Opisi stupaca

Sljedeće tablice opisuju sve stupce koje možete prikazati u tablici kontakata. Ako je kontakt recikliran, ali još nije trajno izbrisan, sva polja osim ID-a kontakta prikazuju "######".

Organizacija

Naziv stupca	Opis
ID ACD agenta	Agentova osobna iskaznica
u ACD. Ime	Ime agenta. **NAPOMENA** Ako su polja Ime, Prezime, Grupa i Tim Prazno, snimka je korijenski poziv. Korijenski poziv je nesuglasni kontakt koji se pojavljuje kao kontakt arhive. Pozivu se dodjeljuje agent kada se pomiri (pogledajte Kako funkcioniraju korijenski pozivi i usklađivanje).
Naziv grupe	Naziv grupe.
Prezime	Prezime agenta.
Naziv tima	Ime tima kojem je agent pripadao u vrijeme snimanja kontakta.

Evaluacija

Naziv stupca	Opis
Odobrio	Osoba koja je odobrila procjenu. Ta se vrijednost pojavljuje ako ste ocjenjivač ili ako imate dozvolu Prikaz pojedinosti ocjenjivača.
Kalibriran	Je li kontakt označen za kalibraciju.
Datum procjene	Datum procjene kontakta. Ta se vrijednost pojavljuje ako ste ocjenjivač ili ako imate dozvolu Prikaz pojedinosti ocjenjivača. Ako nemate ovu dozvolu, ovaj stupac prikazuje #####. **NAPOMENA** Ako tražite snimke procijenjene na određeni dan,

Evaluacija (kont'd)

Naziv stupca	Opis
	Možda ćete morati pretraživati snimke i za prethodni ili sljedeći dan, ovisno o vremenskoj zoni. Da bi izračunao datum procjene, WFO Webex koristi univerzalno vrijeme koordiniranog vremena (UTC) plus ili minus vrijednost pomaka povezanu s vašom vremenskom zonom. Na primjer, 24. ožujka, 2022 2:00 AM UTC pretvara se u 23. ožujka, 2022 9:00 PM Središnje ljetno vrijeme (CDT). Poziv koji se procjenjuje kasno navečer u vremenskoj zoni CDT-a 23. ožujka 2022. može se filtrirati kao poziv koji je ocijenjen 24. ožujka 2022.
Datum odgovora	Datum kada je agent odgovorio na procjenu. **NAPOMENA** Ako tražite odgovore na određeni dan, možda ćete morati pretražiti snimke za prethodni ili sljedeći dan dan, ovisno o vašoj vremenskoj zoni. Da bi izračunao datum odgovaranja, WFO Webex koristi univerzalno vrijeme koordiniranog vremena (UTC) plus ili minus vrijednost pomaka povezanu s vašom vremenskom zonom. Na primjer, 24. ožujka, 2022 2:00 AM UTC pretvara se u 23. ožujka, 2022 9:00 PM središnje ljetno vrijeme (CDT). Odgovor kasno navečer u vremenskoj zoni CDT-a 23. ožujka 2022. mogao bi se filtrirati kao odgovor od 24. ožujka 2022.
Obrazac za procjenu	Obrazac za procjenu ili kalibraciju koji se koristi za bodovanje
razgovora. Odgovor na evaluaciju	Odgovor agenta na procjenu: ▪ Na čekanju – agent još nije odgovorio. ▪ Potvrđeno – agent je potvrdio evaluaciju. ▪ Uložena žalba – agent se žalio na procjenu.
Naziv ocjenjivača	Ocjenjivač ili kalibrator. Ta se vrijednost pojavljuje ako ste ocjenjivač ili ako imate dozvolu Prikaz pojedinosti ocjenjivača.
Rezultat	Ocjena dana kontaktu. **NAPOMENA Rezultati** kalibracije ne pojavljuju se u ovom polju. Za kalibracijske rezultate koristite Kalibracija procjene.

Datum

Naziv stupca	Opis
Datum	Datum na koji je kontakt uhvaćen. Format se razlikuje ovisno o jeziku koji odaberete na zaslonu za prijavu ili padajućem popisu postavki.
Vrijeme	Vrijeme početka kontakta u HH:MM. Prema zadanim postavkama Webex WFO ovaj put prikazuje u vremenskoj zoni izvora snimanja (na primjer, poslužitelj zapisa ili računalo s pametnom radnom površinom). Ako je potvrdni okvir Prikaži kontakte u vremenskoj zoni korisnika potvrđen na stranici QM Globalne postavke, WFO Webex se ovaj put prikazuje u vremenskoj zoni prikaza korisnika. Pročitajte članak Konfiguriranje QM globalne postavke.
Vremenska zona	Vremenska zona za polja datuma i vremena. Prema zadanim postavkama, Webex WFO koristi vremensku zonu izvora snimanja (na primjer, poslužitelj zapisa ili računalo s pametnom radnom površinom). Ako je potvrdni okvir Prikaži kontakte u vremenskoj zoni korisnika potvrđen na stranici QM Globalne postavke, WFO Webex koristi vremensku zonu prikaza korisnika. Pročitajte članak Konfiguriranje QM globalne postavke.

Kontakt

Naziv stupca	Opis
ID pridruženog kontakta	ID kontakta povezanog s tim kontaktom.
Stanje prijenosa audiodatoteke	Status audiodatoteke kontakta. Moguće vrijednosti za ovaj stupac su sljedeće: ▪ Null/prazno – nema snimke za ovaj kontakt. ▪ Datoteka čeka prijenos – zvuk je snimljen, ali još nije prenesen. ▪ Datoteka je prenesena – zvuk je prenesen i može se reproducirati. ▪ Datoteka je uklonjena – zvuk je snimljen, ali snimka je

Kontakt (kont'd)	Opis
	uklonjen. ▪ Datoteka nije valjana – datoteka snimanja nije valjana i ne može se reproducirati. ▪ Datoteka se reciklira – audiodatoteka je označena za uklanjanje, ali se i dalje može oporaviti. **NAPOMENA** Ovaj stupac nije moguće sortirati.
Nazvani broj	Broj telefona koji je primio poziv izravno prema unutra (DID) ili DNIS (Dialled Number Identification Service). Prikazuje "nepoznato" ako pozvani broj nije naveden ili blokiran. Ovo se polje primjenjuje samo na pozive.
Broj pozivanja	ID pozivatelja ili automatska identifikacija broja (ANI) pozivatelja. Prikazuje "nepoznato" ako pozivni broj nije na popisu ili je blokiran. Ovo se polje primjenjuje samo na pozive.
Kanal	Kanal na kojem se interakcija dogodila. Ovaj se stupac pojavljuje ako vaša tvrtka ili ustanova koristi podržanu integraciju za kontakte društvenih medija. Moguće vrijednosti za ovo polje razlikuju se ovisno o vrstama društvenih medija koje koristi vaša tvrtka ili ustanova.
Trajanje kontakta	Vrijeme između odgovora na poziv i završetka poziva, uključujući vrijeme zvonjenja i produljeno vrijeme uporabe zaslona (ako postoji) u HH:MM:SS. Te informacije dolaze od signalno-sigurnosne službe. Ovo se polje primjenjuje samo na pozive. Trajanje poziva prikazano u tablici kontakata možda neće biti jednako trajanju prikazanom u programu Media Player jer se "trajanje događaja" (vrijeme između događaja) i "trajanje snimanja" (trajanje unutar stvarne snimljene datoteke) mogu razlikovati. Ti scenariji uzrokuju različito trajanje poziva: ▪ Ako koristite kontrole snimanja API za pauziranje, nastavak ili ponovno pokretanje

Kontakt (kont'd)	Opis
	Snimanje, trajanje snimanja kraće je od stvarnog trajanja poziva. Na primjer, ako je snimanje pauzirano na jednu minutu, trajanje snimanja je jednu minutu kraće od trajanja poziva. ▪ Ako arhivirate ili čistite poziv s dugim vremenom zvonjenja, tablica kontakata prikazuje trajanje događaja, a Media Player prikazuje trajanje snimanja.
ID kontakta	Jedinstveni ID razgovora. Vrsta
kontakta su:	Moguće vrijednosti za ovaj stupac ▪ Poziv – kontakt sa snimkom poziva. ▪ Čavrljanje – pisani kontakt koji se dogodio u programu za razgovor vaše tvrtke ili ustanove. To može biti s ljudskim agentom ili s chat botom. ▪ E-pošta – kontakt e-pošte bez snimanja poziva. Ova vrsta kontakta pojavljuje se samo kada vaša tvrtka ili ustanova koristi i upravljanje kvalitetom i Analytics. ▪ Nepoziv – kontakt bez snimke poziva koji je netko stvorio klikom na Stvori kontakt na stranici Interakcije. ▪ Samo zaslon – kontakt za snimanje zaslona bez snimanja poziva. ▪ SMS – pisani kontakt koji se dogodio u programu za razmjenu tekstualnih poruka vaše tvrtke ili ustanove. ▪ Tekst – ovisno o načinu na koji vaša tvrtka ili ustanova uvozi pisane kontakte u WFO Webex, to može uključivati e-poštu, poruke chata ili druge tekstualne kontakte.
Dnevni tijek rada	Naziv dnevnog tijeka rada pridruženog ovom kontaktu (pogledajte Automatizacija QM tijekova rada).
Smjer	Smjer kontakta: ulazni ili izlazni.
Tijek rada na kraju interakcije	Naziv tijeka rada za kraj interakcije pridružen ovom kontaktu (pogledajte Automatizacija QM tijekova rada).

Kontakt (kont'd)	**Opis**
Vanjske strane	(Samo razgovor i SMS kontakata) E-pošta, telefonski broj ili drugi identifikator osobe koja je stupila u interakciju s agentom.
Adresa pošiljatelja	(Samo kontakti e-pošte) Adrese e-pošte u polju Šalje. Taj je stupac dostupan samo u Analyticsu.
HR	Je li kontakt označen kao HR kontakt.
Pretpregled interakcije	Veza koja otvara prozor s informacijama o kontaktu, agentu i (ako ste koristili filtar za pretraživanje teksta) pregled teksta kontakta. Ako vaša tvrtka ili ustanova ima Cisco sažetak interakcije, prozor sadrži sažetak kontakta.
Razlog	Razlog zbog kojeg je razgovor snimljen. Taj je razlog postavljen u pravilu snimanja (pogledajte Automatizacija QM tijekova rada).
Vrsta snimanja	Vrsta snimanja pridružena ovom uređaju.
Pravila zadržavanja	Pravilo kojim se određuje koliko dugo će Webex WFO zadržati taj kontakt (pogledajte Upravljajte pravilima zadržavanja podataka za QM i Analytics).
Stanje	Stanje obrasca za procjenu kontakta. Moguće vrijednosti za ovaj stupac su: ▪ Bodovano – kontakti koje traži ocjenjivač, koji su u potpunosti postignuti i odobreni (ako je potrebno odobrenje). ▪ Unscored – kontakti koje ocjenjivač trenutno ne traži i koji nisu rezultati. ▪ U tijeku – kontakti za koje ocjenjivač polaže zahtjev, ali još nisu u potpunosti postignuti. ▪ Rezultat nije moguć – kontakti za koje ocjenjivač zahtjeva da ih se ne može zabiti. Procjene s ovim stanjem nisu uključene u mjerne podatke izvješćivanja ili izvedbe. ▪ Potrebno je odobrenje – kontakti koje traži ocjenjivač, koji su u potpunosti zabijeni i čekaju odobrenje.

Kontakt (kont'd)	Opis
	▪ Potrebe ne mogu postići odobrenje – kontakti za koje ocjenjivač zahtjeva da se ne mogu postići i čekaju odobrenje za nemogućnost ocjenjivača da postigne rezultat.
Tema	(Samo kontakti koji nisu pozvani) Adrese e-pošte u polju Prima. Taj je stupac dostupan samo u Analyticsu.
Naziv upitnika	Obrazac ankete nakon poziva.
Rezultat ankete	Dovršen rezultat ankete kontakta.
Pretpregled teksta	Pregled rezultata pretraživanja za pretraživanje pomoću filtra za pretraživanje teksta.
Adresa primatelja	(Samo kontakti koji nisu pozvani) Adrese e-pošte u polju Prima. Taj je stupac dostupan samo u Analyticsu.
Obuka	Je li kontakt označen kao kontakt za vježbanje.
Stanje prijenosa videodatoteke	Status videodatoteke kontakta. Moguće vrijednosti za ove stupce su sljedeće: ▪ Null/prazno – nema snimke za ovaj kontakt. ▪ Prijenos datoteke na čekanju – videozapis je snimljen, ali još nije prenesen. ▪ Datoteka je prenesena – videozapis je prenesen i može se reproducirati. ▪ Datoteka je uklonjena – videozapis je snimljen, ali je snimka uklonjena. ▪ Datoteka nije valjana – datoteka snimanja nije valjana i ne može se reproducirati. ▪ Datoteka se reciklira – videodatoteka je označena za uklanjanje, ali se i dalje može oporaviti. **NAPOMENA Ove** stupce nije moguće sortirati.

Govorna polja

Naziv stupca	Opis
% čekanja	Postotak poziva utrošenog u stanju čekanja.
% pauziranja	Postotak poziva u stanju stanke.
% tišine	Postotak poziva provedenog u stanju tišine (tijekom kojeg ni pozivatelj ni agent ne govore).
% razgovora je završeno	Postotak poziva provedenog u razgovoru preko stanja (tijekom kojeg govore i pozivatelj i agent).
Prosječno trajanje čekanja	Prosječno vrijeme zadržavanja u HH:MM:SS.
Prosječno trajanje pauziranja	Prosječno vrijeme pauze u HH:MM:SS.
AVG tišina	Prosječno trajanje događaja tišine u HH:MM:SS. AVG
razgovor je gotov	Prosječan razgovor tijekom vremena u HH:MM:SS.
Održavanje događaja	Broj otkrivenih događaja čekanja.
Maksimalno trajanje čekanja	Trajanje najdužeg događaja čekanja u
HH:MM:SS. Trajanje MAX pauze	Trajanje najdužeg događaja stanke u
HH:MM:SS. MAKSIMALNA tišina	Trajanje najdužeg događaja tišine u
HH:MM:SS. MAX razgovor je gotov	Trajanje najdužeg razgovora tijekom
događaja u HH:MM:SS. Trajanje MIN čekanja	Trajanje najkraćeg događaja
čekanja u HH:MM:SS. Trajanje min-stanke	Trajanje najkraćeg događaja stanke u
HH:MM:SS. MIN tišina	Trajanje najkraćeg događaja tišine u HH:MM:SS. MIN
razgovor je gotov	Trajanje najkraćeg razgovora o događaju u HH:MM:SS.
Pauziraj događaje	Broj otkrivenih događaja stanke.

Govorna polja (kont'd)

Naziv stupca	Opis
Utišavanje događaja	Broj otkrivenih događaja tišine.
Razgovarajte o događajima	Broj otkrivenih razgovora o
događajima.	
Ukupno trajanje čekanja	Ukupno trajanje vremena čekanja u HH:MM:SS.
Ukupno trajanje stanke	Ukupno trajanje pauze u HH:MM:SS. Ukupno
trajanje tišine	Ukupno trajanje tišine u HH:MM:SS.
Ukupan razgovor tijekom trajanja	Ukupno trajanje razgovora tijekom vremena u HH:MM:SS.

Analitika

Naziv stupca	Opis
Prediktivna ocjena	Predviđena ocjena neotkrivenog kontakta. Webex WFO ovaj predviđeni rezultat temelji na Analyticsovim podacima (uključujući atribute poziva i agenta, učitavanja govora i aktivnosti na radnoj površini) i prethodnim rezultatima procjene.
Prediktivna ocjena neto promotora	Predviđena neto ocjena promotora za kontakt.
Mišljenje	Ukupni emocionalni ton kontakta. Moguće vrijednosti su pozitivne, neutralne i negativne.

Prilagođeni metapodaci

Naziv stupca	Opis
Tekst varijable	Prilagođeni metapodaci dostupni u Webex WFO razlikuju se ovisno o konfiguraciji vašeg ACD i stranici Upravitelj metapodataka. Vrijednosti možete uređivati u prilagođenim poljima metapodataka. Pročitajte članak Uređivanje prilagođenih metapodataka pridruženih kontaktu.

Srodne teme

- Kako funkcioniraju korijenski pozivi i usklađivanje
- Automatizacija QM tijekova rada
- Konfiguriranje QM globalnih postavki
- Uređivanje prilagođenih metapodataka pridruženih kontaktu
- Brisanje ili ažuriranje više kontakata odjednom

Brisanje ili vraćanje kontakta

Ova tema objašnjava kako izbrisati ili vratiti snimljene kontakte.

Preduvjeti

- Imate ulogu i opseg koji vam omogućuju gledanje snimaka.
- Imate dozvole Prikaz koša za smeće i Brisanje kontakta.

Mjesto stranice

Interakcije

Postupci

Brisanje kontakta

Ovaj postupak premješta kontakt u koš za smeće. Možete izbrisati jedan po jedan kontakt.

1. Odaberite kontakt klikom na njegov potvrdni okvir na lijevoj strani stranice Interakcije.
2. Kliknite **Izbriši** (gore desno od stranice). Otvorit će se dijaloški okvir za potvrdu.
3. Kliknite **Izbriši**. Dijaloški okvir za potvrdu se zatvara.

Vraćanje kontakta

Ovaj postupak premješta kontakt iz koša za smeće natrag na stranicu Interakcije. Možete vratiti jedan po jedan kontakt.

1. Kliknite **Popis** filtriranja (gore lijevo od stranice). Otvorit **će se ploča Filtri** .
2. Ako filtar dosega pretraživanja nije naveden na ploči, kliknite **Dodaj filtar**. Otvorit **će se prozor Odabir filtara** . (Ako je naveden opseg pretraživanja, prijeđite na korak 5.)
3. U **stupcu Dostupno** kliknite **Opseg** pretraživanja.
4. Kliknite **Ažuriraj filtre**. Prozor **Odabir filtara** se zatvara.
5. Kliknite **Doseg** pretraživanja, a zatim na padajućem popisu odaberite **Kontakti** iz koša za smeće.
6. Kliknite **Primijeni.** Kontakti na zaslonu koša za smeće.
7. Odaberite kontakt klikom na njegov potvrdni okvir na lijevoj strani stranice.
8. Kliknite **Vrati** (gore desno od stranice).

Trajno brisanje kontakta

Možete trajno izbrisati jedan po jedan kontakt.

VAŽNO Ne možete vratiti trajno izbrisani kontakt.

1. Pronađite kontakt u košu za smeće (upute od 1 do 6 potražite u odjeljku Vraćanje kontakta radi pristupa košu za smeće).
2. Odaberite kontakt klikom na njegov potvrdni okvir na lijevoj strani stranice.
3. Kliknite **Trajno izbriši** (gore desno od stranice). Otvorit će se dijaloški okvir za potvrdu.
4. Kliknite **Izbriši**. Dijaloški okvir se zatvara.

Srodne teme

- Pronalaženje kontakata – saznajte više o filtriranju kontakata.
- Automatizacija QM tijekova rada – saznajte kako automatski slati snimke u koš za smeće umjesto da ih premještate ručno.

Reproduciraj kontakte

Preduvjeti

- Imate dozvolu Prikaz kontakata.
- Za neke ploče u programu Media Player potrebne su dodatne dozvole, podaci ili Webex WFO značajke. Dodatne informacije potražite u temama navedenima u odjeljku "Povezane teme" u nastavku.

Mjesto stranice

Interakcije > dvokliknite kontakt

Media Player možete otvoriti i klikom na kontakt na jednom od ovih mjesta:

- Stranica Eksplorer za agente
- U oknu s detaljima analytics widgeta
- U eksploreru za podatke

BILJEŠKA

Ako pokušate otvoriti kontakt koji je pohranjen u amazonskom glečeru, otvara se prozor koji od vas traži da vratite medijske datoteke potrebne za reprodukciju snimke.

- Da biste dohvatili kontakt, kliknite **Vrati**.
- Da biste otpustili prozor bez vraćanja kontakta, kliknite **U redu**.

Postupci

Reproduciranje kontakta

Kliknite **Reproduciraj**.

Reproducirajte kontakt brže ili sporije

Na padajućem izborniku Brzina reprodukcije odaberite brzinu.

Povećavanje kontakta

Kliknite ikonu Zumiranje da biste vidjeli više detalja na pločama Zvuk, Naklonost, Učitavanja fraza i Radna površina.

Kliknite ikonu Smanji da biste se vratili na izvornu razinu detalja.

Prikaz pridruženih kontakata

Kliknite ikone Sljedeće i Prethodno da biste prešli na kontakte povezane s trenutno otvorenim.

Smanji reproduktor medijskih sadržaja

Kliknite ikonu Sažmi prikaz da biste smanjili media player i otkrili stranicu Interakcije.

Kliknite ikonu Puni prikaz da biste se vratili na reproduktor medijskih sadržaja u punoj veličini.

Prikaz informacija o agentu koji je rukovao kontaktom

Kliknite **Kartica profila**.

Ova kartica navodi agentove uloge, grupu, tim, mapiranja vještina i sljedeće statistike:

- Ocjena neto reputacije – broj koji kvantificira koliko je pozitivno ili negativno agent utjecao na vaš kontaktni centar u posljednjih 30 dana. Rezultati se kreću od 1,00 do 1,00 do 1,00, pri čemu je 1,00 najpozitivnija, a −1,00 najnegativnija. Webex WFO izračunava ovaj rezultat prema sljedećoj formuli:

  (A ÷ C) − (B ÷ C) = neto ocjena ugleda

  Gdje

  A = broj kontakata agenta u posljednjih 30 dana s pozitivnom ocjenom naklonosti
  B = Broj kontakata agenta u posljednjih 30 dana s negativnom ocjenom naklonosti
  C = Broj kontakata agenta u posljednjih 30 dana s bilo kojom ocjenom naklonosti: pozitivna, negativna ili neutralna

- Prosječni prediktivni NPS - prosječna prediktivna neto ocjena promotora (NPS) agenta u posljednjih 30 dana. Webex WFO izračunava ovaj prosjek prema sljedećoj formuli:

  A ÷ B = prosječni prediktivni NPS

  Gdje

  A = Ukupno svih prediktivnih NPS rezultata danih kontaktima agenta u posljednjih 30 dana
  B = Broj kontakata agenta u posljednjih 30 dana s prediktivnim NPS rezultatom

- Dovršeni kontakti klijenta – koliko je kontakata agent obradio u posljednjih 30 dana.

  > **NAPOMENA** Ovaj broj možda neće odgovarati broju kontakata koje vidite za agenta na stranici Interakcije. Uključuje kontakte koji nisu preneseni, reciklirani ili Izbrisani i tako dalje, koji se ne pojavljuju na stranici Interakcije.

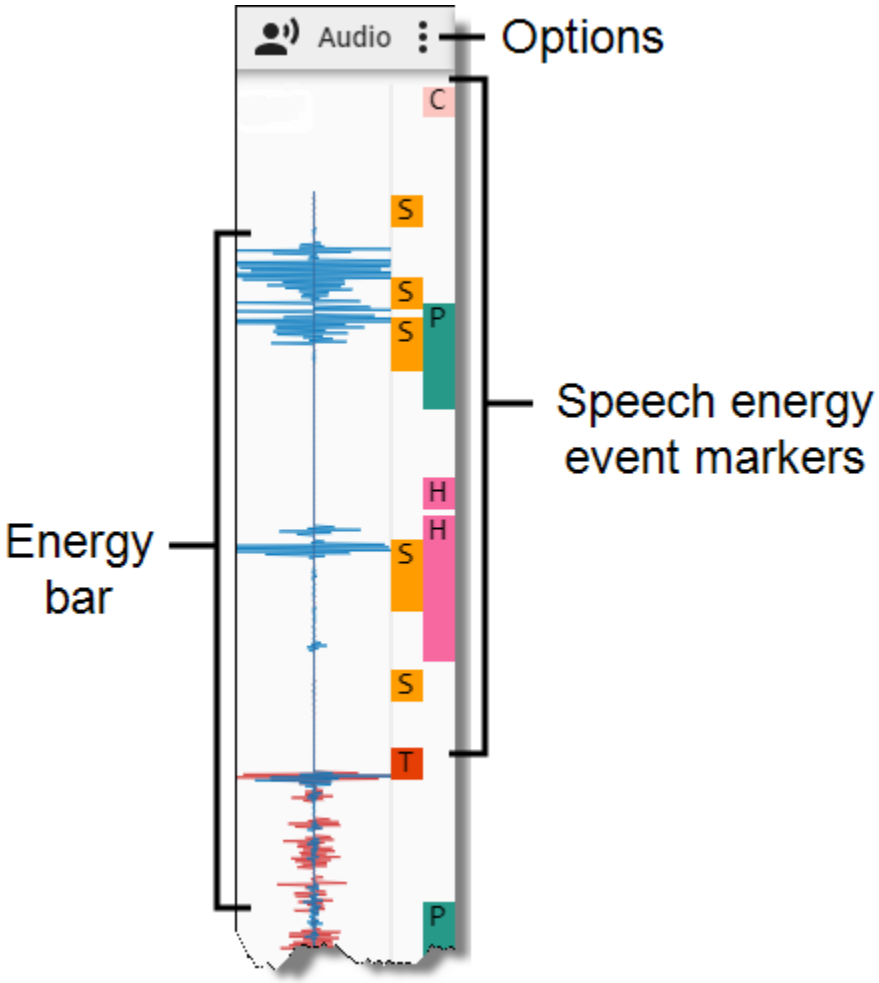
Neto ocjena reputacije i prosječni prediktivni NPS zahtijevaju dopuštenje Prikaz analitičkih podataka za kontakte i napredne analitičke značajke. Mapiranja vještina pojavljuju se ako je agent povezan s barem jednim mapiranjem vještina.

Srodne teme

- Slušanje audio kontakta
- Gledanje snimke kontakta na zaslonu
- Preskakanje naprijed i natrag u snimci
- Prikaz akcija agenta za kontakt
- Prikaz podataka pridruženih kontaktu
- Čitanje kontakta e-pošte
- Čitanje kontakta
- Pročitajte sažetak kontakta
- Pročitajte transkripciju audiosnimke
- Prikaz analitike fraza za kontakt
- Prikaz osjećaja za kontakt
- Označavanje kontakata za obuku ili HR
- -

Slušanje audio kontakta

Ploča Zvuk u programu Media Player vizualizira audiosnimku.



Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima licence za QM, CR i Webex WFO Access.
- Imate dozvolu Prikaz kontakata.
- Vrsta kontakta kontakta je "Poziv", a sadržaj kontakta uključuje "Ima glas".

Mjesto stranice

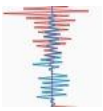
Interakcije > dvokliknite kontakt > ploči Zvuk

Prikaz govorne aktivnosti

Energetska traka pokazuje gdje se audio aktivnost (agent i govor klijenta) odvijala u cijelom kontaktu. Klizač vremenske trake možete povući na mjesto gdje vas energija zanima i slušati taj dio zvuka.

> **NAPOMENA** Ako je aktivnost zaslona agenta snimljena prije početka poziva ili nakon završetka poziva (na primjer, zbog konfiguracije proširenja za snimanje zaslona), energetska traka je prazna tijekom toga
> Dio snimke.

Boja audio streamova ovisi o vrsti snimanja.

Energija	Vrsta snimanja	Opis
	Stereo	Dolazni audio tok je plav. Izlazni tok je crven.
	Mono	Strujanje zvuka je crveno.

Prikaz događaja

Oznaka oznake događaja govorne energije na kojoj WFO Webex otkriva značajne zvučne događaje, na primjer gdje su i agent i kupac razgovarali u isto vrijeme.

Kliknite oznaku događaja da biste pomaknuli klizač vremenske trake na nju ili zadržite pokazivač miša iznad oznake događaja da biste vidjeli dodatne detalje. Sljedeća tablica opisuje sve oznake događaja.

Ikona	Vrsta	Opis
C	Komentar	Netko je komentirao procjenu tijekom igranja kontakta. **NAPOMENA** Komentari ostavljeni na obrascima za procjenu koji su u kalibracijskom načinu rada ne pojavljuju se kao oznake događaja.
H	Čekanje	Agent je stavio poziv na čekanje.

Ikona	Vrsta	Opis
P	Pauza	Snimka je pauzirana jer je agent učinio nešto što je Webex WFO-u reklo da prestane snimati (pogledajte Prepoznavanje web-lokacija i aplikacija koje će Analytics pratiti).
S	Tišina	Ni agent ni kupac nisu razgovarali (pogledajte O tišini i razgovoru o događajima). **NAPOMENA** Kratki pozadinski zvukovi mogu se pojaviti kao audio energija, ali Webex WFO i dalje smatra tu tišinu.
T	Razgovor je gotov	I agent i kupac razgovarali su u isto vrijeme (pogledajte O tišini i razgovoru o događajima).

Filtriranje događaja

Kliknite ikonu Mogućnosti da biste odabrali vrste događaja koji će se pojaviti.

Srodne teme

- Reproduciraj kontakte
- O tišini i razgovoru o događajima – saznajte više o tome kako WFO Webex prepoznaje tišinu i razgovarajte.
- Prepoznavanje web-lokacija i aplikacija koje će Analytics pratiti – navedite radnje agenta koje WFO-Webex govore da pauzira i nastavi snimanje.
- Konfiguriranje QM globalne postavke – odredite koliko dugo se mora dogoditi tišina ili razgovor da bi ga Webex WFO označio kao događaj.

O tišini i razgovoru o događajima

Snimljeni poziv sadrži dva toka zvuka koji predstavljaju dvije strane poziva. U media playeru audio ploča prikazuje ulazni tok plavom bojom, a izlazni tok crvenom bojom. U normalnom razgovoru energija se izmjenjuje između izlaznog poziva i dolaznog poziva.

Kada se dolazni i izlazni poziv istovremeno povećaju, to je događaj koji se govori. Audio ploča prikazuje ikonu razgovora u energetskoj traci na kojoj se odvija razgovor o događaju. Kada obje strane šute tijekom poziva, to je događaj tišine. Tijekom događaja tišine, linija u energetskoj traci je ravna. Audio ploča prikazuje ikonu Silence na energetskoj traci na kojoj se odvija događaj Tišina.

Obično svaki tok sadrži glas jedne osobe: agenta ili kupca. Povremeno, stream uključuje više glasova. Na primjer, konferencijski poziv sadrži strujanje agenta gdje čujete glas agenta i drugi tok u kojem čujete glasove svih ostalih strana u konferencijskom pozivu.

Pozivi mogu uključivati zvukove bez govora (na primjer, vjetar, tipkanje, pretvorbe u pozadini ili psi koji laju). Webex WFO obrađuje ove zvukove uz govor prilikom traženja tišine i razgovora o događajima u pozivu. Kratki pozadinski zvukovi mogu se prikazati kao audio energija, ali Webex WFO i dalje smatra tu tišinu.

Webex WFO koristi modul za otkrivanje glasovnih aktivnosti (VAD) za klasificiranje zvuka kao tišine ili govora. VAD je dizajniran za analizu telefonskih poziva gdje očekujete da ćete čuti dvoje ili više ljudi kako međusobno razgovaraju. VAD analizira zasebne blokove audio podataka i izračunava prosječnu glasnoću zvuka za svaki blok. Blokovi se nazivaju okviri. (Veličina okvira mjeri se u milisekundama zvuka. VAD koristi istu veličinu okvira prilikom obrade svih audiozapisa u datoteci.) VAD koristi prag odluke kako bi odredio označava li svaki okvir tišinu ili govor. Ako prosječni volumen okvira padne ispod praga odluke VAD-a, označava okvir kao međusobnu tišinu. VAD obrađuje svaki okvir svakog toka, uspoređuje okvire iz streama 1 i streama 2 i dodjeljuje vrstu zvuka svakom paru okvira. Vrste zvuka su sljedeće:

- Međusobna tišina (MS) – oba okvira su tiha.
- Normalno (N) – jedan okvir sadrži govor, a drugi je tih. To ukazuje na normalan razgovor.
- Razgovaraj više (TO)—Oba okvira sadrže govor.

VAD koristi heuristički algoritam koji se prilagođava na temelju kvalitete audio podataka. U bučnom okruženju, prag odluke VAD-a raste kako bi označio samo najglasnije zvukove kao govor. U suprotnom, cijeli telefonski razgovor bio bi označen kao stalan govor, čak i ako buku uzrokuje motor automobila ili drugi oblik pozadinske buke bez govora. U mirnom okruženju u kojem osoba ne govori glasno, prag odluke VAD-a pada tako da može ispravno identificirati govor na malom volumenu. To omogućuje da se cijeli poziv označi kao normalan govor umjesto tišine.

Ova prilagodljivost omogućuje VAD-u da bude točniji pri otkrivanju govora ili tišine, ali nije uvijek 100% točan. Budući da VAD koristi prosječnu glasnoću zvuka kako bi ukazao razliku između govora i tišine, uvijek će postojati slučajevi u kojima pogrešno identificira normalan govor ili međusobnu tišinu u okviru zvuka. Kada se razina pozadinske buke promijeni, VAD-u je potrebno nekoliko sekundi da se prilagodi. Za to vrijeme može označiti zvuk kao normalan govor kada nitko ne govori ili može označiti međusobnu tišinu kada netko govori. Tijekom međusobne tišine, na primjer, iznenadna buka poput tipkanja na tipkovnici ili kašljanja može biti dovoljno glasna da VAD prepozna okvir kao govornik iako nitko ne govori. U osnovi, VAD ne zna razliku između ljudskog govora i zvuka motora automobila.

Također je moguće da VAD možda neće prepoznati događaj razgovora ili tišine. Na primjer, može propustiti razgovor o događaju čak i kada dvije osobe jasno razgovaraju na pozivu u isto vrijeme. Ako jedan od govornika tijekom razgovora tijekom događaja zastane kako bi razmišljao ili udahnuo najmanje četvrtinu sekunde, VAD bi mogao označiti okvir kao primjer tišine. Iz perspektive govornika, stalno su razgovarali; očekivali biste da VAD označava razgovor o događaju. Međutim, iz perspektive VAD-a, tijekom razgovora došlo je do razdoblja tišine, pa se to ne može smatrati razgovorom o događaju.

Na stranici Upravljanje aplikacijama > QM > QM konfiguracija > globalne postavke možete odrediti minimalno trajanje tišine ili razgovora koji će se smatrati događajem. Za svaki događaj Webex WFO sprema vrstu (tišina ili razgovor), trajanje događaja u milisekundama i početak događaja kao pomak od početka zvuka.

Gledanje snimke kontakta na zaslonu

Ploča Snimanje zaslona pruža sveobuhvatan prikaz radnji agenta u cijelom kontaktu. Možete ponovno reproducirati programe koje je agent otvorio, gumbe koje je agent kliknuo i poslati poruku upisanom agentu.

Vrsta kontakta: Poziv, samo zaslon

Sadržaj kontakta: ima zaslon

Potrebne licence: QM Webex WFO Potrebne dozvole

za pristup: prikaz kontakata

Ploča Snimanje zaslona može prikazivati snimke postavki s jednim i više monitora. Uz snimke postavki s više monitora, ploča prikazuje jedan po jedan monitor. Da biste prikazali drugi monitor, zadržite pokazivač miša iznad ploče i kliknite željeni monitor.

Ploču Snimanje zaslona možete prikazati u programu Media Player ili u zasebnom prozoru preglednika.

- Da biste otvorili ploču u zasebnom prozoru preglednika, kliknite ikonu Poništi.
- Da biste ploču vratili u Media Player, kliknite ikonu Sidrište ili zatvorite prozor preglednika.

> **NAPOMENA:** Ploče ne možete ukloniti ako koristite blokator skočnih prozora. Da biste uklonili ploče, onemogućite blokator skočnih prozora.

Veličina zaslona za reprodukciju snimanja zaslona je 1920 × 1088. Ako je ukupna veličina zaslona za snimanje zaslona veća od 1920 × 1088, smanjit će se da bi se pojavila na ploči Snimanje zaslona. Ako uklonite ploču i promijenite veličinu prozora preglednika, snimka zaslona mijenja veličinu u skladu s tim. Snimke s više monitora najmanje su dvostruko veće od snimaka s jednim monitorom.

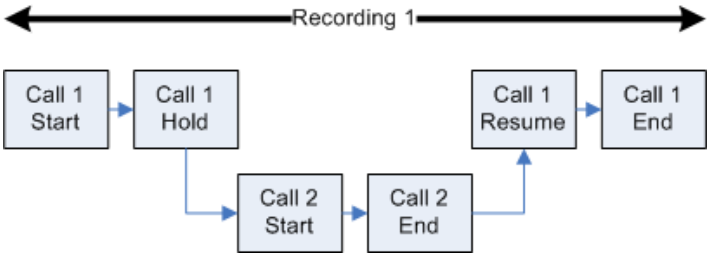
Primjeri scenarija kontakta

Sljedeće teme opisuju kako agenti istovremeno obrađuju dva poziva, prijenose slijepih poziva i konferencijske pozive.

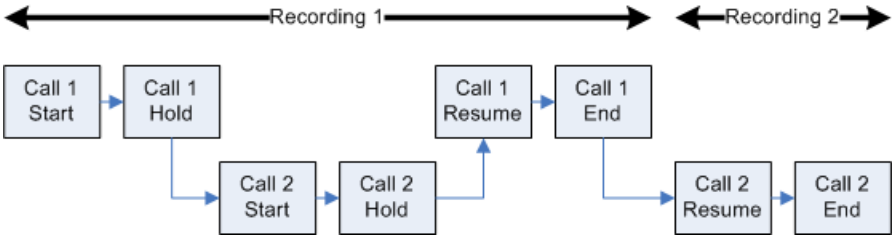
Zagrade i isprepletene snimke poziva

Kada agent ili zaposlenik u znanju istovremeno obradi dva poziva tako da jedan stavi na čekanje i prebacuje se između njih, rezultat može biti jedna ili dvije snimke, ovisno o tome jesu li pozivi zagradjeni ili isprepleteni.

Na sljedećoj slici za poziv 1 stvara se snimanje 1. Sadrži i cijeli zvuk iz poziva 2. Poziv 2 je zagradjen unutar poziva 1.



Na sljedećoj slici za poziv 1 stvara se snimanje 1. Sadrži i dio zvuka iz poziva 2 tijekom vremena u kojem su oba poziva aktivna. Snimanje 2 stvara se za poziv 2 nakon završetka poziva 1. Snimanje 2 sadrži samo dio zvuka iz poziva 2 koji počinje nakon završetka prvog poziva. Poziv 1 isprepleten je pozivom 2. Trajanje prijavljeno za poziv 2 je od trenutka početka poziva 2 do završetka poziva 2. Međutim, stvarno trajanje snimanja 2 je od trenutka kada poziv 1 završi do završetka poziva 2.



Pomoću kartice Pridruženi kontakti u oknu Media Player možete reproducirati bilo koji segment poziva između vremena ulaska u centar za kontakt i trenutka prekida. Klikom na Pridruženi kontakti možete vidjeti svaki segment poziva povezan s pozivom. Dodatne informacije o pridruženim kontaktima potražite u odjeljku Reprodukcija svih segmenata poziva.

Slijepi prijenos

Slijepi prijenos događa se u sljedećim okolnostima:

- Poziv se usmjerava trećoj strani
- Izvorni poziv je završen i ne provjerava se je li odgovoreno na preneseni poziv
- Telefonski broj treće strane je zauzet

> **PRIMJER** : Snimanje prvog agenta zaustavlja se kada agent prenese poziv. Snimanje se nastavlja kada drugi agent odgovori na preneseni poziv. Ako je drugi agent
> Ne odgovara na poziv, snimanje završava kada prvi agent prenese poziv.

Konferencijski pozivi

Konferencijskim pozivima u snimaču medijskih sadržaja upravlja se drugačije nego sa samostalnim pozivima. Ova tema opisuje konferencijske pozive.

Nadzirana konferencija

Nadzirani konferencijski poziv događa se kada agent u poziv doda treću stranu. Agent može odabrati dodavanje treće strane u poziv bez prethodnog razgovora s trećom stranom ili razgovarati s trećom stranom prije stvarnog završetka konferencijskog poziva.

> **PRIMJER** : pozivatelj se stavlja na čekanje kada prvi agent pokrene konferencijski poziv drugom agentu. Dok je pozivatelj na čekanju, zapisuje se rasprava između dva agenta. Kada pozivatelj Dodaje se u konferenciju, poziv se i dalje snima. Snimanje prvog agenta zaustavlja se kada agent prekine vezu, a poziv između drugog agenta i pozivatelja nastavlja se snimati.

Čekanje s pozivom na drugoj liniji

Čekanje s pozivom na drugoj liniji događa se kada agent stavi pozivatelja na čekanje dok razgovara s trećom stranom na drugoj liniji.

> **PRIMJER** : korisnik QM8 stavlja pozivatelja na čekanje. Ravna crta predstavlja čekanje u energetskoj traci za ID kontakta 1344. Dok je na čekanju, korisnik QM8 preuzima drugu liniju i poziva korisnika QM1 na
> 2471827118. Poziv na drugom retku ne pojavljuje se u pridruženim kontaktima za ID kontakta 1344 jer se radi o zasebnom pozivu.

Preskakanje naprijed i natrag u snimci

Ploča Vremenska traka omogućuje kontrolu reprodukcije zvuka ili snimke zaslona. Vrsta

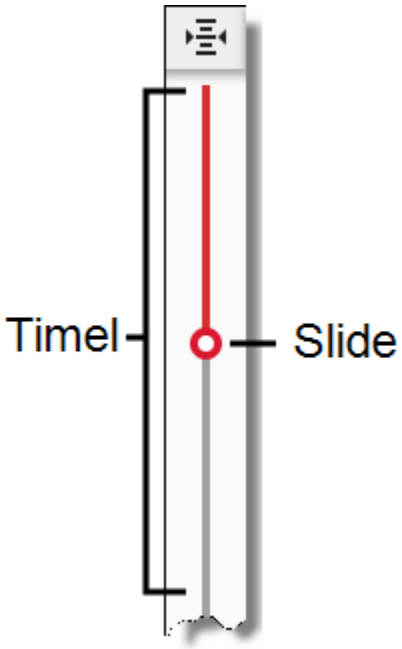
kontakta: Poziv, samo zaslon

Sadržaj kontakta: ima glas, ima zaslon

Potrebne licence: CR, QM Webex WFO Dozvole za

pristup: prikaz kontakata

Povucite klizač na vremenskoj traci da biste se pomaknuli naprijed ili natrag do određenih točaka u snimci.



Crvena linija napretka u energetskoj traci poravnava se s klizačem tijekom reprodukcije snimke. To vam omogućuje da vidite kako se snimka podudara s podacima na bilo kojoj od sljedećih ploča koje su vam dostupne:

- zvuk
- Mišljenje
- Učitavanja fraze
- Radna površina

Prikaz akcija agenta za kontakt

Ploča radne površine sažima radnje koje su agenti poduzeli na svojim telefonima i računalima. To vam omogućuje da identificirate i analizirate odluke koje su utjecale na njihovo rukovanje kontaktom.

NAPOMENA Zbog načina obrade podataka na radnoj površini ova ploča ne prikazuje informacije ako se vaša tvrtka ili ustanova integrira s Cisco Webex Contact Center.

Vrsta kontakta: Poziv, samo zaslon

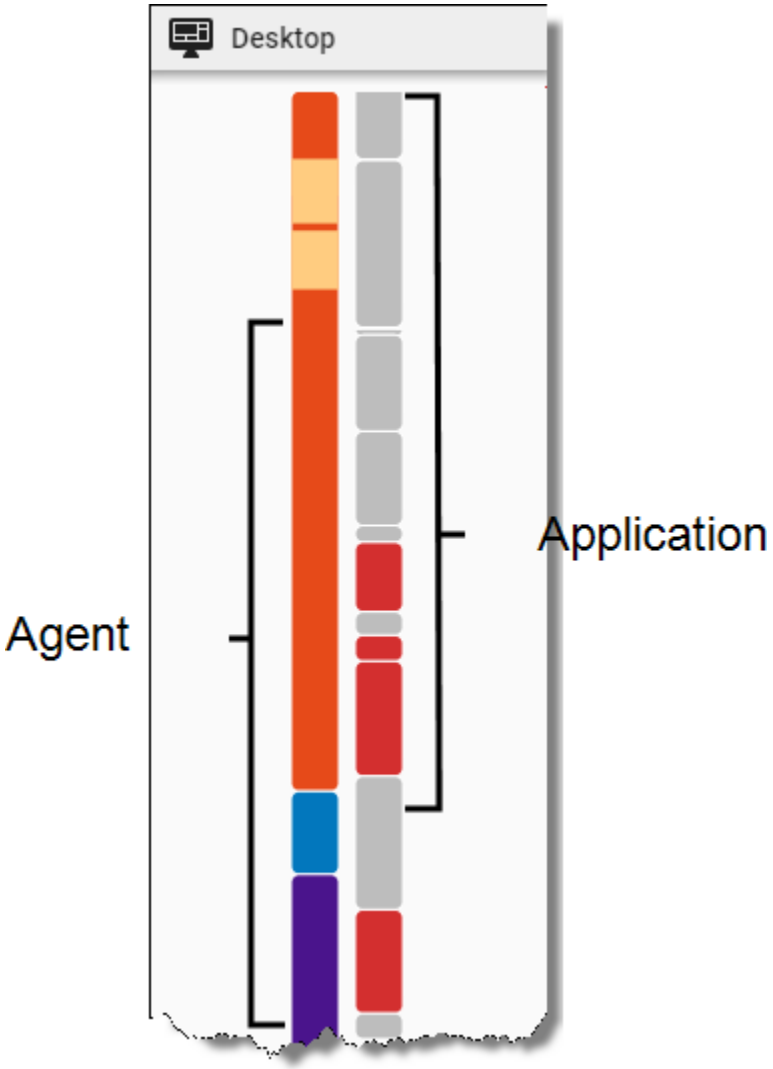
Kontakt sadržaj: ima glas, ima zaslon

Potrebne su licence: Webex WFO

pristup

Potrebne dozvole: prikaz kontakata, prikaz analitike radne površine

Ploča sadrži traku kontakta agenta i traku korištenja aplikacije.



Traka kontakata agenta

Traka kontakta agenta dijeli kontakt u segmente označene bojom prema trajanju svakog kontakta agenta. Žute trake označavaju trajanje događaja radne površine koji su se dogodili tijekom svakog stanja.

Možete kliknuti događaj ili stanje da biste na njega pomaknuli klizač vremenske trake ili možete lebdjeti iznad događaja ili stanja da biste vidjeli opis alata koji sadrži dodatne detalje.

Sljedeća tablica opisuje boje segmenata u traci kontakta agenta.

U boji	Vrsta stanja	Opis
	Aktivna	Agent je razgovarao s mušterijom.
	Na čekanju	Agent je stavio kupca na čekanje.
	Nakon poziva na posao	Agent nije povezan s klijentom, ali dovršava posao povezan s kontaktom.
	Događaj	Agent je pokrenuo događaj na radnoj površini. Događaji na radnoj površini trenuci su Webex WFO intervenira u snimci kada agent izvrši unaprijed definirani zadatak u aplikaciji ili na web-mjestu. Na primjer, administrator može konfigurirati Webex WFO da pauzira snimanje kada agent pritisne određeno polje (pogledajte Konfiguriranje događaja stavki radne površine).

Traka korištenja aplikacije

Traka korištenja aplikacije dijeli kontakt na segmente aplikacijama i web stranicama kojima je agent pristupao.

NAPOMENA Traka korištenja aplikacije prikazuje samo aplikacije i web-mjesta koja su bila aktivna i u fokusu tijekom kontakta.

Možete kliknuti segment aplikacije da biste pomaknuli klizač vremenske trake na njega ili zadržati pokazivač miša iznad aplikacije da biste vidjeli opis alata koji sadrži dodatne detalje. Ako kliknete ikonu Zumiranje na alatnoj traci Media Player, ploča također prikazuje naziv svake aplikacije ili web-mjesta.

Aplikacije su označene bojama prema statusu odobrenja (pogledajte Dodavanje nove stavke radne površine).

U boji	Stanje	Opis
	Odobreno, Zanemari ili Novo	Agent je koristio aplikaciju koja mu je dopuštena, koja još nema status odobrenja ili koja se zanemaruje.
	Nije odobreno	Agent je koristio aplikaciju koja im nije dopuštena.

Srodne teme

- Praćenje fokusa i aktivnosti agenata – pregledajte aplikacije i web-mjesta koje je agent koristio na određeni datum, uključujući one koji nisu bili na pozivu

Prikaz podataka pridruženih kontaktu

Ploča Detalji u programu Media Player omogućuje istraživanje nekoliko kategorija podataka povezanih s kontaktom. Dostupni odjeljci ovise o vašoj ulozi, vrsti kontakta i sadržaju te značajkama omogućenim u WFO-Webex.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima licencu za QM ili CR
- Imate dozvolu Prikaz kontakata

Mjesto stranice

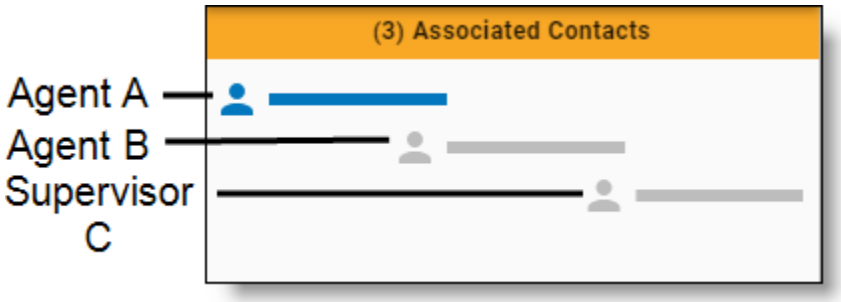
Interakcije > dvokliknite kontakt > ploči Detalji

Pridruženi kontakti

Kada više agenata obrađuje isti poziv klijenta (na primjer, kada jedan agent prenese poziv drugom), WFO Webex stvara zaseban kontakt za svakog uključenog agenta i tim kontaktima daje isti pridruženi ID kontakta. Odjeljak Pridruženi kontakti prikazuje takve kontakte, omogućujući vam pregled svih segmenata poziva, od trenutka ulaska u kontakt centar do završetka poziva.

PRIMJER

Klijent poziva agenta A. Agent A prenosi kupca agentu B, a agent B prenosi kupca nadzorniku C. Webex WFO stvara tri odvojena kontakta i daje im isti pridruženi ID kontakta.



Dodatne primjere potražite u članku Gledanje snimanja kontakta na zaslonu.

Webex WFO kronološki naručuje povezane kontakte i ističe trenutno učitani kontakt plavom bojom. Da biste učitali pridruženi kontakt, učinite nešto od sljedećeg:

- Kliknite pridruženi kontakt koji želite učitati.
- Kliknite gumb Prethodno ili Sljedeće u programu Media Player (pogledajte Reproduciraj kontakte).

Možete i lebdjeti iznad pridruženog kontakta da biste vidjeli opis alata koji sadrži dodatne detalje.

NAPOMENA Pridruženi kontakti možda se neće ispravno poravnati. Na primjer, vrijeme sata sustava na svakom PC-ju s pametnom radnom površinom može se razlikovati ako se radne površine ne sinkroniziraju s istim poslužiteljem vremena. Sustav
Vrijeme sata može se razlikovati i na svakom računalu između sinkronizacije s istim poslužiteljem vremena.

BILJEŠKA
Možda nećete moći reproducirati neke pridružene kontakte. To je iz različitih razloga:

- Izbrisani su.
- Nisu zadovoljili kriterije tijeka rada.
- Bili su ispod minimalne duljine.

S ovom vrstom kontakta energetska traka povezana s kontaktom je prazna, a snimka nije dostupna. Ne možete slušati te segmente poziva, ali ih možete pregledavati kako biste mogli pratiti kako se poziv kretao kroz kontakt centar. Kada koristite gumbe Next i Previous za kretanje kroz popis kontakata, Media Player automatski preskače kontakte koje ne možete slušati.

NAPOMENA: Možete reproducirati samo pridružene kontakte koji su unutar vašeg dosega. Pojavljuje se poruka o pogrešci za pozive koji su izvan vašeg dosega.

Podaci za kontakt

Odjeljak Podaci za kontakt prikazuje podatke o kontaktima. Prikazani podaci ovise o vrsti kontakta. Informacije za pozive razlikuju se, na primjer, od informacija za e-poštu.

Sljedeće tablice opisuju sve moguće podatke o kontaktu koji se mogu pojaviti u odjeljku Podaci za kontakt na ploči Detalji. Svaka tablica naručuje podatke za kontakt abecednim redom.

Kontakt

Podaci o	Opis
Stanje prijenosa audiodatoteke	Status audiodatoteke kontakta. Moguće vrijednosti za ovo polje su sljedeći: ▪ Null/prazno – nema snimke za ovaj kontakt. ▪ Datoteka čeka prijenos – zvuk je snimljen, ali još nije prenesen. ▪ Datoteka je prenesena – zvuk je prenesen i može se reproducirati. ▪ Datoteka je uklonjena – zvuk je snimljen, ali je snimka uklonjena. ▪ Datoteka nije valjana – datoteka snimanja nije valjana i ne može se reproducirati. ▪ Datoteka se reciklira – audiodatoteka je označena za uklanjanje, ali se i dalje može oporaviti.
Nazvani broj	Izravno unutarnje biranje (DID) ili birana identifikacija broja Servis (DNIS) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznato" ako pozvani broj nije naveden ili blokiran. Ovo se polje primjenjuje samo na pozive.
Broj pozivanja	ID pozivatelja ili automatska identifikacija broja (ANI) pozivanje stranke. Prikazuje "nepoznato" ako pozivni broj nije na popisu ili je blokiran. Ovo se polje primjenjuje samo na pozive.
Kanal	Kanal na kojem se interakcija dogodila. Ovo se polje pojavljuje ako vaša tvrtka ili ustanova koristi podržanu integraciju za kontakte društvenih medija. Moguće vrijednosti za ovo polje razlikuju se ovisno o vrstama društvenih medija koje koristi vaša tvrtka ili ustanova.
Smjer kontakta	Smjer kontakta: ulazni ili izlazni.
Trajanje kontakta	Vrijeme između odgovaranja na poziv i poziva

Podaci o	Opis
	ispušta se, uključujući vrijeme zvonjenja i produljeno vrijeme uporabe zaslona (ako postoji) u HH:MM:SS. Trajanje poziva prima se od signalne službe. Trajanje poziva prikazano u tablici kontakata i programu Media Player možda neće biti isto zbog razlike u "trajanju događaja" (vrijeme između događaja) i "trajanju snimanja" (trajanje unutar stvarne snimljene datoteke). U ovim bi scenarijima trajanje poziva bilo drugačije: ▪ Kada koristite API kontrola snimanja za pauziranje, nastavak ili ponovno pokretanje snimanja, trajanje snimanja bilo bi kraće od stvarnog trajanja poziva. Na primjer, ako se snimka ponovno pokrene jednu minutu nakon poziva, trajanje poziva bit će jednu minutu dulje od trajanja snimanja. ▪ Kada arhivirate ili čistite poziv s dugim vremenom zvonjenja, tablica kontakata prikazuje trajanje događaja u polju trajanja poziva, dok Media Player prikazuje trajanje snimanja u polju trajanja poziva. Ovo se polje primjenjuje samo na pozive.
ID kontakta	Jedinstveni ID razgovora.
Vrsta kontakta	Vrsta kontakta. Moguće vrijednosti za ovo polje su: ▪ Poziv – kontakt sa snimkom poziva. ▪ Čavrljanje – pisani kontakt koji se dogodio u programu za razgovor vaše tvrtke ili ustanove. To može biti s ljudskim agentom ili s chat botom. ▪ E-pošta – kontakt e-pošte bez snimanja poziva. Ova vrsta kontakta pojavljuje se samo kada vaša tvrtka ili ustanova koristi i upravljanje kvalitetom i Analytics. ▪ Nepoziv – kontakt bez snimke poziva koji je netko stvorio klikom na Stvori kontakt na stranici Interakcije.

Podaci o	Opis
	▪ Samo zaslon – kontakt za snimanje zaslona bez snimanja poziva. ▪ SMS – pisani kontakt koji se dogodio u programu za razmjenu tekstualnih poruka vaše tvrtke ili ustanove. ▪ Tekst – ovisno o načinu na koji vaša tvrtka ili ustanova uvozi pisane kontakte u WFO Webex, to može uključivati e-poštu, poruke chata ili druge tekstualne kontakte.
Dnevni tijek rada	Naziv dnevnog tijeka rada pridruženog ovom kontaktu (pogledajte Automatizirajte QM tijekove rada).
Tijek rada na kraju interakcije	Naziv tijeka rada za kraj interakcije pridruženog ovom kontaktu.
Vanjske strane	(Samo razgovori i SMS kontakata) Telefonski broj, adresa e-pošte ili drugo Identifikator osobe koja je stupila u interakciju s agentom.
Adresa pošiljatelja	(Samo kontakti e-pošte) Adrese e-pošte u polju Šalje. Ovaj dostupna je samo kada je Analytics omogućen.
HR	Označava je li kontakt označen kao HR kontakt.
Razlog	Razlog zbog kojeg je razgovor snimljen. Taj je razlog postavljen u pravilu snimanja (pogledajte Prikaz podataka povezanih s kontaktom).
Vrsta snimanja	Vrsta snimanja pridružena ovom uređaju.
Stanje	Trenutno stanje procjene kontakta. Moguće vrijednosti za ovo polje su: ▪ Bodovano – kontakti koje traži ocjenjivač, koji su u potpunosti postignuti i odobreni (ako je potrebno odobrenje). ▪ Unscored—Kontakti koje ocjenjivač poništava zahtijevati, a nisu prikazani. ▪ U tijeku – kontakti za koje ocjenjivač polaže zahtjev, ali koji još nisu u potpunosti postignuti.

Podaci o	Opis
	▪ Rezultat nije moguć – kontakti za koje ocjenjivač zahtjeva da ih se ne može zabiti. Procjene s ovim stanjem nisu uključene u mjerne podatke izvješćivanja ili izvedbe. ▪ Potrebno je odobrenje – kontakti za koje ocjenjivač zahtjeva da su u potpunosti bodovani i čekaju odobrenje. ▪ Potrebe ne mogu postići odobrenje – kontakti za koje ocjenjivač zahtjeva da se ne mogu postići i čekaju odobrenje za nemogućnost ocjenjivača da postigne rezultat.
Tema	Filtrira e-poštu povezanu s kontaktima koji nisu pozivni na temelju adresa e-pošte u polju Prima. Ta je opcija dostupna samo kada je Analytics omogućen.
Naziv upitnika	Naziv ankete.
Rezultat ankete	Rezultat ispunjene ankete.
Adresa primatelja	Filtrira e-poštu povezanu s kontaktima koji nisu pozivni na temelju e-pošte adrese u polju Prima. Ta je opcija dostupna samo kada je Analytics omogućen.
Obuka	Naznačuje je li kontakt označen kao kontakt za vježbanje.
Stanje prijenosa videodatoteke	Status video ili audio datoteke. Moguće vrijednosti za ovo polje su: ▪ Null/prazno – nema snimke za ovaj kontakt. ▪ Prijenos datoteke na čekanju – videozapis je snimljen, ali još nije prenesen. ▪ Datoteka je prenesena – videozapis je prenesen i može se reproducirati. ▪ Datoteka je uklonjena – videozapis je snimljen, ali je snimka uklonjena. ▪ Datoteka nije valjana – datoteka snimanja nije valjana i ne može se reproducirati

Podaci o kontaktu	Opis
	leđa. ▪ Datoteka se reciklira – videodatoteka je označena za uklanjanje, ali se i dalje može oporaviti.

Organizacija

Podaci o kontaktu	Opis
ID ACD agenta	ID agenta u ACD.
Ime	Ime agenta. **NAPOMENA** Ako su polja Ime, Prezime, Grupa i Tim prazna, snimka je korijenski poziv. Korijenski poziv je nesuglasan kontakt koji se pojavljuje kao QM kontakt arhive. Nakon usklađivanja poziv se dodjeljuje korisniku (pogledajte Kako funkcioniraju korijenski pozivi iusklađivanje).
Grupa	Naziv grupe.
Prezime	Prezime agenta.
Tim	Ime tima kojem je agent pripadao u vrijeme snimanja kontakta.

Evaluacija

Podaci o kontaktu	Opis
Odobrio	Ime osobe koja je odobrila evaluaciju. Te informacije možete vidjeti ako je jedan od ovih istinit: ▪ Ti si ocjenjivač. ▪ Imate dozvolu View Evaluator Details (Prikaz detalja). ▪ Imate dozvolu za uređivanje bilo koje procjene.

Podaci o	Opis
Kalibriran	Označava je li kontakt označen za kalibraciju.
Datum procjene	Datum procjene kontakta. Ta se vrijednost pojavljuje ako: su ocjenjivači ili kada je omogućena dozvola Prikaz pojedinosti ocjenjivača. Ako ova dozvola nije omogućena, prikazuje se ##### vrijednosti. **NAPOMENA** : Datum i vrijeme koji se koriste za izračun vrijednosti datuma procjene izračunavaju se pomoću univerzalnog koordiniranog vremena (UTC) Vrijeme plus ili minus vrijednost pomaka pridružena vašoj vremenskoj zoni. Na primjer, 09/22/2019 2:00 AM UTC pretvara se u 09/21/2019 9:00 PM Središnje ljetno vrijeme (CDT). Filtar Datum procjene koristi UTC vrijeme procjene poziva. To znači da se, ovisno o vašoj vremenskoj zoni, poziv snimljen kasno navečer u vremenskoj zoni CDT-a 21.09.2019. filtrira kao poziv koji je snimljen 22.09.2019. Ako pretražujete snimke koje su se dogodile 21.09.2019. pomoću filtra Datum procjene, možda ćete morati pretraživati snimke i za prethodni ili sljedeći dan, ovisno o vremenskoj zoni.
Datum odgovora	Datum kada je agent odgovorio na procjenu.
Obrazac za procjenu	Naziv obrasca za procjenu ili kalibraciju koji se koristi za bodovanje razgovor s kupcem.
Odgovor na evaluaciju	Naznačuje stanje odgovora za kontakt: ▪ Na čekanju — odgovor agenta na ocjenu rezultata je obavezan, ali još nije napravljen. ▪ Potvrđeno — Agent je potvrdio rezultatski odgovor. ▪ Uložena žalba – agent se žalio na ocjenu rezultata.
Naziv ocjenjivača	Naziv ocjenjivača ili kalibratora. Ovo možete vidjeti ako je jedno od ovih istinito:

Podaci o kontaktu	Opis
	▪ Vi ste ocjenjivač ili kalibrator. ▪ Imate dozvolu View Evaluator Details (Prikaz detalja). ▪ Imate dozvolu za uređivanje bilo koje procjene.
Rezultat	Ocjena dana kontaktu. **NAPOMENA Rezultati** kalibracije ne pojavljuju se u ovom polju. Za kalibracijske rezultate koristite Kalibracija procjene.

Govorna, govorna polja (tablica kontakata)

Podaci o kontaktu	Opis
% čekanja	Postotak poziva utrošenog u stanju čekanja.
% pauziranja	Postotak poziva u stanju stanke.
% tišine	Postotak poziva provedenog u stanju tišine (tijekom kojeg ne govore ni pozivatelj ni agent).
% razgovora je završeno	Postotak poziva utrošenog u stanju talkovera (tijekom kojeg I pozivatelj i agent govore).
Održavanje događaja	Broj otkrivenih događaja čekanja.
Pauziraj događaje	Broj otkrivenih događaja stanke.
Utišavanje događaja	Broj otkrivenih događaja tišine.
Razgovarajte o događajima	Broj otkrivenih događaja razgovora.
Ukupno trajanje čekanja	Ukupno trajanje vremena čekanja. Format = HH:MM:SS.
Ukupno trajanje stanke	Ukupno trajanje pauze. Format = HH:MM:SS. Ukupno
trajanje tišine	Ukupno trajanje vremena tišine. Format = HH:MM:SS.
Ukupan razgovor tijekom trajanja	Ukupno trajanje razgovora tijekom razgovora. Format = HH:MM:SS.

Analitika

Podaci o kontaktu	Opis
Rezultat prediktivne procjene	Predviđena ocjena neotkrivenog kontakta. Webex WFO temelji ovu predviđenu ocjenu na Analyticsovim podacima i prethodnim rezultatima procjene. Webex WFO upotrebljava sljedeće dijelove Analytics podataka: atribute poziva i agenta, učitavanja govora i aktivnosti na radnoj površini.
Prediktivna ocjena neto promotora	Prediktivna neto ocjena promotora za kontakt.
Mišljenje	Ocjena naklonosti za kontakt. Moguće vrijednosti su pozitivne, neutralne i negativne.

Metapodaci, prilagođeni metapodaci (tablica kontakata)

Podaci o kontaktu	Opis
Tekst varijable	Prilagođeni metapodaci dostupni u Webex WFO razlikuju se ovisno o konfiguracija ACD i stranice Upravitelj metapodataka. Vrijednosti možete uređivati u prilagođenim poljima metapodataka. Pročitajte članak Uređivanje prilagođenih metapodataka pridruženih kontaktu.

Anketa nakon poziva

Odjeljak Anketa nakon poziva prikazuje rezultate ankete koju je klijent ispunio nakon završetka kontakta. Podaci ankete nakon poziva pojavljuju se samo kada je vaš sustav konfiguriran za isporuku anketa, a klijent je poslao odgovor.

Srodne teme

- Traženje kontakata
- Reproduciraj kontakte

Uređivanje prilagođenih metapodataka pridruženih kontaktu

Ako su kontaktu pridruženi prilagođeni metapodaci, te metapodatke možete uređivati ako nisu šifrirani. U tom su slučaju prilagođena polja metapodataka onemogućena.

Maksimalna duljina znaka ovisi o vrsti.

Vrsta metapodataka	Maksimalna duljina znaka
Podaci	2056 znakova
Datum	Na temelju standardnog oblika datuma
Hiperveza	2056 znakova
Broj	—

Uređivanje prilagođenih metapodataka pridruženih kontaktu

1. Kliknite kontakt čije metapodatke želite urediti. Otvorit će se Media Player.
2. U odjeljku Podaci za kontakt na ploči Detalji kliknite kategoriju **Metapodaci** . Otvorit će se kategorija Metapodaci.
3. Unesite željene vrijednosti u polja metapodataka.
4. Kliknite **Spremi metapodatke**.

Srodne teme

- Brisanje ili ažuriranje više kontakata odjednom – uređivanje prilagođenih metapodataka za više kontakata odjednom.

Čitanje kontakta e-pošte

Na ploči e-pošte možete pregledati e-poruke koje su vaši agenti primili od kupaca. Vrsta

kontakta: E-pošta

Sadržaj kontakta: N/A

Potrebne licence: QM, CR Webex WFO pristup. Analiza naklonosti zahtijeva Analitiku teksta. Potrebne

dozvole: prikaz kontakata

Kontakti prikazani na ovoj ploči imaju vrstu e-pošte kontakta. Učitavanja fraza iz zadataka analitike teksta označena su žutom bojom.

Čitanje kontakta

Na ploči Tekst možete pregledati kontakte temeljene na tekstu kojima su rukovali

vaši agenti. Vrsta kontakta: tekst

Sadržaj kontakta: N/A

Potrebne licence: CR, QM Webex WFO pristup. Analiza naklonosti zahtijeva Analitiku teksta. Potrebne

dozvole: prikaz kontakata

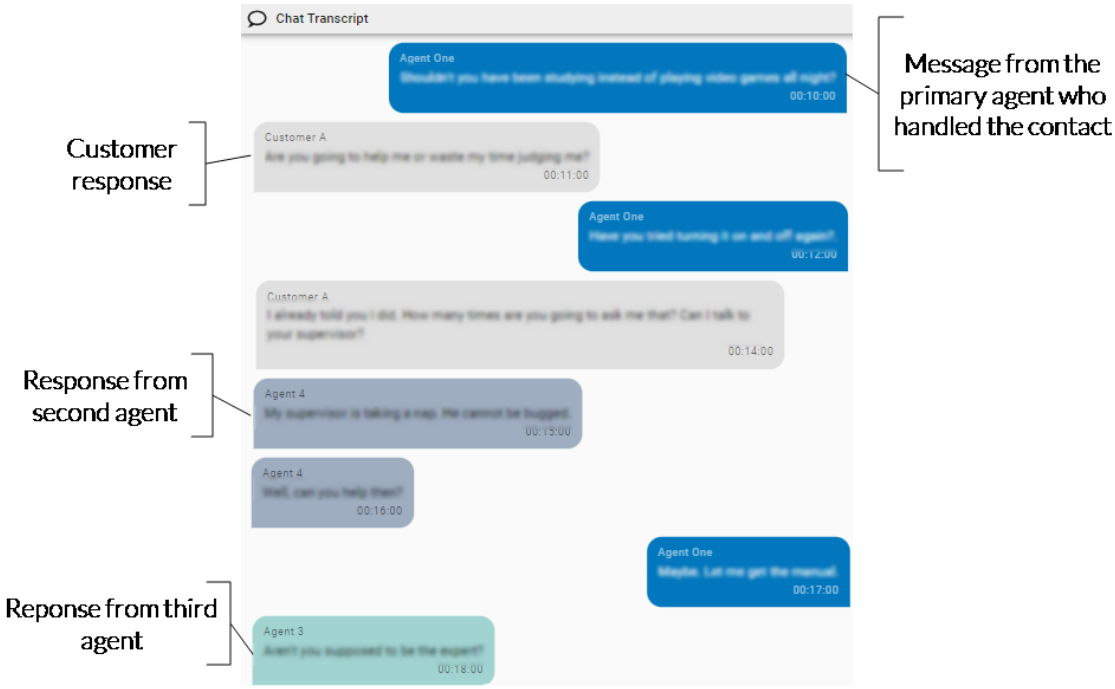
Kontakti prikazani na ovoj ploči imaju vrstu teksta kontakta. Učitavanja fraza iz zadataka analitike teksta označena su žutom bojom.

Čitanje kontakta za razgovor

Ploča Transkript razgovora sadrži razgovore u razgovoru. Odgovori agenta koji je rukovao kontaktom nalaze se s desne strane, a odgovori klijenta i svih drugih agenata uključenih u razgovor nalaze se s lijeve strane. Poruke svake osobe u razgovoru različite su boje za do četiri različita sudionika. (Ako razgovor ima pet ili više sudionika, boje se ponavljaju.)

Možda će vam se prikazati "Korisnik sustava" kao sudionik. Te se poruke automatski generiraju u programu za čavrljanje koji vaša tvrtka ili ustanova koristi i obično govore stvari poput: "Agentica Jane Doe pridružila se chatu" ili "Chat sesija zatvorena u 10:36 AM."

Ako kliknete poruku, istaknuta je odgovarajuća ikona na ploči Karta teksta.



Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova uvozi kontakte za razgovor u Webex WFO putem podržane integracije.
- Imate dozvolu Prikaz kontakata.

Mjesto stranice

Interakcije > dvokliknite kontakt > ploči Transkript razgovora

Postupci

Traženje riječi u razgovoru

1. Kliknite ikonu mogućnosti ⋮ u gornjem desnom kutu ploče.
2. Odaberite **Traži.**
3. Unesite pretraživanje u **polje Traži** . Tekst koji odgovara vašem pretraživanju je istaknut.

Ispis razgovora

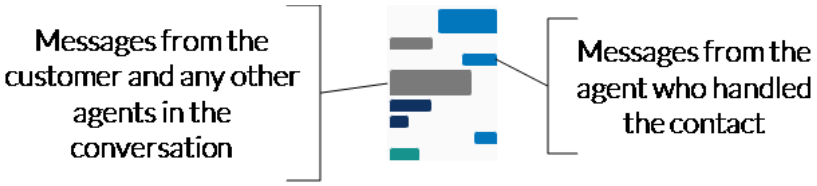
1. Kliknite ikonu mogućnosti ⋮ u gornjem desnom kutu ploče.
2. Odaberite **Ispis**. Otvorit će se prozor za ispis u pregledniku. Odavde razgovor možete spremiti i kao PDF.

Srodne teme

- Traženje kontakata
- Prikaz pregleda kontakta za razgovor

Prikaz pregleda kontakta za razgovor

Ploča Karta teksta sadrži pravokutnike u boji koji predstavljaju poruke u kontaktu za razgovor. Ova ploča daje vam sliku razgovora na visokoj razini bez potrebe za pomicanjem. Odgovori agenta koji je rukovao kontaktom nalaze se s desne strane, a odgovori klijenta i svih drugih agenata uključenih u razgovor nalaze se s lijeve strane. Poruke svake osobe u razgovoru različite su boje za do četiri različita sudionika. (Ako razgovor ima pet ili više sudionika, boje se ponavljaju.).



Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova uvozi kontakte za razgovor u WFO Webex putem podržane integracije, a ne putem generičkog API uvoza teksta.
- Imate dozvolu Prikaz kontakata.

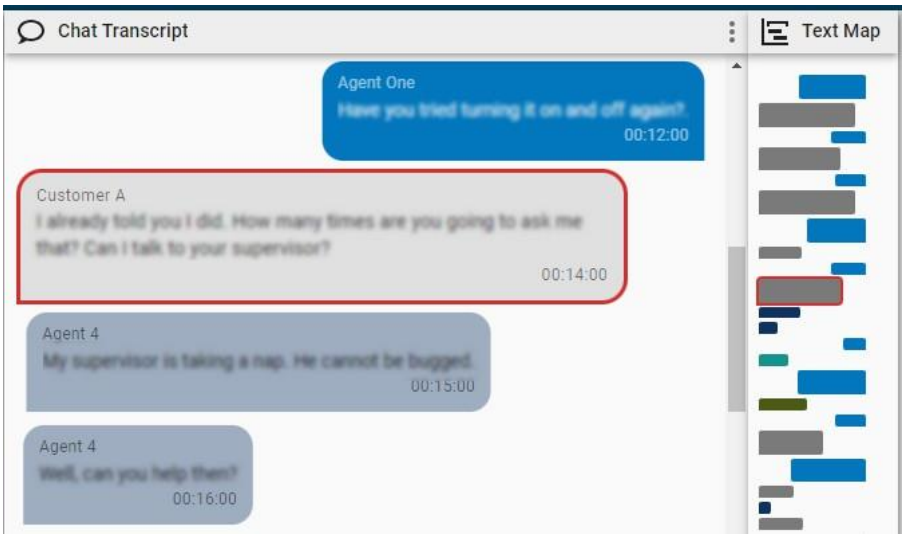
Mjesto stranice

Interakcije > dvokliknite kontakt > ploči Karta teksta

Postupak

Preskoči na određeno mjesto u razgovoru

- Kliknite pravokutnik da biste prešli na odgovarajuću poruku u razgovoru. Poruka je označena crvenom bojom na ploči Transkript razgovora.



Srodne teme

- Traženje kontakata
- Čitanje kontakta za razgovor

Pročitajte sažetak kontakta

Ploča Data Insights u programu Media Player sažima pozive u 150 riječi ili manje.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima licencu Analytics Essentials ili Analytics Enterprise
- Administrator je izradio tekući zadatak Analyticsa pretvaranja govora u tekst s omogućenim sažetkom interakcije s umjetnom inteligencijom (pogledajte Stvaranje Analitičkih zadataka).
- Imate dozvole Prikaz kontakata i Prikaz govora u Analitiku teksta.

- Imate snimke unutar svog djelokruga.
- Kontakt ima transkript.

Mjesto stranice

Sažetku interakcije možete pristupiti na dva načina:

- Interakcije > dvokliknite kontakt > ploči Data Insights
- Interakcije > stupac Pretpregled interakcije > Prikaz

Postupci

Kopiranje sažetka

- Kliknite ikonu Kopira,

Srodne teme

- Reproduciraj kontakte
- Pročitajte transkripciju audiosnimke
- Stvaranje analitičkih zadataka – stvaranje trajnog zadatka s omogućenim sažetkom interakcije s umjetnom inteligencijom.

Pročitajte transkripciju audiosnimke

Na ploči Transkripcija možete pregledati transkripciju audiosnimke. Vrsta kontakta:

poziv

Sadržaj kontakta: ima transkripciju

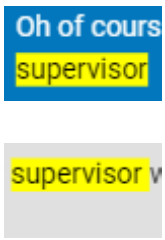
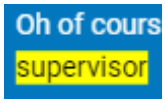
Potrebne licence: Webex WFO pristup, Analytics Essentials ili Analytics Enterprise potrebne

dozvole: prikaz kontakata, prikaz analitike govora u tekst

Ploča prikazuje ovu transkripciju kao mjehuriće teksta. Kada reproducirate snimku, WFO Webex ističe mjehurić teksta trenutnog zvučnika. Možete kliknuti određeni tekstni balončić da biste ga preskočili. Možete kliknuti i ikonu Mogućnosti da biste poduzeli sljedeće radnje:

- Traži – pretraži transkript.
- Ispis – ispišite transkript.

Učitavanja fraza iz zadataka analitike govora u tekst označena su žutom bojom. Boja i položaj mjehurića teksta razlikuju se ovisno o vrsti snimke.

U boji	Vrsta snimanja	Opis
	Stereo	Mjehurići teksta za ulazni tok zvuka plavi su i desno poravnati, a mjehurići teksta za izlazni tok sivi su i lijevo poravnati.
	Mono	Mjehurići teksta za strujanje zvuka plavi su i lijevo poravnati.

Ako imate instalirane značajke Cisco Analyticsa, mjehurići teksta sadrže i ikone koje predstavljaju sve povezane negativne ili pozitivne ocjene naklonosti.

Srodne teme

- Stvaranje analitičkih zadataka – konfiguriranje Webex WFO-a za transkribiranje kontakata

Prikaz analitike fraza za kontakt

Ploča Učitavanja fraze pokazuje gdje u kontaktu kupac ili agent spominju riječi ili fraze koje su važne vašem kontaktnom centru. Te riječi ili fraze pronalaze Analyticsovi zadaci i nazivaju se "učitavanja fraza".

NAPOMENA Učitavanja fraza također su označena žutom bojom u transkripciji, ako postoji.

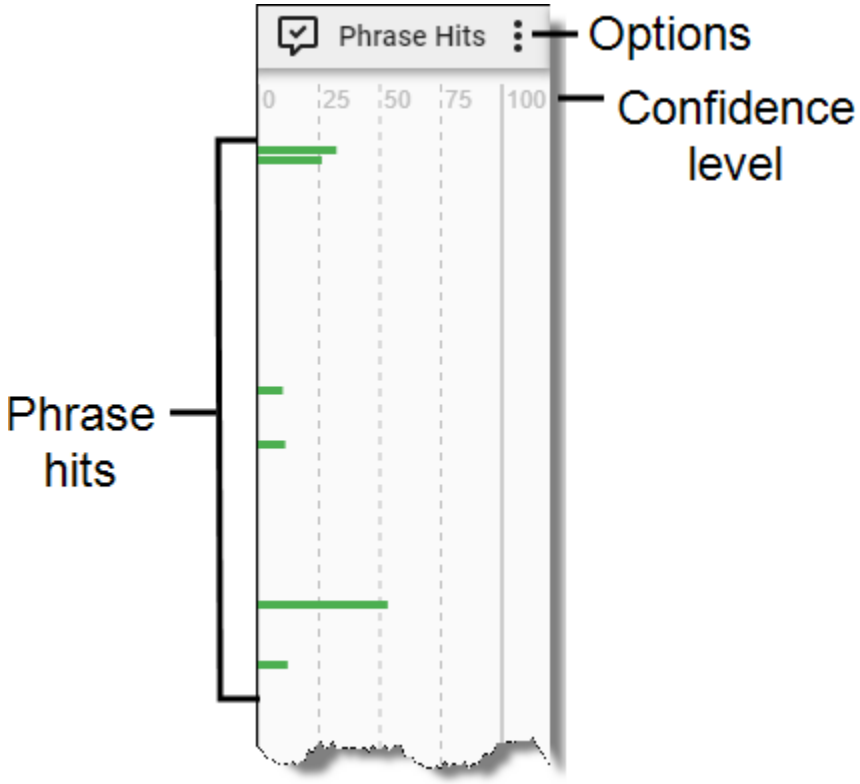
Vrsta kontakta: poziv

Sadržaj kontakta: ima transkripciju

Potrebne licence: Potrebna je dozvola za pristup Analyticsu ili

Webex WFO-u: prikaz kontakata, prikaz analitike govora

Webex WFO dodjeljuje razinu pouzdanosti svakom učitavanju fraze. Ova razina pouzdanosti pokazuje, na ljestvici 0–100, koliko je Webex WFO siguran da je zadatak točno otkrio frazu. Učitavanja fraza s višom razinom pouzdanosti pojavljuju se dulje od učitavanja fraze s nižom razinom pouzdanosti.



Možete kliknuti učitavanje fraze da biste na nju pomaknuli klizač Vremenska traka ili možete lebdjeti iznad učitavanja fraze da biste vidjeli opis alata koji sadrži dodatne detalje. Ako kliknete ikonu Zumiraj na alatnoj traci Media Player, svaki učitani izraz prikazuje riječ ili izraz koji Webex otkrio WFO.

Pomoću ikone Mogućnosti odaberite koje će se kategorije učitavanja fraze pojaviti.

Otkrivanje učitavanja fraze

Izrazi su konfigurirani i kategorizirani na stranici Upravitelj fraza (pogledajte Stvaranje fraza i kategorija fraza i upravljanje njima), a traže ih zadaci zakazani na stranici Upravitelj zadataka (pogledajte Stvaranje analitičkih zadataka).

Svaka fraza ima tekstualnu vrijednost. Također može imati fonetsku vrijednost, ako je konfigurirana.

- Zadaci pretvaranja govora u tekst prepisuju audio snimke i pretražuju rezultirajuću transkripciju za tekstualne vrijednosti.
- Zadaci Analitike fonetike pretražuju audiosnimke u potrazi za fonetskim vrijednostima.

Rezultati oba zadatka pojavljuju se na ploči Učitavanja fraze.

> **NAPOMENA** Ploča ne prikazuje učitavanja čija je razina pouzdanosti niža od minimalne razine pouzdanosti dodijeljene izrazu tijekom konfiguracije. Na primjer, ako ste dodijelili razinu pouzdanosti od 20 na izraz "loša korisnička usluga", ploča prikazuje učitavanja fraze za "lošu korisničku uslugu" samo tamo gdje je razina pouzdanosti 20 ili veća.

Svaki pogodak fraze počinje dvije sekunde prije udara fraze i završava dvije sekunde nakon nje. Razina pouzdanosti temelji se na vjerojatnosti, tako da se točno učitavanje možda neće točno poravnati s istaknutim područjem. Webex WFO može riješiti više učitavanja fraza. Ako se dvije slične fraze otkriju unutar 200 milisekundi jedna od druge, fraza pogođena s najvišom razinom pouzdanosti postaje primarni pogodak, a svi ostali pogoci postaju sekundarni hitovi, a indeksiraju se drugačije.

Zaglavlje opisa alata sadrži izraz koji je zadatak otkrio. U sljedećoj su tablici opisana druga polja opisa alata.

Polje	Opis
Kategorija	Kategorija kojoj fraza pripada, kako je dodijeljena na stranici Upravitelj fraza.
Izvor	Vrsta zadatka Analyticsa koji je otkrio učitavanje fraze. Moguće vrijednosti su sljedeće: ▪ Fonetika – fraza je pronađena u audiosnimci. ▪ Pretvaranje govora u tekst – fraza je pronađena u transkripciji audiosnimke.
Početak	Pomak od početka zvuka do trenutka kada je fraza pronađena. Format je HH:MM.
Trajanje	Trajanje fraze. Format je HH:MM:SS. **NAPOMENA** Ovo polje ne prikazuje vrijednosti u milisekundama. Ako je trajanje kraće od jedne sekunde, polje prikazuje 00:00:00.
Povjerenje	Razina pouzdanosti fraze je pogodila.
Kanal	Zvučni tok u kojem je otkriven pogodak fraze. Za stereo snimke moguće su sljedeće vrijednosti: ▪ 1 — Izlazni tok. ▪ 2 — Ulazni tok.

Srodne teme

- Stvaranje fraza i kategorija fraza i upravljanje njima – konfiguriranje fraza za traženje u kontaktima
- Stvaranje analitičkih zadataka – konfiguriranje Webex WFO-a za analizu kontakata za učitavanja fraza

Prikaz osjećaja za kontakt

Sentiment je ukupni emocionalni ton (pozitivan, negativan ili neutralan) razgovora agenta i kupca tijekom kontakta. Webex WFO podržava analizu naklonosti za engleske pozive, e-poštu i tekstualne kontakte. Za pozive osjećaj zahtijeva transkripciju govora u tekst. Za e-poštu i tekstualne kontakte naklonost zahtijeva analizu teksta.

Vrsta kontakta: poziv

Sadržaj kontakta: ima transkripciju

Potrebne licence: Analytics ili Webex WFO pristup

Potrebne dozvole: prikaz kontakata, prikaz analitike govora u tekst

Osjećaji za pozive

Ploča Osjećaji pokazuje osjećaje za pozive. Panel prikazuje izgovore koji imaju pozitivnu ili negativnu ocjenu naklonosti kao segmenti označeni bojama u audio streamu u kojem su izgovoreni.

> **NAPOMENA** Izgovor je neprekinuti niz riječi koje izgovara jedna osoba. Izgovor može sadržavati više rečenica.

Kliknite izgovor da biste na njega pomaknuli klizač vremenske trake. Kada to učinite, WFO Webex ističe tekstualni mjehurić u transkripciji koji je zadatak naklonosti analizirao kako bi se dobio pozitivan ili negativan rezultat. Mjehurić teksta sadrži ikonu koja također označava ocjenu naklonosti (pogledajte donju tablicu). Zadržite pokazivač miša iznad izgovora da biste vidjeli pretpregled ovog teksta.

Izgovaranje i opisi kanala

Sljedeća tablica opisuje boje segmenata izgovaranja i s njima povezane ikone.

NAPOMENA: Ploča Sentiment ne prikazuje izgovore koji imaju neutralnu ocjenu naklonosti.

U boji	Opis	
	Pojedinosti	Izreka ima pozitivnu ocjenu naklonosti.
	Ikona mjehurića tek	☺

U boji	Opis	
	Pojedinosti	Izreka ima negativnu ocjenu naklonosti.
	Ikona mjehurića tek	☹

Dostupni streamovi ovise o vrsti snimke.

Snimanje Vrsta	Opis
Stereo	Izgovori su podijeljeni sa sljedećim audio tokovima: ▪ 1 — izgovaranje se događa na dolaznom strujanju zvuka. ▪ 2 — izgovaranje se događa u izlaznom strujanju zvuka.
Mono	Jedini audio stream je 1. Sva ulazna i izlazna izgovaranja pojavljuju se na tom toku.

Osjećaji za e-poštu i tekstualne kontakte

Pisani kontakti imaju ukupnu ocjenu naklonosti u odjeljku Analytics na ploči Detalji.

Srodne teme

- Pročitajte transkripciju audiosnimke
- Izrada Analytics zadataka – konfiguriranje Webex WFO-a za analizu kontakata radi naklonosti

Preuzimanje kontakata na zahtjev

Neki podaci o kontaktima za poziv (audio i/ili snimke zaslona) možda u početku neće biti dostupni kada dvokliknete da biste reproducirali poziv zbog stanja pohrane podataka.

Ako bilo koja ili cijela snimka poziva nije dostupna, od vas će se zatražiti da odaberete želite li reproducirati dio koji je odmah dostupan ili preuzeti dio koji nije dostupan. Dijaloški okvir koji sadrži informacije o pohrani zvuka i pohrani zaslona označava stanje svake komponente:

- N/A— Nema audio ili zaslonskih podataka povezanih s ovim kontaktom.
- Hladnjača – podaci su u hladnjači. Možda je došlo do kašnjenja u dohvaćanju podataka.

- Neposredna pohrana – podaci su dostupni za trenutnu reprodukciju.

Ako odlučite preuzeti dijelove koji nisu dostupni, bit ćete obaviješteni kada snimka bude dostupna.

Dodjeljivanje i zajedničko korištenje kontakata

Dodjeljivanje i zajedničko korištenje kontakata podrazumijeva sljedeće:

- Pregledajte snimke koje su vam dodijeljene.
- Stvorite jedinstveni lokator resursa (URL) za snimku i pošaljite je kao hipervezu drugima putem chat poruke ili e-pošte.
- Izvezite medijske datoteke pridružene kontaktu.
- Izvezite više kontakata na vanjsko mjesto za pohranu.

Pristup kontaktima koji su vam dodijeljeni

Stranica Red čekanja kontakata prikazuje sve kontakte koji su vam dodijeljeni za kalibraciju, procjenu ili pregled. Kontakti vam se mogu dodijeliti putem zadataka *cilja kontakta ili* ad hoc zadataka .

Vrsta zadatka	Definicija
Zadatak cilja kontakta	Ako je vaš administrator stvorio cilj kontakta za vas, Webex WFO automatski vam dodjeljuje broj kontakata koje treba dovršiti svaki dan, tjedan ili mjesec. Također vam se može dodijeliti cilj kontakta za određeni datum.
Ad-hoc zadatak	Kontakti kojima je voditelj tima ili administrator posebno dodijeljen ti.

NAPOMENA Kontakti moraju imati manje od godinu dana da bi se pojavili u redu čekanja kontakta. Ako vam administrator dodijeli ad hoc zadatak za kontakte starije od godinu dana, oni se ne pojavljuju u vašem
Red čekanja.

Preduvjeti

- Vaša organizacija koristi Cisco upravljanje kvalitetom.
- Imate ove dozvole:

  - Prikaz kontakata
  - Prikaz cilja kontakta
  - Procjena kontakta (potrebna za dovršavanje ciljeva evaluacije)
  - Kalibriraj kontakt (potrebno za dovršavanje ciljeva kalibracije)
- Vođa tima dodijelio vam je kontakte u ad hoc zadatku ili je administrator stvorio cilj kontakta i dodijelio vam ga.

Mjesto stranice

Red čekanja kontakata

Postupci

Rad sa snimkama koje su vam dodijeljene

1. Pročitajte informacije u **stupcima Akcija**, **Datum** dospijeća i **Upute** . Možda ćete se morati pomicati bočno da biste vidjeli te stupce. To su vrste akcija:

Radnja	Što trebate učiniti
Umjeravanje	Procijenite kontakt. Vaša se evaluacija uspoređuje s podnescima drugih ocjenjivača kako bi se osigurala dosljednost među ocjenjivačima.
Evaluacija	Procijenite kvalitetu kontakta.
Pregled	Reproducirajte snimku ili dio snimke prema uputama osobe koja je stvorila zadatak.

2. Dvokliknite zadatak. Kontakt se otvara na novoj kartici.
3. Reproducirajte i procijenite kontakt prema potrebi i zatvorite karticu.
4. Vratite se na stranicu Red čekanja kontakata i kliknite **Osvježi** . Ako ste dovršili zadatak, on nestaje sa stranice.

> **NAPOMENA** Ciljevi kontakta mogu sadržavati više od jednog kontakta. Stranica Red čekanja kontakata prikazuje jedan po jedan kontakt za svaki cilj koji vam je dodijeljen. Kada završite rad s prvim kontaktom
> Od cilja, Webex WFO vam dodjeljuje drugi kontakt dok ne dovršite sve zadatke za taj cilj kontakta.

Dodavanje ili uklanjanje stupaca na stranici Red čekanja kontakata

1. Kliknite **Postavke** . Otvara **se prozor Konfiguriranje polja** .
2. Da biste dodali stupac, potvrdite njegov okvir. Da biste uklonili stupac, poništite njegov potvrdni okvir.
3. Kliknite **Primijeni.** Prozor **Konfiguriranje polja** se zatvara.

Red čekanja kontakata sadrži iste stupce kao i stranica Interakcije (pogledajte Prilagodba stupaca na stranici Interakcije) i sljedeća polja:

Naziv stupca	Opis
Radnja	Vrsta zadatka
Ad hoc ID zadatka	ID ad hoc zadatka za ovaj kontakt
Dospijeća	Datum do kojeg morate dovršiti ovaj zadatak
Naziv zadatka	Naziv zadatka ili cilja kontakta
Upute	Sve posebne upute za zadatak koje je dala osoba koja stvorio zadatak

Srodne teme

- —Informacije o dovršetku i podnošenju evaluacija i kalibracija.
- Prilagodite stupce na stranici Interakcije – definicije za ostale stupce koji se pojavljuju u redu čekanja kontakata.
- Ručno dodjeljivanje pregleda, procjena i kalibracija – upute za voditelje timova za stvaranje ad hoc zadatka.
- Automatsko dodjeljivanje pregleda, procjena i kalibracija – upute administratorima za stvaranje cilja kontakta.

Označavanje kontakata za obuku ili HR

Označavanje kontakata za obuku ili HR omogućuje vam da kasnije lako pronađete te kontakte koje ćete koristiti kao primjere obuke ili eskalirati u ljudske resurse.

NAPOMENA Označavanje kontakata ne šalje automatski kontakte u sustav obuke ili HR-a. Što će se dogoditi s tim kontaktima ovisi o tome kako vaša tvrtka ili ustanova koristi Webex WFO.

Preduvjeti

- Imate dozvolu Prikaz kontakata.
- Imate dopuštenje Oznaka za vježbanje i/ili dopuštenje Oznaka za HR.
- Imate snimke unutar svog djelokruga.

Mjesto stranice

Interakcije > dvokliknite kontakt

Media Player možete otvoriti i klikom na kontakt na jednom od ovih mjesta:

- Stranica Eksplorer za agente
- U oknu s detaljima analytics widgeta
- U eksploreru za podatke

Postupci

Označavanje kontakta za vježbanje

1. Dvokliknite kontakt da biste ga otvorili.
2. Kliknite ikonu Mogućnosti (gornji desni kut stranice).
3. Odaberite **Označi za vježbanje**.

Označavanje kontakta za HR

1. Dvokliknite kontakt da biste ga otvorili.
2. Kliknite ikonu Mogućnosti (gornji desni kut stranice).
3. Odaberite **Označi za HR.**

Srodne teme

- Traženje kontakata – kasnije pronađite označene kontakte pomoću filtra Zastavice za snimanje.
- Reproduciraj kontakte
- Označavanje kontakta – označavanje kontakata još je jedan način da odvojite kontakte koje kasnije želite pronaći.

Označavanje kontakta

Administrator WFO-a Webex kontrolira koliko dugo su kontakti dostupni na stranici Interakcije. Međutim, ako kontakt želite zadržati dulje od standardnog razdoblja zadržavanja vaše tvrtke ili ustanove, možete ga označiti. Označavanje kontakta primjenjuje novo vrijeme zadržavanja na tu snimku. Ovisno o tome kako vaša tvrtka ili ustanova koristi označavanje, WFO Webex zadržava označene kontakte dulje ili kraće od kontakata koji nisu označeni (pogledajte Upravljanje pravilima zadržavanja podataka za QM i Analytics).

> **NAPOMENA** Označavanje kontakta nadjačava neka QM pravila tijeka rada. Ako primijenite oznaku prije pokretanja tijeka rada QM, Webex WFO zadržava taj kontakt i sve povezane medije, kao što su zvuk i
> Snimke zaslona, bez obzira na pravila zadržavanja tijeka rada. Ako primijenite oznaku nakon pokretanja tijeka rada QM, ta oznaka utječe samo na zvuk tog kontakta, a ne na snimanje zaslona. To znači da se QM pravila tijeka rada primjenjuju na snimku zaslona za taj kontakt, ali označavanje nadjačava pravila tijeka rada za zvuk. Ako je Webex WFO reciklirao audiosnimku jer je pokrenut tijek rada QM, taj se zvuk vraća. Dodatne informacije o tijekovima QM rada potražite u člankuAutomatizacija QM tijekova rada.

Preduvjeti

- Imate dozvolu kontakta s oznakom i/ili dozvolu za poništavanje označavanja kontakta.
- Vaša uloga i opseg omogućuju vam pregled snimaka.

Mjesto stranice

Interakcije

Postupci

Označavanje kontakta

1. Odaberite kontakt (nemojte ga otvarati).
2. Kliknite **Označi kontakt** (gornji desni kut stranice). Ikona se mijenja u ikonu Poništi označavanje kontakta.

Poništavanje označavanja kontakta

Poništavanje označavanja kontakta primjenjuje standardno razdoblje zadržavanja vaše tvrtke ili ustanove na kontakt.

1. Odaberite kontakt (nemojte ga otvarati).
2. Kliknite **Otkvači kontakt** (gornji desni kut stranice). Ikona se mijenja u ikonu Kontakt oznake.

Srodne teme

- Upravljanje pravilima zadržavanja podataka za QM i Analytics – uspostavite razdoblja zadržavanja tvrtke ili ustanove za označene i nestrukturirane kontakte.
- Automatizacija QM tijekova rada – stvorite pravila za Webex WFO za automatsko upravljanje snimkama.

Stvaranje hiperveza na snimke

Možete stvoriti jedinstveni lokator resursa (URL) za snimanje i poslati ga kao hipervezu drugima putem chat poruke ili e-pošte. Veza upućuje primateljev preglednik na Interakcije nakon što se primatelju potvrdi autentičnost putem Webex WFO stranice za prijavu. Nakon provjere autentičnosti primatelja, snimka se otvara u media playeru.

Osnovni oblik URL-a je sljedeći:

http://<web poslužitelj>/index.html#/recordings/<contactID>

ili

https://<web poslužitelj>/index.html#/recordings/<contactID>

gdje

<web poslužitelj> je naziv glavnog računala ili IP adresa poslužitelja na kojem se nalazi Webex WFO

<ID >je ID kontakta za snimku.

> **URL-ovi bilježaka** imaju /ccr nakon ID-a za sve snimke osim korijenskih snimki. Korijensko snimanje administratorski je prikaz za klijente koji koriste samo snimanje pristupnika. URL bez /ccr na kraju preusmjerava na onaj sa /ccr na kraju.

Izvoz kontakta

Možete preuzeti kontakt da biste ga reproducirali izvan Webex WFO media playera. Webex WFO izvozi snimke u WebM formatu. Te se snimke mogu automatski reproducirati na vašem uređaju ili ćete možda morati preuzeti reproduktor medijskih sadržaja otvorenog koda kao što je VLC Media Player (dostupan od videolan.com).

Mjesto stranice

Interakcije

Preduvjeti

- Imate dozvolu izvoza snimki.
- Pretplaćeni ste na obavijest o izvozu snimanja.
- Vaš uređaj može reproducirati WebM datoteke.

Postupci

Izvoz snimke

1. Odaberite snimku.
2. Kliknite **Izvezi kontakt.** Otvorit **će se prozor Izvoz kontakta** .
3. Odaberite oblik za izvoz medijskih datoteka.
4. Kliknite **Izvoz**.
5. Kliknite **U redu**. Primit ćete obavijest kada izvoz kontakta završi.

   > **NAPOMENA** Vrijeme potrebno za izvoz kontakta ovisi o duljini snimke i o tome uključuje li snimku zaslona.

6. Otvaranje popisa upozorenja (ikona zvona) pri vrhu prozora i odabir **izvoza kontakta <ID> je spreman za obavješćivanje o preuzimanju** . Otvorit **će se prozor Obavijest o** upozorenju.
7. Slijedite upute za preuzimanje snimke.

Srodne teme

- Upravljanje ulogama i dozvolama – dodatne informacije o dozvolama.
- Konfiguriranje obavijesti – dodatne informacije o obavijestima.

Skupni izvoz kontakata

Izvezite više kontakata na vanjsko mjesto pohrane pomoću izvoza masovnih kontakata. Nakon što je licenca dodijeljena klijentu, svatko s dozvolama za masovni izvoz može stvoriti izvoz. Ova značajka stvara direktorij unutar odabranog vanjskog mjesta za pohranu koji sadrži audio datoteke ili videodatoteke u obliku koji navedete, CSV datoteku s metapodacima kontakta i, ako je primjenjivo, Analytics podatke s transkripcijama.

NAPOMENA: Webex Administrator WFO-a određuje metapodatke koji se mogu izvesti. U CSV obliku spremaju se samo metapodaci koji se mogu izvesti.

NAPOMENA Izvoz korijenskih snimki masovnog kontakta nije podržan.

VAŽNO Možete izvesti do 1000 ukupnih kontakata dnevno po klijentu uz masovni izvoz kontakata. Da biste izvezli više od 1000 kontakata dnevno, dodajte licencu za napredni masovni izvoz kontakata u Vaš stanar. Obratite se upravitelju uspjeha klijenta i zatražite ovu licencu.

Preduvjeti

- Imate dozvolu za masovni izvoz kontakata. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .
- Imate konfigurirano mjesto vanjske pohrane. Pročitajte članak Dodavanje vanjskih mjesta za pohranu.

Mjesto stranice

Interakcije

Postupci

Zakažite automatsko pokretanje značajke masovnog izvoza kontakata u redovitim intervalima koje navedete ili odmah pokrenite masovni izvoz kontakata. Pratite status zahtjeva za izvozom na stranici Nadzor masovnog izvoza kontakata (Upravljanje aplikacijama > Globalni nadzor > Nadzor > Nadzor masovnog izvoza kontakata).

Zakazivanje ponavljajućeg masovnog izvoza kontakata

1. Na stranici Interakcije stvorite i spremite skup filtara (pogledajte Pronađi kontakte).

   VAŽNO Morate u potpunosti konfigurirati sve filtre koje dodajete u skup filtara. Ako ne konfigurirate u potpunosti sve filtre, izvoz masovnog konteksta neće uspjeti.

   PRIMJER : U skup filtara **dodajete filtar Predictive Net Motor Score** . Na padajućem popisu Operator odabirete **Jednako, ali ne unosite broj u** polje Rezultat **.** Nije u potpunosti konfiguriran ovaj filtar uzrokovat će neuspjeh izvoza masovnog kontakta.

2. Kliknite ikonu **Mogućnosti** , a zatim **Izvoz** masovnih kontakata.
3. Kliknite karticu **Novi izvoz** .
4. Konfigurirajte izvoz kako je definirano u donjim opisanim poljima.

   Naziv izvoza – unesite naziv datoteke za izvoz masovnog kontakta.

   Spremljeno pretraživanje – odaberite spremljeni skup filtara.

   Mjesto pohrane – odaberite vanjsko mjesto za pohranu na koje želite izvesti kontakte.

   Vrsta medija – odaberite format datoteke u koji Webex WFO izvozi audio i video datoteke.

   - **Audio/video formati** – odaberite format datoteke u koji treba izvesti audio/videomedij. Dostupno samo za kontakte sa audio i zaslonskim snimkama.
   - **Formati** samo za zvuk – odaberite format datoteke u koji bi se trebao izvoziti medij samo za zvuk. Dostupno samo za kontakte sa audiosnimkama.
   - Nema— Odaberite **Samo transkripcije** samo za izvoz transkripcija.

   Analitički izlazni format – odaberite format datoteke u koji želite izvesti podatke transkripcije analyticsa: JSON ili XML. Ako odaberete **Nema**, WFO ne izvozi Webex podatke o transkripciji Analyticsa. Odaberite **Ništa** da biste izvezli samo CSV datoteku s metapodacima.

5. Odaberite **Pošalji zakazani izvoz**, a zatim zakažite izvoz kako je opisano u nastavku.

   Tjedno – odaberite jedan ili više dana u tjednu, a zatim odaberite vrijeme onih dana kada će WFO izvesti kontakte Webex njih.

   Mjesečno – odaberite dan u mjesecu, a zatim odaberite vrijeme tog dana kada će WFO izvesti kontakte Webex kontakte.

6. Kliknite **Stvori**.

Kada kreirate zakazani izvoz masovnih kontakata, WFO Webex sprema izvoz. Da biste uredili izvoz, kliknite **karticu Spremljeni izvoz** kontakata i odaberite izvoz s padajućeg popisa Naziv **spremljene** izvozne datoteke.

NAPOMENA Prvi zakazani izvoz (tjedni ili mjesečni) mora se dogoditi nakon sljedećeg zakazanog pokretanja zadatka dinamičkog osvježavanja aplikacije. Inače, prvi planirani izvoz neće se dogoditi,
Iako budući izvoz hoće. Prema zadanim postavkama zadatak dinamičkog osvježavanja aplikacije traje svakih petnaest minuta. Da biste provjerili ovaj raspored, obratite se administratoru sustava.

Odmah izvezite kontakte

1. Na stranici Interakcije stvorite i spremite skup filtara (pogledajte Pronađi kontakte).

   VAŽNO Morate u potpunosti konfigurirati sve filtre koje dodajete u skup filtara. Ako ne konfigurirate u potpunosti sve filtre, izvoz masovnog konteksta neće uspjeti.

   PRIMJER : U skup filtara **dodajete filtar Predictive Net Motor Score** . Na padajućem popisu Operator odabirete **Jednako, ali ne unosite broj u** polje Rezultat **.** Nije u potpunosti konfiguriran ovaj filtar uzrokovat će neuspjeh izvoza masovnog kontakta.

2. Kliknite ikonu **Mogućnosti** , a zatim **Izvoz** masovnih kontakata.
3. Kliknite karticu **Novi izvoz** .
4. Konfigurirajte izvoz na način opisan u nastavku.

   Naziv izvoza – unesite naziv datoteke za izvoz masovnog kontakta.

   Spremljeno pretraživanje – odaberite spremljeni skup filtara.

   Mjesto pohrane – odaberite vanjsko mjesto za pohranu na koje želite izvesti kontakte.

   Vrsta medija – odaberite format datoteke u koji Webex WFO izvozi audio i video datoteke.

   - **Audio/video formati** – odaberite format datoteke u koji treba izvesti audio/videomedij. Dostupno samo za kontakte sa audio i zaslonskim snimkama.
   - **Formati** samo za zvuk – odaberite format datoteke u koji bi medij samo za zvuk trebao biti izvezen. Dostupno samo za kontakte sa audiosnimkama.
   - Nema— Odaberite **Samo transkripcije** samo za izvoz transkripcija.

   Analitički izlazni format – odaberite format datoteke u koji želite izvesti podatke transkripcije analyticsa: JSON ili XML. Ako odaberete **Nema**, WFO ne izvozi Webex podatke o transkripciji Analyticsa. Odaberite **Ništa** da biste izvezli samo CSV datoteku s metapodacima.

5. Odaberite **Odmah** pošalji izvoz.
6. Kliknite **Stvori**.

Preduvjeti za licenciranje za izvoz masovnih kontakata

Cisco zahtijeva da odaberete vrstu licence za masovni izvoz kontakata.

- **Standardna licenca** – izvozite do 1000 kontakata dnevno putem korisničkog sučelja.
- **Licenca za** performanse – masovno izvozite kontakte tako da povremeno konfigurirate više poslova izvoza kontakata tijekom svakog dana.

NAPOMENA Prema zadanim postavkama, svaka grupa izvoza ograničena je na 10.000 po poslu, s maksimalnim iznosom ukupnih kontakata dnevno od 40.000 s licencom za izvedbu. Ako postoji potreba za njihovim povećanjem
Ograničenja, obratite se Cisco Professional Services ili Cisco Support Services.

Podaci uključeni u datoteku CSV masovnog izvoza kontakata

Sljedeća tablica opisuje podatkovna polja uključena u datoteku CSV masovnog izvoza kontakata. Ako je kontakt recikliran, ali još nije trajno izbrisan, sva polja osim ID-a kontakta prikazuju "######".

Polje	Vrsta	Max Duljina	Opis
ID kontakta	Cijeli broj	64	Jedinstveni ID kontakta.
Prezime	Niz	60	Ime agenta.
Ime	Niz	60	Prezime agenta.
Naziv grupe	Niz	60	Naziv grupe agenta.
Naziv tima	Niz	60	Ime agentovog tima.
Broj pozivanja	Niz	64	ID pozivatelja ili automatska identifikacija broja (ANI) pozivatelja. Prikazuje "nepoznato" ako pozivni broj nije na popisu ili je blokiran. Ovo se polje primjenjuje samo na pozive.
Nazvani broj	Niz	64	DID ili birani broj usluge identifikacije broja (DNIS) telefona koji je primio poziv.

Polje	Vrst	Max Duljin	Opis
			Prikazuje "nepoznato" ako pozvani broj nije naveden ili blokiran. Ovo se polje primjenjuje samo na pozive.
Datum	Datum	10	Datum kontakta. Format je DD/MM/GGGG.
Vrijeme	Vrijeme	5 + 2	Vrijeme početka kontakta. Format je HH:MM AM ili PM.
Vremenska zona	Niz	60	Vremenska zona u kojoj je kontakt stvoren i poziv je snimljen. **PRIMJER** : Amerika/Chicago **NAPOMENA** Ovo polje nije u obliku UTC.
Rezultat	Cijeli broj	64	Ocjena dana kontaktu.
Razlog	Niz	64	Razlog zbog kojeg je razgovor snimljen. Iz tog razloga postavljen je u pravilu snimanja.
Vrsta snimanja	Niz	64	Vrsta snimanja pridružena ovom uređaju. Važeći vrijednosti: ▪ AACC MLS snimanje ▪ Snimanje Acme paketa ▪ Snimanje audiokodova ▪ AWS povezivanje snimanje ▪ BroadSoft snimanje ▪ Snimanje kocke ▪ Snimanje krajnje točke ▪ Obavijest o događaju ▪ Pet 9 VCC snimanja

Polje	Vrst	Max Duljina	Opis
			▪ Genesys snimanje ▪ IP snimanje sustava Office ▪ MediaSense snimanje ▪ Višestruko snimanje registracije ▪ Mrežno snimanje ▪ Nijedan ▪ Pomirenje ▪ RTP snimanje zapisivača ▪ Serenova snimka ▪ Snimanje konferencije u jednom koraku ▪ Sonus snimanje ▪ Nepoznata vrsta snimanja Možda vam nisu dostupne sve vrste snimaka.
Trajanje poziva	Trajanje	8	Vrijeme između odgovora na poziv i poziv se prekida, uključujući vrijeme zvonjenja i produljeno vrijeme uporabe zaslona (ako postoji) u HH:MM:SS. Trajanje poziva prima se od signalne službe. Ovo se polje primjenjuje samo na pozive. Trajanje poziva prikazano u tablici Kontakti i programu Media Player možda neće biti isto zbog razlike u "trajanju događaja" (vrijeme između događaja) i "trajanju snimanja" (trajanje unutar stvarne snimljene datoteke). U ovim bi scenarijima trajanje poziva bilo drugačije: ▪ Kada koristite kontrole snimanja API za pauziranje,

Polje	Vrst	Max Duljin	Opis
			Nastavak ili ponovno pokretanje snimanja, trajanje snimanja bilo bi kraće od stvarnog trajanja poziva. Na primjer, ako se snimka ponovno pokrene jednu minutu nakon poziva, trajanje poziva je jednu minutu dulje od trajanje snimanja. ▪ Kada arhivirate ili čistite poziv s dugim vremenom zvonjenja, tablica Kontakti prikazuje trajanje događaja u polju trajanja poziva, dok Media Player prikazuje trajanje snimanja u polju trajanja poziva.
ID agenta	Niz	64	ID sustava agenta.
HR	Booleovo	3	Označava je li kontakt označen za HR. Format je Da/Ne.
Obuka	Booleovo	3	Označava je li kontakt označen za obuka. Format je Da/Ne.
Stanje	Niz	32	Trenutno stanje procjene kontakta. Važeći vrijednosti: ▪ Neotkriveno ▪ Postigao ▪ U tijeku ▪ Potrebno je odobrenje
Vrsta kontakta	Niz	60	Vrsta kontakta. Moguće vrijednosti: ▪ POZIV ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ E-POŠTA

Polje	Vrsta	Maksimalna duljina	Opis
			▪ Tekstualna poruka ▪ ČAVRLJANJE ▪ SMS
Vanjska strana	Niz		Za chat ili SMS kontakte, e-poštu, telefonski broj ili drugi identifikator osobe koja je stupila u interakciju s agentom.
Adresa pošiljatelja	Niz	512	Filtrira e-poštu povezanu s kontaktima koji nisu pozivi na temelju adrese e-pošte u polju Šalje. **BILJEŠKA** Ta je opcija dostupna samo kada je Analytics omogućen.
Adresa primatelja	Niz	Bez ograničenja	Filtrira e-poštu povezanu s kontaktima koji nisu pozivi na temelju adrese e-pošte u polju Prima. **BILJEŠKA** Ta je opcija dostupna samo kada je Analytics omogućen.
Tema	Niz	1000	Filtrira e-poštu povezanu s kontaktima koji nisu pozvani na temelju polja Predmet.
Naziv ocjenjivača	Niz	256	Ime osobe koja je procijenila kontakt.
Datum procjene	Niz	10	Datum procjene kontakta. Format je MM/DD/GGGG.
Odobrio	Niz	256	Ime osobe koja je odobrila evaluaciju.
Obrazac za procjenu	Niz	64	Naziv obrasca za procjenu ili kalibraciju koji se koristi za postizanje razgovora s klijentom.
Kalibriran	Booleovo	3	Označava je li kontakt označen za kalibraciju. Format je Da/Ne.

Polje	Vrst	Max Duljin	Opis
MAKSIMALNA tišina	Trajanje	8	Maksimalna duljina događaja tišine u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
MIN tišina	Trajanje	8	Minimalno trajanje događaja tišine u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
AVG tišina	Trajanje	8	Prosječna duljina događaja tišine u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
Ukupno trajanje tišine	Trajanje	8	Ukupno trajanje svih događaja tišine u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
Utišavanje događaja	Cijeli broj	64	Broj događaja tišine u kontaktu.
% tišine	Decimalni	3	Postotak poziva provedenog u stanju tišine (tijekom kojeg ne govori ni pozivatelj ni agent). Format je 0,99.
MAX razgovor je gotov	Trajanje	8	Maksimalna duljina razgovora o događaju u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
MIN razgovor je gotov	Trajanje	8	Minimalno trajanje razgovora o događaju u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
AVG razgovor je gotov	Trajanje	8	Prosječno trajanje razgovora o događajima u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
Ukupan razgovor tijekom trajanja	Trajanje	8	Ukupna duljina svih razgovora o događajima u kontaktu. Format je HH:MM:SS.
Razgovarajte o događajima	Cijeli broj	64	Broj razgovora o događajima u kontaktu.
% razgovora je završeno	Decimalni	3	Postotak poziva koji je razgovor više. Format je 0,99.

Polje	Vrsta	Max Duljina	Opis
Održavanje događaja	Cijeli broj	—	Broj otkrivenih događaja čekanja.
Trajanje MIN čekanja	Trajanje	—	Trajanje događaja najkraćeg čekanja. Format = HH:MM:SS.
Maksimalno trajanje čekanja	Trajanje	—	Trajanje najdužeg događaja čekanja. Format = HH:MM:SS.
Ukupno trajanje čekanja	Trajanje	—	Ukupno trajanje vremena čekanja. Format = HH:MM:SS.
Prosječno trajanje čekanja	Trajanje	—	Prosječno vrijeme zadržavanja u HH:MM:SS.
% čekanja	Decimalni	—	Postotak poziva utrošenog u stanju čekanja.
Kraj Interakcija Tijek rada	Niz	64	Naziv tijeka rada na kraju interakcije koji se koristi za kontakt.
Dnevno Tijek rada	Niz	64	Naziv dnevnog tijeka rada koji se koristi za kontakt.
Predvidljiv Evaluacija Rezultat	Decimalni	3	Predviđena ocjena kontakta bez procjene rezultat. Webex WFO temelji ovaj predviđeni rezultat na Analitički podaci i prethodni rezultati evaluacije. Webex WFO upotrebljava sljedeće dijelove Analytics podataka: poziv atributi, atributi agenta, učitavanja govora i radna površina aktivnost. Format je 0,99.
Neto promotor Rezultat	Decimalni	—	Neto ocjena promotora za kontakt koji je dao pozivatelj.
Prediktivna mreža Ocjena promotora	Decimalni	3	Predviđena ocjena kontakta bez neto promotora rezultat. Webex WFO temelji ovaj predviđeni rezultat na

Polje	Vrsta	Maksimalna duljina	Opis
			Analitički podaci i prethodni rezultati neto promotora. Webex WFO upotrebljava sljedeće dijelove Analyticsa podaci: atributi poziva, atributi agenta, radna površina aplikacije, aktivnosti radne površine, učitavanja govora i poziva metapodaci. Format je 0,99.
Mišljenje Rezultat	Niz	—	Ocjena naklonosti kontakta: pozitivna, negativna ili neutralan.
Rezultat ankete	Decimalni	3	Ako kontakt ima pridruženu anketu, pruža Rezultat ankete, izražen kao postotak u decimalnom broju obrazac.
Naziv upitnika	Niz	255	Ako kontakt ima pridruženu anketu, pruža naziv upitnika.
ID ACD agenta	Niz	256	ACD ID agenta.
Pridruženi poziv ID	Niz	256	Ako poziv uključuje konferenciju ili prijenos, ID Drugi agent.
Pretpregled teksta	Niz	—	Pregled rezultata pretraživanja za pretraživanje pomoću filtra za pretraživanje teksta.
<prilagođeno metapodaci>	Varira	—	Prilagođeni metapodaci pridruženi kontaktu.

Srodne teme

- Dodavanje vanjskih mjesta za pohranu – saznajte kako konfigurirati vanjsko mjesto za pohranu.
- Pronalaženje kontakata – saznajte kako stvoriti i spremiti skup filtara.
- Nadzor planiranih masovnih izvoza kontakata – pogledajte status izvoza.

Procjena kontakata

Upravljanje obrascima za procjenu

Ocjenjivači koriste obrasce za procjenu kontakata agenata s klijentima kako bi osigurali da agenti učinkovito komuniciraju i slijede pravila tvrtke.

Preduvjeti

- Imate dozvolu Administriranje obrazaca za vrednovanje.
- Za svaki obrazac imate plan za odjeljke, pitanja unutar svakog odjeljka i sve moguće odgovore za svako pitanje.
- Ako ručno utežete oblike, znate koliko težine svaki odjeljak doprinosi ukupnoj procjeni i koliko bodova vrijedi svako pitanje.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM konfiguracija > upravitelj obrazaca za procjenu

Postupci

Obrasci za evaluaciju imaju tri glavne komponente: odjeljke, pitanja unutar sekcija i mogućnosti odgovora za svako pitanje.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Često kliknite **Spremi skicu** . Pretpregled obrasca ažurira se svaki put kada kliknete **Spremi skicu**.

Prvi korak: stvaranje obrasca za procjenu (obavezno)

Da biste ispunili obrazac, slijedite ove korake, a zatim prijeđite na drugi korak: stvaranje sekcija (obavezno), Treći korak: stvaranje pitanja (obavezno) i četvrti korak: stvaranje odgovora za pitanja (obavezno).

1. Kliknite **Novi obrazac**.
2. Unesite naziv obrasca u **polje Naziv** .
3. Unesite opis u **polje Opis** .
4. (Neobavezno) Da biste zatražili odobrenje za dovršene procjene, odaberite **Potrebno je** odobrenje. Da ne biste zahtijevali odobrenje, držite ovaj okvir očišćenim.

5. Odaberite mogućnost odgovora na procjenu.
   - Nema odgovora agenta na dobivene procjene – agenti ne mogu odgovoriti na dobivene procjene.
   - Dopusti agentu da prizna ocjenjene rezultate – agenti mogu naznačiti da su primili svoje procjene.
   - Dopustite agentu da prizna i žali se na ocjenjivanje rezultata - agenti mogu zatražiti ponovni rezultat procjene ako se ne slažu s rezultatom.
6. Ukupna ocjena agenta spada u jednu od tri kategorije: Ispunjava očekivanja, Premašuje očekivanja ili Treba poboljšanje. Da biste prilagodili granične rezultate između tih kategorija (neobavezno), kliknite i povucite klizače u **odjeljku Rasponi** bodovanja .
7. Odaberite vrstu obrasca.
   - Postotak — procjena se boduje na temelju postotka. Odjeljci i pitanja su ponderirani (0–100%), a konačni rezultat je postotak.

     PRIMJER Agent ispravno postiže četiri od pet pitanja, a pitanja su jednako ponderirana. Konačni rezultat agenta je 80%.
   - Bodovi – ocjena se boduje na temelju bodovnog sustava. Sekcije nisu ponderirane; Umjesto toga, broj bodova koje vrijedi odjeljak određuje njegovu težinu.
8. (Neobavezno, samo bodovanje postotka) Za ručno određivanje vrijednosti sekcije i pitanja odaberite **Ručno ponderiranje**. Da bi Webex WFO automatski izračunao ponderiranje, preskočite ovaj korak.

Drugi korak: stvaranje sekcija (obavezno)

Sekcije su grupe pitanja. Na primjer, obrazac za evaluaciju može imati odjeljke s nazivom Pozdrav, Sigurnost, Rješenje i Zatvaranje. Obrazac može imati više sekcija ili samo jednu. Dodatne informacije o stvaranju učinkovitih sekcija potražite u članku Savjeti za obrasce za evaluaciju.

1. Kliknite **Dodaj sekciju**.
2. Unesite naziv prve sekcije **u polje Naslov** odjeljka.
3. (Samo ručno ponderiranje) Unesite koliko ovaj odjeljak utječe na ukupnu ocjenu obrasca u **polju Težina odjeljka %** . Utezi za sve dijelove moraju dodati do 100%.
4. Ponavljajte korake od 1 do 3 dok ne završite s dodavanjem sekcija.
5. (Neobavezno, samo ručno ponderiranje) Da biste svim odjeljcima dali istu težinu, kliknite **Težina** sekcije Salansa.

Treći korak: stvaranje pitanja (obavezno)

1. Kliknite **Dodaj pitanje**.
2. Unesite tekst pitanja u **polje Novo pitanje** .
3. (Neobavezno, samo ručno ponderiranje) Unesite koliko ovo pitanje utječe na ukupnu ocjenu sekcije u **polju Težina pitanja %** . Utezi za sva pitanja u ovom odjeljku moraju dodati do 100%.
4. (Neobavezno) Unesite opis pitanja u **polje Opis** . Ocjenjivači vide ovaj opis dok koriste obrazac za procjenu kontakata.
5. Ponavljajte korake od 1 do 4 dok ne završite s dodavanjem pitanja u sve sekcije.
6. (Neobavezno, samo ručno ponderiranje) Da biste svim pitanjima u odjeljku dali istu težinu, kliknite **Težina** pitanja o ravnoteži.

Četvrti korak: stvaranje odgovora za pitanja (obavezno)

U ovom koraku stvarate mogućnosti koje ocjenjivači mogu odabrati prilikom odgovaranja na pitanja o obrascima za vrednovanje. Moguće odgovore na pitanja možete dodati na dva načina: dodavanjem svakog odgovora ručno ili odabirom unaprijed definirane skupine odgovora.

Opcija 1: ručno dodavanje odgovora

1. Kliknite **Dodaj odgovor**.
2. Unesite tekst odgovora u **polje Novi odgovor** mogućnosti 1.
3. (Neobavezno) Da biste stvorili mogućnost odgovora Nije primjenjivo, odaberite **N/A**. Nije primjenjivo Mogućnosti odgovora nemaju vrijednost postotka ili boda i ne utječu na ukupnu ocjenu sekcije ili obrasca.
4. (Neobavezno) Da biste odgovor učinili ključnim pokazateljem uspješnosti (KPI), odaberite **KPI.**

   > **NAPOMENA** Ako vaš obrazac ima više odgovora na KPI, morate postaviti prioritet za svaku mogućnost. Pogledajte Dajte prioritet KPI odgovorima (obavezno za obrasce s više mogućnosti odgovora na KPI).

5. Unesite vrijednost postotka ili bodova za mogućnost odgovora u **polju Postotak** ili **bodovi** .

   > **NAPOMENA** S postotnim obrascima, postotak od 100 daje agentu punu zaslugu za njihov rad vezan uz ovo pitanje. Postotak od 0 ne daje agentu nikakve zasluge. Postotak od 1 do 99 Daje agentu djelomične zasluge.

6. Ponavljajte korake od 1 do 5 dok ne završite s dodavanjem odgovora.
7. (Neobavezno) Za promjenu zadanog odgovora na pitanje odaberite odgovor iz zadanog **odgovora** Padajući popis.

NAPOMENA: Sva pitanja imaju zadane odgovore. Ocjenjivači mogu odgovoriti na sva pitanja u obrascu sa zadanim odgovorima tijekom procjene kontakta.

Druga mogućnost: dodavanje odgovora iz grupe odgovora

Grupa odgovora unaprijed je definiran skup mogućnosti odgovora.

- Odaberite grupu s padajućeg popisa Dodavanje grupe **odgovora** .

Peti korak: objavljivanje obrasca za evaluaciju (obavezno)

VAŽNO Objavite obrazac samo kada ste u potpunosti završili sa stvaranjem. Objavljeni obrazac ne možete uređivati.

- Kliknite **Objavi**. Obrazac se odmah objavljuje i dostupan je ocjenjivačima.

Stvaranje nove grupe odgovora

Grupe odgovora koje stvorite vidljive su svima ostalima koji stvaraju obrasce za vrednovanje. Webex WFO dolazi s pet zadanih grupa odgovora:

- Stvaranje nove grupe odgovora – dva prazna odgovora s mogućnošću dodavanja još.
- Zadani jedinstveni odgovor – jedan prazan odgovor s mogućnošću dodavanja još.
- Zadani odgovor da/ne – odgovori su Da i Ne.
- Zadano Kako je agent prošao?—Odgovori su Premašuje očekivanja, Ispunjava očekivanja i Treba poboljšanje.
- Skala (1–5) Pitanje - Odgovori omogućuju agentima da zarade djelomični kredit. Skalu možete prilagoditi tako da koristi više ili manje razina.

1. Na padajućem popisu Dodavanje grupe odgovora odaberite **Stvori novu grupu** odgovora **.** Također možete odabrati postojeću grupu odgovora i urediti je.
2. Po potrebi napišite i konfigurirajte mogućnosti odgovora.
3. Kliknite ikonu diskete.
4. Unesite naziv nove grupe odgovora u polje Naziv **grupe odgovora** .
5. Kliknite **Spremi**.

Određivanje prioriteta KPI odgovora (potrebno za obrasce s više mogućnosti odgovora ključnih pokazatelja uspješnosti)

Ako obrazac ima više mogućnosti odgovora na KPI, morate ih rangirati prema prioritetu. Odgovor najvišeg prioriteta koji ocjenjivač odabere postaje konačni rezultat agenta.

PRIMJER Obrazac ima dvije mogućnosti odgovora KPI-ja: Narančasta i Žuta. Narančasta je viša na popisu prioriteta KPI-ja od žute, ali ocjenjivač ne odabire Narančasto prilikom procjene kontakta. Međutim, ocjenjivač odabire Žuto. Konačni rezultat agenta za ovaj kontakt postaje vrijednost postotka ili boda dodijeljena žutoj boji.

1. Pomaknite se prema dolje do **odjeljka Prioritet** KPI-ja pri dnu stranice.
2. Kliknite strelice da biste premjestili pitanja prema gore ili prema dolje na popisu prioriteta.

Premještanje sekcije

- Kliknite strelice pokraj naslova sekcije.

Premještanje pitanja unutar sekcije

- Kliknite strelice pokraj naslova pitanja.

Premještanje pitanja u drugu sekciju

1. Kliknite tri točke pokraj naslova pitanja.
2. Odaberite **Premjesti na [naslov sekcije]**.

Brisanje sekcije

1. Kliknite tri točke pokraj naslova sekcije.
2. Kliknite **Izbriši sekciju**.
3. Kliknite **potvrdi.**

Brisanje pitanja

1. Kliknite tri točke pokraj naslova pitanja.
2. Odaberite **Izbriši pitanje**.
3. Kliknite **potvrdi.**

Uređivanje obrasca za procjenu

VAŽNI Objavljeni obrasci ne mogu se uređivati. Ako trebate urediti objavljeni obrazac, klonirajte ga i uredite klon. Pogledajte Kloniranje obrasca za procjenu.

1. Na popisu obrazaca kliknite **Uredi obrazac** (ikona olovke).
2. Uredite obrazac prema potrebi.

Kloniranje obrasca za procjenu

Ako trebate stvoriti novi obrazac za procjenu koji je sličan postojećem obrascu, kloniranje obrasca mnogo je lakše nego stvaranje obrasca od nule.

1. Na popisu obrazaca kliknite **Kloniraj obrazac** (ikona pravokutnika).
2. Unesite ime klona u polje.
3. Kliknite **Spremi**.

Arhiviranje obrasca za evaluaciju

Možete arhivirati objavljene obrasce. Arhivirani obrasci ne mogu se koristiti za buduće procjene.

1. Na popisu obrazaca kliknite **Arhiviraj obrazac** (ikona okvira datoteke).
2. Kliknite **Da**.

Brisanje obrasca za procjenu

Možete izbrisati obrasce koji se mogu uređivati. Ako je obrazac objavljen, ne možete ga izbrisati. Upute za deaktiviranje objavljenog obrasca potražite u članku Arhiviranje obrasca za evaluaciju.

1. Na popisu obrazaca kliknite **Izbriši obrazac** (ikona koša za smeće).
2. Kliknite **Da**.

Obrasci za procjenu filtra

1. Na popisu obrazaca kliknite **Filtri** (ikona toka, gore lijevo od stranice). Otvorit **će se ploča Filtri** .
2. Kliknite **Dodaj filtar**. Otvorit **će se dijaloški okvir Odabir filtara** .
3. Kliknite filtar u **stupcu Dostupno** da biste ga dodali ili kliknite filtar u stupcu Odabrano da biste ga uklonili.
4. Kliknite **Ažuriraj filtre**. Zatvara **se dijaloški okvir Odabir filtara** .
5. Kliknite svaki filtar i odaberite njegove kriterije.
6. Kliknite **Primijeni.** Obrasci za vrednovanje koji zadovoljavaju sve kriterije u zaslonu skupa filtara.

NAPOMENA Da biste očistili sve filtre i prikazali sve obrasce, kliknite **Vrati izvorno**.

Opisi filtara

U tablici u nastavku opisani su filtri i njihovi kriteriji.

Filtar	Opis
Stvorio	Osoba koja je stvorila obrazac.
Datum stvaranja	Kada je obrazac stvoren.
Naziv obrasca	Naslov obrasca.
Posljednje ažurirano	Kada je obrazac zadnji put uređivan.
Zadnji ažurirao	Osoba koja je nedavno uredila obrazac. Stanje
Objavljeno.	Stanje obrasca: Može se uređivati, Arhivirati ili

Izvoz obrazaca za procjenu kao CSV datoteke

Za izvanmrežni rad s obrascima za procjenu možete izvesti obrazac za procjenu CSV datoteku, dodavanje ili uređivanje obrazaca i uvoz datoteke.

1. Na popisu obrazaca kliknite tri točke na vrhu stranice.
2. Odaberite **Izvoz**. Datoteka CSV koja sadrži informacije o svim preuzimanjima obrazaca za procjenu na vaš uređaj.

Uvoz obrasca za procjenu

1. Na popisu obrazaca kliknite tri točke na vrhu stranice.
2. Odaberite **Uvoz**.
3. Odaberite datoteku za uvoz. Uvezeni obrasci se pojavljuju na listi .

Uvezena datoteka mora imati sve stupce u donjoj tablici, redom slijeva nadesno. Prvo Izvezite obrasce za procjenu kao CSV datoteku, uredite izvezenu datoteku i uvezite je.

> **VAŽAN**
> Ako dodajete novi obrazac za procjenu putem CSV uvoza, sva polja koja sadrže ID-ove (formId, sectionId, questionId i answerId) moraju biti 0 (nula). Webex WFO automatski dodaje te ID-ove prilikom uvoza obrasca.
>
> Ako uređujete postojeći obrazac, nemojte mijenjati ID-ove.

Stupčasti	Opis
ID obrasca	ID obrasca za procjenu. Ovo je broj.

Stupčasti	Opis
naziv obrasca	Naziv obrasca za procjenu. opisObrasca
	Tekst koji opisuje obrazac za procjenu.
formStatus	▪ Aktivno – obrazac je objavljen: dostupan je za procjene i ne može se uređivati. ▪ Moguće je uređivati – obrazac se može uređivati. ▪ Neaktivno – obrazac se arhivira: ne može se koristiti za procjene.
formApprovalRequired	▪ TRUE – procjene dovršene ovim obrascem moraju biti odobrene. ▪ FALSE—Odobrenje nije potrebno.
formScoreType	▪ Postotak – procjena se ocjenjuje na temelju postotka. ▪ Bodovi – ocjena se boduje na temelju bodovnog sustava.
formResponseType	▪ Priznajte – agenti mogu naznačiti da su primili svoje Procjene. ▪ Žalba – agenti mogu zatražiti ponovni rezultat procjene ako se ne slažu s rezultatom. ▪ Nema—Agenti ne mogu odgovoriti na dobivene procjene.
formBandBreakOne	Najniža ocjena za "ispunjava očekivanja."
formBandBreakTwo	Najviša ocjena za "ispunjava očekivanja".
ručnoPonderiranje	▪ FALSE – obrazac ne koristi ručno ponderiranje. ▪ TRUE — obrazac koristi ručno određivanje veličine.
ID sekcije	ID sekcije. Ovo je broj.
naziv sekcijeName	Naziv odjeljka.
odjeljak Redoslijed	Broj koji određuje redoslijed pojavljivanja odjeljka. Sekcije su prvo poredane po najnižem broju.

Stupčasti	Opis
Težina odjeljka	Težina dodijeljena odjeljku od 0 do 100.
ID pitanja	Pitanje je ID. Ovo je broj.
tekst pitanja	Tekst za pitanje. pitanjeOpis
	Opis pitanja.
pitanjeRedoslijed	Broj koji određuje redoslijed kojim se pitanje pojavljuje. Pitanja se prvo poredaju po najnižem broju.
pitanjeTežina	Težina dodijeljena pitanju od 0-100. ID
odgovora	Odgovor je ID. Ovo je broj.
vrsta odgovora	▪ Akumulativna – bodovi za ovu opciju zbrajaju se kako bi se dobio konačni rezultat, pod pretpostavkom da nisu odabrane opcije KPI-ja. ▪ KPI – ako ocjenjivač odabere ovu mogućnost, konačni rezultat obrasca mijenja se u tu vrijednost. ▪ Nije primjenjivo – ova opcija nema vrijednost postotka ili boda i ne utječe na ukupnu ocjenu sekcije ili obrasca.
answerLabel	▪ Y - Da. ▪ N—Br. ▪ N/A — Nije primjenjivo. ▪ <tekst>—Prilagođeni odgovor.
answerIsDefault	▪ FALSE—Ovaj odgovor nije zadani odgovor za pitanje. ▪ TRUE — ovaj odgovor je zadani odgovor za pitanje.
answerOrder	Broj koji određuje redoslijed kojim se odgovor pojavljuje. Odgovori su prvo poredani po najnižem broju.
točke odgovora	Broj bodova dodijeljenih odgovoru.

Srodne teme

- Savjeti za obrasce za evaluaciju – detaljne informacije o funkcioniranju obrazaca za evaluaciju i preporuke za stvaranje učinkovitih evaluacija.
- Konfiguriranje KPI-ja – kako postaviti KPI ciljeve i dodijeliti ih grupama i timovima.

Savjeti za obrasce za evaluaciju

Smjernice za učinkovite evaluacije

Procjena je krajnji rezultat koji dobivate od rješenja za snimanje upravljanja kvalitetom. "Kvaliteta" u upravljanju kvalitetom dolazi iz procjene metoda i jezika koje agenti koriste tijekom rada s kupcima. Procjene pozivaju elemente koje želite da agenti koriste u pozivu.

> **PRIMJER** Agent odgovara na poziv govoreći: "Dobro jutro, ovo je Bob u tvrtki XYZ, kako vam mogu pomoći danas?" Obrazac za evaluaciju ima tri uvodna pitanja: Je li agent koristio pozdrav? Je li agent identificirao njega ili sebe i tvrtku? Je li agent postavio otvoreno pitanje? Ocjenjivač odgovara na svako od ovih pitanja s "da".

Procjena ukazuje na izvrsno ponašanje agenta i područja u kojima agenti trebaju poboljšanje ili obuku.

Prilikom implementacije evaluacija razmotrite sljedeće najbolje primjere iz prakse:

- Dajte prioritet svojim inicijativama – započnite s najvišom ili najvišom važnošću.
- Utvrdite kako izgleda uspjeh – to je željeno ponašanje.
- Izradite zapisnik mjerenja i usporedite rezultate tijekom vremena – odaberite obrazac za procjenu i ostanite s njim najmanje četvrtinu kako biste s vremenom mogli mjeriti poboljšanja i provjeriti poboljšavaju li vaše vježbanje i treniranje performanse.
- Pregledajte procjene agenta i reproducirajte pozive da biste utvrdili uzroke problema – saznajte gdje imate problema i poboljšajte trening analizom uzroka.
- Usporedite agente, tim i organizaciju – izmjerite napredak na svim razinama.
- Nastavite dalje kada utvrdite uspjeh – kada više nemate problema u jednom odjeljku procjene (na primjer, pozdravi agenta), možete ga ukloniti iz procjene. Kako se poslovni ciljevi vašeg kontaktnog centra mijenjaju, obrascu možete dodavati nove odjeljke kako biste neprestano poboljšavali performanse svojih agenata.

Smjernice za pitanja iz obrasca za evaluaciju

Prilikom pisanja pitanja iz obrasca za evaluaciju razmotrite sljedeće savjete.

Koristite jednostavna pitanja. Jednostavna pitanja omogućuju menadžerima i nadzornicima da istraže temeljni uzrok niske ocjene agenta.

- Neka svako pitanje bude jedno pitanje (ne koristite pitanja unutar pitanja).
- Ograničite opseg pitanja na jedan mjerljivi događaj.

> **PRIMJER** "Je li agent otišao dalje?" loše je pitanje. Što znači ići dalje? Izgleda li više od dodatne milje isto za svaki kontakt? Vjerojatno ne.
> Umjesto toga, identificirajte određene radnje koje bi agenti koji su prešli dodatni korak mogli učiniti. Na primjer, je li agent ponudio nastavak rada s pozivateljem kako bi se uvjerio da je problem riješen? Ova pitanja postavljaju pitanja o određenoj radnji i svatko će znati što znači odgovor "da" ili "ne".

- Napišite pitanje tako da i ocjenjivač i agent jasno razumiju kako je agent radio.

Koristite pitanja koja zahtijevaju odgovor **da ili ne kad god je** to moguće. Da ili ne, pitanja pružaju jasne i sažete odgovore. Također zahtijevaju manje dokumentacije i napora u suradnji kako bi se dobila dosljedna mjerenja evaluacije. Ove vrste odgovora su objektivnije. Nasuprot tome, numerički rasponi zahtijevaju određivanje kriterija za svaki broj u rasponu. To otežava napore u suradnji između više ocjenjivača.

Organizirajte svoja pitanja stavljajući ih u **različite odjeljke**. Kategoriziranje pitanja omogućuje vam izradu detaljnih izvješća o učinku agenta i tima u svakoj kategoriji.

- Uskladite pitanja i odjeljke s tijekom uobičajenog poziva kako biste ocjenjivačima olakšali postizanje izvedbe agenta.

  > **PRIMJER Stvorite** tri odjeljka s nazivom Pozdrav, Unos narudžbe i Zatvaranje.

- Kada koristite bodovanje na temelju postotka, dodijelite veće težine najvažnijim pitanjima i odjeljcima.
- U obrascu za evaluaciju koristite najviše deset sekcija.
- U odjeljku koristite najviše deset pitanja.

Odlučite postoje **li ključne točke neuspjeha**. Označite pitanja koja se odnose na kritično ponašanje (kao što je ljubaznost) kao ključne pokazatelje uspješnosti (KPI). Ako se takvo pitanje postigne negativno, cijela procjena ne uspijeva.

Ako koristite **prediktivne rezultate** procjene, napišite pitanja koja se odnose na vrstu podataka koje Webex WFO povlači i analizira. Dodatne informacije potražite u članku Konfiguriranje predviđanja.

> **PRIMJER** : QM koristite za mjerenje količine tišine u svakom kontaktu. Obrazac za procjenu pita: "Je li agent dao brzu pozornost kupcu?"

> **PRIMJER** Imate kategoriju Analytics fraze pod nazivom "Pozdrav" s izrazima kao što su "hvala što ste zvali", "moje ime je" i "kako vam mogu pomoći danas". Obrazac za procjenu pita: "Je li Agent pravilno pozdraviti pozivatelja?"

Pitanja o ključnom pokazatelju uspješnosti (KPI)

Da biste koristili pitanja o KPI-ju, najprije morate identificirati poslovne ciljeve za kontakt centar. Kada raščlanjujete poslovne ciljeve, morate identificirati izazovna područja i kako možete mjeriti uspjeh u ispunjavanju tih ciljeva. Na primjer, poslovne ciljeve možete podijeliti na sljedeće:

- Razrješenje prvog kontakta (FCR)
- Prodajni proces i vještine
- Znanje o proizvodu – možete koristiti procjene kontakata za identifikaciju agenata koji nemaju dovoljno znanja o proizvodu, a zatim pružiti obuku za poboljšanje znanja o proizvodu. Na primjer, prilikom procjene agenta možete razmotriti sljedeća pitanja:
  - Ima li agent duboko znanje o proizvodu?
  - Je li ovo kritični pokazatelj ili izazovno područje?
- Znanje agenta s alatima - Agenti se ponekad moraju nositi sa širokim rasponom alata kada posluju s kupcem (na primjer, alati za unos narudžbi, alati za produktivnost agenta, alati baze podataka ili prilagođeni softverski alati dizajnirani za organizaciju). Procjenu možete koristiti za praćenje znanja agenta pomoću alata vašeg kontaktnog centra, a zatim pružiti obuku za poboljšanje njihovog znanja alata.
- Prosječno trajanje poziva – neki su pozivi dulji od drugih. Procjenu možete koristiti da biste razumjeli koji čimbenici rezultiraju duljim pozivima, a zatim pružite rješenja koja rezultiraju manjim brojem dugih poziva i poboljšavaju prosječno trajanje poziva.

Kada znate koji su vaši poslovni ciljevi, te ciljeve možete uključiti kao odgovore na pitanja u obrazac za evaluaciju i dodijeliti KPI-jeve tim pitanjima. To vam omogućuje da uskladite ciljeve svojih agenata sa svojim poslovnim ciljevima za kontakt centar. Zatim možete koristiti obrasce za procjenu kako biste izmjerili izvedbu svojih agenata u odnosu na poslovne ciljeve vašeg kontaktnog centra.

KPI može imati pozitivan ili negativan utjecaj na poslovne ciljeve vašeg kontaktnog centra. Vrijednost dodijeljena odgovoru KPI-ja odražava taj učinak.

> **PRIMJER** : Poslovni ciljevi vašeg kontaktnog centra su povećanje prihoda, poboljšanje zadovoljstva kupaca i smanjenje ukupnih troškova. Agent koji pretvara nesretnu mušteriju u sretnu mušteriju Pozitivno utječe na poslovne ciljeve vašeg kontaktnog centra. Agent koji izgubi potencijalnu prodaju negativno utječe na poslovne ciljeve vašeg kontaktnog centra.

Kako se boduju pitanja o KPI-ju

Pitanje s jednim ili više odgovora ključnih pokazatelja uspješnosti označeno je oznakom "KPI" u **polju Vrsta** . KPI nadjačava konačnu ocjenu rezultata. Ako imate više odgovora na KPI, pri stvaranju obrasca dajte prednost KPI odgovorima da biste odredili koji KPI odgovor određuje konačni rezultat.

Kada se KPI pitanje pojavi u odjeljku, QM postavlja pitanje KPI-ja kao i svako drugo pitanje. Ukupna vrijednost za tu sekciju pojavljuje se u rezultatu odjeljka, uključujući pitanje KPI-ja. QM zadržava rezultate koje dodjeljujete svim pitanjima i odjeljcima. Te su ocjene dostupne za pregled.

Morate nastaviti s bodovanjem cijele procjene kada odgovor KPI-ja pokrene konačni rezultat.

Bodovanje na temelju postotka

Prilikom stvaranja obrasca za procjenu morate odabrati bodovanje na temelju postotka ili bodovanje na temelju bodova. Bodovanje na temelju postotka temelji se na rasponu cijelih brojeva od 0 do 100. Dok ocjenjivač ocjenjuje odjeljak na obrascu za evaluaciju koji se temelji na postotku, u tom se odjeljku prikazuju pomični ukupni zbroj i postotak.

Osnovni podaci o sekcijama temeljenim na postotku

Svaki odjeljak temeljen na postotku ima vlastitu težinu koja određuje koliko utječe na ukupnu ocjenu za obrazac za evaluaciju. Svaka kartica sekcije prikazuje težinu sekcije. Zbroj svih težina odjeljka mora biti 100. Ti se utezi primjenjuju nakon što se svi dijelovi bodovaju kako bi se postigla ukupna ocjena, u postocima, za procjenu. Ukupna ocjena izračunava se na sljedeći način:

Rezultat sekcije kao postotak × težina odjeljka = ponderirani rezultat odjeljka Zbroj svih ponderiranih rezultata sekcije = ukupni rezultat kao postotak

> **PRIMJER**
> Obrazac ima dva odjeljka pod nazivom Greet i Evaluat. Odjeljak Pozdrav ima moguće ukupno 15 bodova i vrijedi 40% ukupnog rezultata. Agent je zaradio 8 od mogućih 15 bodova ili 60%, za ovaj odjeljak. Odjeljak Procjena ima moguće ukupno 10 bodova i vrijedi 60%.
> Agent je zaradio 8 bodova ili 80%, za ovaj odjeljak. Ukupna ocjena izračunava se na sljedeći način:
>
> Pozdravni odjeljak = 60% × 0,4 = 24%
>
> Procijenite odjeljak = 80% × 0,6 = 48%

24% + 48% = 72% ukupna ocjena

O pitanjima temeljenim na postotku

Svako pitanje temeljeno na postotku ima svoju težinu koja određuje koliko utječe na ukupnu ocjenu odjeljka. Težina se pretvara u točke. Maksimalna ocjena za odjeljak je 100% (ili 100 bodova), bez obzira na to koliko pitanja sadrži. Webex WFO koristi ovu formulu koja se koristi za izračunavanje ponderirane ocjene za jedno pitanje temeljeno na postotku:

(stvarni rezultat ÷ maksimalni rezultat) × težina = ponderirana ocjena

PRIMJER : U odjeljku s tri pitanja, pitanje 1 ima težinu od 50%. Pitanja 2 i 3 imaju težinu od 25%. To znači da prvo pitanje vrijedi najviše 50 bodova, a pitanje 2
I 3 vrijede najviše 25 bodova.

Sljedeća tablica prikazuje potencijalne točke koje bi pitanje s ljestvicom odgovora od 0 do 5 moglo zaraditi ako ima težinu od 25% ili 50%. Ako ocjenjivač odgovori N/A, WFO Webex tretira rezultat sekcije kao da pitanje ne postoji.

Vaga **Odgovori**	**Zarađeni bodovi (težina pitanja 25%)**	**Zarađeni bodovi (težina pitanja 50%)**
N/A	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

Sljedeća tablica prikazuje potencijalne bodove koje bi pitanje Da/Ne moglo zaraditi ako ima težinu od 25% ili 50%.

Odgovori	**Zarađeni bodovi (težina pitanja 25%)**	**Zarađeni bodovi (težina pitanja 50%)**
Da	25	50

Odgovori	Zarađeni bodovi (težina pitanja 25%)	Zarađeni bodovi (težina pitanja 50%)
Ne	0	0
N/A	—	—

Sljedeće tablice prikazuju rezultate za nekoliko sekcija u uzorku obrasca za evaluaciju.

Bodovani primjer za odjeljak s tri pitanja

Pitanje	Masa	Vrsta	Rezultat	Ponderirani rezultat
1	50%	Ljestvica od 0 do 5	4	40
2	25%	Ljestvica od 0 do 5	3	15
3	25%	Da ili ne	Da	25
Rezultat sekcije				**80%**

Bodovani primjer za odjeljak s četiri pitanja

Pitanje	Masa	Vrsta	Rezultat	Ponderirani rezultat
1	60%	Ljestvica od 0 do 5	3	36
2	15%	Ljestvica od 0 do 5	4	12
3	20%	Da ili ne	Ne	0
4	5%	Da ili ne	Da	5
Rezultat sekcije				**53%**

Ocijenjeni primjer s "nije primjenjivo" (N/A) kao odgovorom

Pitanje	Masa	Vrsta	Rezultat	Ponderirani rezultat
1	60%	Ljestvica od 0 do 5	NA	—
2	15%	Ljestvica od 0 do 5	4	12
3	20%	Da ili ne	Ne	0

Pitanje	Masa	Vrsta	Rezultat	Ponderirani rezultat
4	5%	Da ili ne	Da	5
Rezultat sekcije				**42.5%**

NAPOMENA : Odgovor N/A uklanja to pitanje iz ukupnog mogućeg rezultata. Dakle, za ovaj primjer, rezultat od 43% temelji se na ocjeni 17 od ukupno 40 umjesto ukupno 100.

Kako se ocjenjuju procjene temeljene na postotku

Kada spremite obrazac za procjenu, obrazac izračunava moguće bodove, zarađene bodove i postotak (ili rezultat). Te se formule temelje na broju sekcija u obrascu za evaluaciju.

Mogući bodovi

Ukupan mogući broj bodova za obrazac za vrednovanje bodova zbroj je mogućih bodova svake sekcije pomnožen s ukupnim brojem bodova:

Mogući bodovi obrasca =
Težina odjeljka 1 × Odjeljak 1 Moguće točke
+ Težina odjeljka 2 × Odjeljak 2 Moguće točke
+ Težina odjeljka 3 × Odjeljak 3 Moguće točke
+ Težina odjeljka 4 × Odjeljak 4 Moguće točke

Sljedeći primjer pokazuje kako Webex WFO izračunava ukupan mogući broj bodova za obrazac za ocjenjivanje rezultata s četiri odjeljka:

Sekcija	Masa	Moguće točke za sekciju	Točke kojima odjeljak doprinosi obrazac
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Ukupan broj mogućih bodova			**88.75**

Zarađeni bodovi

Ukupan broj bodova zarađenih na bodovnoj ocjeni izračunava se pomoću sljedeće formule:

Ukupan broj zarađenih bodova u obrascu =
Težina odjeljka 1 × odjeljak 1 Ukupno zarađenih bodova
+ Težina odjeljka 2 × Odjeljak 2 Ukupno zarađenih bodova
+ Težina odjeljka 3 × Odjeljak 3 Ukupno zarađenih bodova
+ Težina odjeljka 3 × Odjeljak 3 Ukupno zarađenih bodova

Sljedeći primjer pokazuje kako Webex WFO izračunava broj bodova zarađenih na obrascu za evaluaciju s četiri odjeljka:

Sekcija	Masa	Zarađeni bodovi	Točke kojima odjeljak doprinosi ukupan rezultat
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25
4	25%	90	22.5
Ukupan broj osvojenih bodova			**75**

Ocjena postotka

Postotak za obrazac za vrednovanje rezultata izračunava se pomoću sljedeće formule:

Postotak obrasca =
Bodovi obrasca zarađeni ÷ obliku mogućih bodova

Sljedeći primjer pokazuje kako Webex WFO izračunava postotni rezultat iz prethodne dvije tablice:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

bodovanje na temelju bodova

Prilikom stvaranja obrasca za procjenu morate odabrati bodovanje na temelju bodova ili bodovanje na temelju postotka. Bodovanje na temelju bodova temelji se na nizu cijelih brojeva. Minimalni broj može biti manji od nule.

PRIMJER Minimalni broj bodova na obrascu je −50, a maksimalni broj bodova je 150. Ocjena 0 smatra se adekvatnom ili prosječnom. Pozitivni bodovi dodjeljuju se za iznimne
Usluga kada agent obavlja izvan uobičajenog očekivanog ishoda. Negativni bodovi oduzimaju se za lošu uslugu i ukazuju na to da je agentu potrebno dodatno treniranje.

Minimalna ocjena za obrazac za ocjenjivanje na temelju bodova je zbroj svih minimalnih ocjena koje su dodijeljene pitanjima.

Maksimalna ocjena za obrazac za vrednovanje na temelju bodova je zbroj svih maksimalnih ocjena dodijeljenih pitanjima.

Automatsko dodjeljivanje pregleda, procjena i kalibracija

Cilj kontakta je popis kontakata dodijeljenih ocjenjivačima radi pregleda, procjene ili kalibracije. Kada kreirate cilj, određujete kriterijume za kontakte i datum krajnjeg roka. Ciljevi se pojavljuju na stranici reda čekanja kontakata ocjenjivača.

Preduvjeti

- Vaša organizacija koristi Cisco upravljanje kvalitetom
- Za neke kriterije kontakta potreban je Cisco Analytics (pogledajte korak 10 u nastavku)
- Imate dozvole Administriranje ciljeva kontakta i barem jednu od ovih dozvola:
  - Stvaranje cilja procjene (potrebno za stvaranje ciljeva evaluacije)
  - Stvaranje cilja kalibracije (potrebno za stvaranje ciljeva kalibracije)
  - Stvaranje cilja pregleda (potrebno za stvaranje ciljeva pregleda)
- Osobe kojima su dodijeljeni ciljevi imaju ove dozvole:
  - Prikaz kontakata
  - Prikaz cilja kontakta
  - Procjena kontakta (potrebna za dovršavanje ciljeva evaluacije)
  - Kalibriraj kontakt (potrebno za dovršavanje ciljeva kalibracije)

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > QM > QM tijekovi kontakata > administracija cilja kontakta

Postupci

Prikaži sve ciljeve

- Odaberite **Prikaz ciljeva kontakta**. Ciljevi su sortirani prema ID-u cilja.

Stvaranje cilja

1. Odaberite Stvorite **novi cilj**.
2. Unesite naziv cilja u **polje Naziv** .
3. Na padajućem **popisu Akcija** odaberite vrstu zadatka.
4. Unesite broj kontakata uključenih u cilj u **polje Broj kontakata** .
5. Odaberite vrstu kontakta s padajućeg popisa Vrsta **kontakta** .
6. Na **padajućem popisu Razina** kontakta odaberite je li broj kontakata u cilju po agentu ili po timu.

   > **PRIMJER** : Cilj je procijeniti 10 kontakata po timu. Tim odabirete s padajućeg popisa Razina kontakta.

7. Na padajućem popisu Učestalost **cilja odaberite datum krajnjeg roka** . Ovo su vaše mogućnosti:
   - Dan, tjedan ili mjesec – Webex WFO dodjeljuje cilj svaki dan, tjedan ili mjesec.
   - Određeni datum – ocjenjivači moraju ispuniti cilj prema određenom datumu i vremenu. Nakon tog datuma cilj postaje neaktivan. Ako odaberete ovu mogućnost, pojavit će se polja datuma i vremena.
   - Raspon datuma – ocjenjivači moraju ispuniti cilj između određenog datumskog raspona. Nakon datuma završetka cilj postaje neaktivan. Ako odaberete ovu mogućnost, pojavit će se polja Datum početka i Datum završetka.
8. (Neobavezno) Da biste ograničili cilj na kontakte primljene u određenom vremenskom okviru, odaberite **Samo dodijeli kontakt između tih datuma** i odaberite datum početka i datum završetka.
9. (Neobavezno) Unesite upute za ocjenjivače **u polje Upute** .
10. Na **padajućem popisu Klasifikator** odaberite prvi kriterij za WFO Webex će se koristiti pri odabiru kontakata za cilj. Na temelju odabira pojavljuju se dodatna polja. Ovo su vaše mogućnosti:
    - Pozivi manji od – (samo poziv) Pozivi kraći od određenog trajanja. Unesite trajanje ili kliknite ikonu sata da biste ga odabrali.
    - Pozivi veći od – (samo poziv) Pozivi koji su dulji od određenog trajanja. Unesite trajanje ili kliknite ikonu sata da biste ga odabrali.
    - Ima polje metapodataka – kontakti koji imaju određeno polje metapodataka, bez obzira na vrijednost u tom polju. Odaberite polje metapodataka.

- Ima polje metapodataka s vrijednošću – kontakti koji imaju određeno polje metapodataka s određenom vrijednošću. Odaberite polje metapodataka i unesite vrijednost.
- Primatelj – (samo tekst i e-pošta) Kontakti poslani određenom primatelju. Unesite primatelja.
- Šalje – (samo tekst i e-pošta) Kontakti primljeni od određenog pošiljatelja. Unesite pošiljatelja.
- Predmet – (samo za e-poštu) Kontakti s određenom ključnom riječi u retku predmeta. Unesite ključnu riječ.
- Slučajni poziv/tekst/e-pošta – svi kontakti koji su u djelokrugu ocjenjivača.
- Razlog – (samo poziv) Kontakti s određenom vrijednošću u polju Razlog. Odaberite razlog.
- Rezultat prediktivnog neto promotora manji od – kontakti s predviđenom neto ocjenom promotora manjom od određenog broja. Unesite rezultat. (Potreban je Cisco Analytics)
- Rezultat prediktivnog neto promotora veći od – kontakti s predviđenom neto ocjenom promotora većom od određenog broja. Unesite rezultat. (Potreban je Cisco Analytics)
- Rezultat prediktivne procjene manji od – kontakti s predviđenom ocjenom ocjenom manjom od određenog broja. Unesite rezultat. (Potreban je Cisco Analytics)
- Rezultat prediktivne procjene veći od – kontakti s predviđenom ocjenom ocjenom manjom od određenog broja. Unesite rezultat. (Potreban je Cisco Analytics)
- Kanal – (samo e-pošta, čavrljanje i SMS) Kontakti koji su se dogodili na određenom kanalu. Odaberite kanal. Ova mogućnost pojavljuje se ako vaša tvrtka ili ustanova koristi podržanu integraciju za kontakte društvenih medija. Mogućnosti kanala razlikuju se ovisno o vrstama društvenih medija koje vaša tvrtka ili ustanova upotrebljava.

11. Kliknite **Dodaj**.
12. (Neobavezno) Na **padajućem popisu Klasifikator** odaberite dodatne kriterije, a zatim kliknite **Dodaj**. Ako WFO ne pronađe kontakte koji zadovoljavaju prvog klasifikatora Webex kojeg ste odabrali, tražit će kontakte koji zadovoljavaju drugog klasifikatora i tako dalje, sve dok ne pronađe barem jedan kontakt. Ako pronađe barem jedan kontakt koji zadovoljava klasifikatora, prestaje tražiti kontakte koji zadovoljavaju druge klasifikatore koji su niže na popisu.

> **NAPOMENA** Ako WFO Webex ne pronađe kontakte koji zadovoljavaju bilo kojeg klasifikatora za cilj, ne dodjeljuje cilj ocjenjivačima. Ako kontakt koji ispunjava klasifikator ciljeva postane dostupan
> Kasnije, Webex WFO dodjeljuje cilj ocjenjivačima. To kašnjenje u dodjeljivanju ciljeva moglo bi spriječiti ocjenjivače da ispune taj cilj za određeno vremensko razdoblje.

13. (Neobavezno) Da biste promijenili redoslijed klasifikatora, odaberite klasifikator i kliknite strelice gore ili dolje. Da biste izbrisali klasifikator, odaberite ga i kliknite **Ukloni**.
14. U **odjeljku Korisnici** premjestite ocjenjivače koji moraju ispuniti cilj iz **Dostupno** u **Dodijeljeno**.
15. U **odjeljku Stanje** cilja odaberite **Aktivno** .

    VAŽNO Aktivirajte cilj samo kada ste u potpunosti završili s njegovim stvaranjem. Aktivni cilj nije moguće uređivati.

16. Kliknite **Spremi**.

Kopiranje cilja

Ako trebate stvoriti novi cilj koji je sličan postojećem cilju, kopiranje cilja je lakše nego stvaranje cilja od nule.

1. Odaberite **Kopiraj postojeći cilj**.
2. Odaberite izvorni cilj s **padajućeg popisa Odaberite postojeći cilj za kopiranje** .
3. Ako je potrebno, uredite kopiju.
4. U **odjeljku Stanje** cilja odaberite **Aktivno** .

    VAŽNO Aktivirajte cilj samo kada ste u potpunosti završili s njegovim stvaranjem. Aktivni cilj nije moguće uređivati.

5. Kliknite **Spremi**.

Promjena osoba dodijeljenih aktivnom cilju

Jedino što možete promijeniti u aktivnom cilju su ljudi koji su mu dodijeljeni.

1. Odaberite **Uređivanje postojećeg cilja**.
2. Odaberite cilj s **padajućeg popisa Odaberite postojeći cilj za uređivanje** .
3. U **sekciji Korisnici** premjestite osobe u stupac Dodijeljeno ili iz njega.
4. Kliknite **Spremi**.

Uređivanje cilja

Ciljeve možete uređivati samo sa statusom koji se može uređivati.

1. Odaberite **Uređivanje postojećeg cilja**.
2. Odaberite cilj s **padajućeg popisa Odaberite postojeći cilj za uređivanje** .
3. Uredite cilj i kliknite **Spremi**.

Brisanje cilja

Ne možete izbrisati cilj, ali ga možete deaktivirati. Deaktivirani ciljevi više ne šalju kontakte u redove kontakata ocjenjivača.

> **VAŽNO** Deaktiviranje cilja je trajno. Ne možete ponovno aktivirati ili urediti neaktivni cilj, ali ga možete kopirati. Pogledajte Kopiranje cilja.

1. Odaberite **Uređivanje postojećeg cilja**.
2. Odaberite cilj s **padajućeg popisa Odaberite postojeći cilj za uređivanje** .
3. U **odjeljku Status** cilja odaberite **Neaktivno**.
4. Kliknite **Spremi**.

Srodne teme

- Pristup kontaktima koji su vam dodijeljeni – informacije o ciljevima kontakta iz perspektive ocjenjivača

Ručno dodjeljivanje pregleda, procjena i kalibracija

Možete stvoriti zadatak u kojem jedan ili više korisnika mogu kalibrirati, procijeniti ili pregledati jedan ili više kontakata. Webex WFO dodaje kontakte dodijeljene ovim zadatkom u red čekanja kontakata za te korisnike (pogledajte Kontakti programa Access koji su vam dodijeljeni).

> **NAPOMENA** Kontakti koje koristite za stvaranje zadataka moraju biti stariji od godinu dana. Kontakti stariji od godinu dana ne pojavljuju se u redu čekanja kontakata. Upute za zajedničko korištenje kontakta starijeg od godinu dana potražite u članku Stvaranje hiperveze na snimke.

Stvaranje ad hoc zadatka

1. Odaberite jedan ili više kontakata.
2. Kliknite **Stvori zadatak**. Pojavit će se stranica Ad Hoc konfiguracija zadatka.
3. Unesite naziv ad hoc zadatka.
4. Odaberite vrstu zadatka. Zadatak koji odaberete određuje koji su korisnici dostupni u **polju Dodijeli** . Webex WFO prikazuje samo korisnike koji imaju dozvole za izvršavanje navedenog zadatka.

- **Kalibracija** – većem broju korisnika može se dodijeliti zadatak kalibracije odabranih kontakata. Polje **Obrazac** za procjenu pojavljuje se kada odaberete **Kalibriraj**. Odaberite obrazac koji želite koristiti za kalibraciju kontakta.

  > **NAPOMENA** Ako odaberete ovu mogućnost, svi kontakti koji još nisu označeni za kalibraciju bit će označeni za kalibraciju nakon što stvorite zadatak.

- **Procjena** – samo jedan korisnik može biti dodijeljen za procjenu odabranih kontakata. Polje **Obrazac** za procjenu pojavljuje se kada odaberete **Procijeni.** Odaberite obrazac koji želite koristiti za procjenu kontakta.

- **Pregled** — više korisnika može biti dodijeljeno za pregled (slušanje) poziva. Kada **odaberete** Pregled **, pojavit će se klizač Konfiguracija**trajanja reprodukcije. Klizač određuje postotak poziva (od početka) koji primatelj mora pregledati da bi dovršio zadatak. Zadana postavka je 100%. Postotak možete odabrati u koracima od 10%.

5. Odaberite korisnike kojima dodjeljujete zadatak. Ako dodjeljujete kalibraciju ili pregled, kliknite **Odaberi sve** da biste u zadatak dodali sve korisnike u grupi.
6. Unesite datum dovršetka zadatka ili kliknite ikonu kalendara i odaberite datum dovršetka.
7. (Neobavezno) Potvrdite okvir **Obavijesti pri dovršetku** ako želite primiti obavijest kada svaki primatelj dovrši zadatak.

   > **NAPOMENA** Da biste bili obaviješteni, morate biti dodijeljeni i obavijesti o dovršenom cilju kontakta.

8. (Neobavezno) Unesite sve posebne upute za primatelje.
9. Kliknite **Stvori zadatak**.

Označavanje kontakta za kalibraciju

Kada označite kontakt za kalibraciju, svaki korisnik čija uloga uključuje dozvolu za kalibriranje kontakta i koji ima opseg nad kontaktom može procijeniti kontakt u načinu kalibracije.

Rezultati evaluacije dovršeni u kalibracijskom načinu rada uključeni su u izvješće o kalibraciji evaluacije, gdje možete usporediti i usporediti rezultate koje su svi ocjenjivači dali kontaktu. To vam omogućuje da vidite daju li vaši ocjenjivači dosljedne ocjene.

Dodatne informacije o kalibraciji potražite u odjeljku Kalibrirajte ocjenjivače.

Označavanje kontakta za kalibraciju

1. Na stranici Interakcije odaberite kontakt u tablici kontakata.
2. Kliknite ikonu **Označi za kalibraciju** .
3. Odaberite željeni obrazac za procjenu.
4. Kliknite **U redu**.

Procjena kontakta

Ocjenjivači koriste ploču Ocjenjivanje u programu Media Player za dobivanje kontakata za rukovanje radom agenata. Odgovaranje na pitanja u obrascu za procjenu generira rezultat za rad agenta na jednom kontaktu. Mogu se procijeniti kontakti bilo koje vrste i s bilo kojom vrstom sadržaja (glas, zaslon, tekst itd.). Statistika izvedbe u izvješćima QM, Data Explorer i Insights temelji se na tim rezultatima.

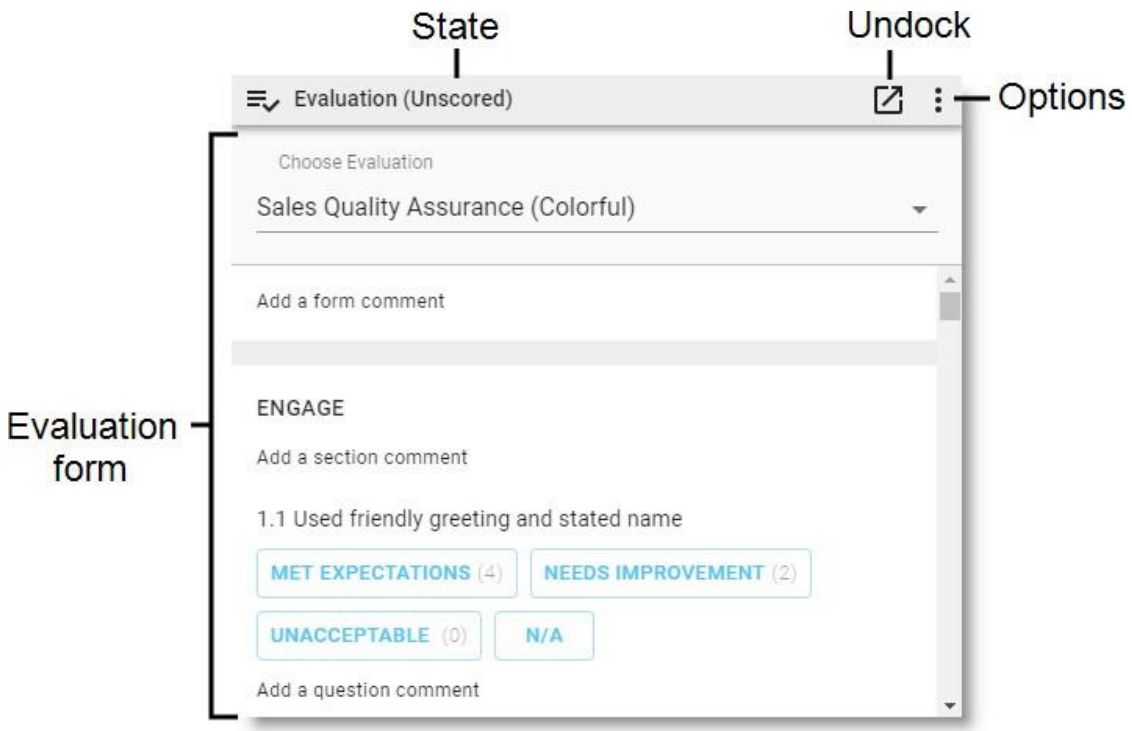
Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima QM i Webex licence za WFO pristup.
- Vaša je tvrtka ili ustanova stvorila i objavila obrasce za evaluaciju (pogledajte Upravljanje obrascima za evaluaciju).
- Vaša uloga i opseg omogućuju vam pregled snimaka.
- Imate dozvolu Prikaz procjena (daje vam pristup ispunjenim obrascima za vrednovanje samo za prikaz).
- Imate dozvolu Procjena kontakata.
- Za neke su radnje potrebne dodatne dozvole. Dodatne informacije potražite u odjeljku Postupci u nastavku.

Mjesto stranice

Ploči za evaluaciju možete pristupiti na dva načina:

- Interakcije > Dvokliknite kontakt > ploči Procjena
- Red čekanja kontakta > Dvokliknite kontakt > ploči za procjenu



Postupci

Prikaz procjene u većem prozoru

- Kliknite ikonu za uklanjanje . Da biste obrazac vratili na izvorno mjesto, kliknite ikonu ponovnog pokretanja ili zatvorite prozor.

NAPOMENA: Ako koristite blokator skočnih prozora, obrasce ne možete poništiti. Da biste uklonili obrasce, onemogućite blokator skočnih prozora.

Ručna procjena kontakta

1. Na **kartici Ručna procjena** odaberite obrazac za evaluaciju **s padajućeg popisa Odabir evaluacije** . Ponekad je obrazac za procjenu već odabran.

   NAPOMENA: Obrazac za procjenu ne možete promijeniti ako je evaluaciju pokrenula druga osoba ili je u stanju Odobrenje potreba ili Bodovanje. Da biste promijenili obrazac za vrednovanje u sustavu
   Stanje Potrebno je odobrenje ili Bodovanje, netko s dozvolom Odobri procjenu kontakta mora odbiti procjenu da bi je vratio u stanje U tijeku.

2. Po potrebi kliknite **Reproduciraj** i **pauziraj** da biste pregledali kontakt.

3. Odgovorite na pitanja u obrascu za procjenu. Trenutni **rezultat** i **rezultat**sekcije ažuriraju se tijekom rada.
   - Ako ne možete postići pogodak kontakta, kliknite ikonu ⋮ opcije i odaberite **Nije moguće postići rezultat**. Stanje se mijenja u **Nije moguće postići ili Potrebe ne može postići odobrenje**.
   - Da biste sva neodgovorena pitanja promijenili u standardne odgovore svoje tvrtke ili ustanove, kliknite ikonu ⋮ mogućnosti i odaberite **Postavi neodgovorena pitanja na zadano**.
4. (Neobavezno) Da biste dodali komentar:
   - O kontaktu u cjelini kliknite **Dodaj komentar** obrasca, unesite komentar i kliknite **Dodajte komentar**.
   - O sekciji u obrascu za evaluaciju kliknite **Dodaj komentar** sekcije, unesite komentar i kliknite **Dodaj komentar**.
   - O pitanju u obrascu kliknite **Dodaj komentar** pitanja, unesite komentar i kliknite **Dodajte komentar**.

   NAPOMENA Za dodavanje komentara u određeno vrijeme u audio kontaktu unesite vremensku oznaku u **Polja lokacije** prije nego kliknete **Dodaj komentar**. Ikona **C** pojavljuje se na **ploči Audio** na mjestu koje navedete.

   NAPOMENA Za dodavanje komentara procjenama potrebna vam je dozvola Stvori komentar procjene.
5. Da biste dovršili procjenu, kliknite ikonu ⋮ mogućnosti i odaberite **Dovrši.** Stanje se mijenja u **Bodovano** ili **treba odobrenje**, a **trenutni rezultat** mijenja se u **konačni rezultat**.

NAPOMENA Ako zatvorite kontakt prije dovršetka procjene, WFO Webex automatski sprema obrazac i označava ga kao U tijeku. Agent neće vidjeti procjenu dok se ne dovrši.

Prikaz kontakta koji procjenjuje umjetna inteligencija

- Na kartici Automatska **procjena** prikažite automatski generirane rezultate.

Uređivanje kontakta koji procjenjuje umjetna inteligencija

1. Da biste nadjačali rezultat koji generira umjetna inteligencija, na kartici Automatska **procjena** kliknite **Uredi rezultat**.
2. Odaberite **Da 100%, Ne 0%** ili **N/A**.
3. Dodajte komentar.

4. Kliknite **Spremi rezultat**. Time će se ažurirati i ukupna ocjena.

> **NAPOMENA** Ovu značajku možete koristiti samo ako imate dozvole za uređivanje.

Uređivanje dovršene procjene

Možete promijeniti odgovore za bilo koju procjenu koju ste dovršili. Da biste promijenili procjenu koju je dovršio netko drugi, potrebna vam je dozvola Uredi bilo koju procjenu.

1. Kliknite ikonu ⋮ mogućnosti i odaberite **Uredi**. Stanje se mijenja iz **Prikazano** u **U tijeku**.
2. Uredite procjenu prema potrebi.
3. Kliknite ikonu mogućnosti i odaberite **Dovrši.** Stanje se mijenja iz **U tijeku** u **Postignuto**.

Uređivanje komentara u procjeni

Za to vam je potrebna dozvola za uređivanje komentara o procjeni.

1. Kliknite komentar.
2. Kliknite **Uredi**.
3. Uredite komentar prema potrebi.
4. Kliknite **Ažuriraj komentar**.

Brisanje svih odgovora iz procjene

Možete očistiti odgovore iz bilo koje procjene koju ste dovršili. Da biste izbrisali odgovore iz procjene koju je netko drugi dovršio, potrebna vam je dozvola Uredi bilo koju procjenu. Ako je stanje procjene Bodovano, brisanjem odgovora brišu se i podaci povezani s rezultatom (na primjer, mjerni podaci u izvješćima eksplorera podataka).

- Kliknite ikonu ⋮ mogućnosti, a zatim odaberite **Vrati izvorni obrazac**. Stanje se mijenja iz **U tijeku** ili **Bodovano** u **Neotkriven.**

Procijenite kontakt za vježbu kalibracije

U kalibracijskoj vježbi više ocjenjivača postiže isti kontakt, a zatim uspoređuje njihove rezultate. Vježbe kalibracije pomažu osigurati da agenti dobiju dosljedne rezultate, bez obzira na to tko procjenjuje njihove kontakte. To su zahtjevi za sudjelovanje u kalibracijskom postupku:

- Imate dozvolu za kalibriranje kontakta.
  - Za kalibraciju kontakta kojim ste rukovali potrebna vam je dozvola za samokalibraciju kontakta.
- Kontakt je označen za kalibraciju.
- Agent čiji kontakt procjenjujete je u vašem djelokrugu (pogledajte Označite kontakt za kalibraciju).

1. Kliknite ikonu ⋮ mogućnosti i odaberite **Način rada**.
2. Kliknite **Odabir načina rada** , a zatim odaberite **Kalibracija**. Stanje procjene mijenja se u **Kalibracija (Unscored)**.

   NAPOMENA Prema zadanim postavkama svi su kontakti u načinu procjene, čak i ako su označeni za kalibraciju.

3. Procijenite kontakt kao normalan. Stanje se mijenja u **Kalibracija (U tijeku)**.
4. Kliknite ikonu mogućnosti i odaberite **Dovrši.** Stanje se mijenja u **Kalibracija (Bodovano)**.

Ispis evaluacije

- Kliknite ikonu ⋮ mogućnosti, a zatim odaberite **Ispis**. Otvorit će se prozor za ispis u pregledniku. Odavde možete spremiti procjenu i kao PDF.

Potvrdite procjenu svog rada

(Za agente) Ovisno o tome kako vaša tvrtka ili ustanova koristi Webex WFO, možda ćete morati pregledati i potvrditi svoje procjene. Ova je mogućnost dostupna ako je osoba koja je stvorila obrazac na obrascu odabrala mogućnost "Dopusti agentu da prizna ocjene".

- Kliknite ikonu ⋮ mogućnosti i odaberite **Potvrdi procjenu**. Ispod naziva obrasca za procjenu nalazi se natpis s vašim imenom i današnjim datumom.

Uložite žalbu na procjenu vašeg rada

(Za agente) Ako se ne slažete s evaluacijom, možda ćete moći zatražiti da se vaš rad ponovno zabilježi. Ova je opcija dostupna ako je osoba koja je stvorila obrazac odabrala opciju "Dopusti agentu da prizna i žali se na ocjene" na obrascu.

1. Kliknite ikonu ⋮ mogućnosti i odaberite **Evaluacija** žalbe.
2. Unesite problem s evaluacijom u **polje Navedite razlog za žalbu** .
3. Kliknite **Žalba**. Ispod naziva obrasca za procjenu nalazi se natpis s vašim imenom i današnjim datumom. Ako primite upozorenja ili e-poštu o novim procjenama, primit ćete ažuriranje kada netko pregleda vašu žalbu.

Pregled žalbene ocjene

Da biste bili obaviješteni kada se agent žali na ocjenu koju ste dovršili, morate biti dodijeljeni obavijesti o zahtjevu za žalbu za evaluaciju (pogledajte Konfiguriranje obavijesti). Kada primite obavijest o žalbi, učinite jednu od dvije stvari:

- Revidirajte procjenu, a zatim kliknite **Dovrši**.
- Kliknite **Dovrši** bez ikakve promjene.

Odobravanje dovršene evaluacije

Ova je mogućnost dostupna ako je osoba koja je stvorila obrazac na obrascu odabrala mogućnost "Potrebno je odobrenje". Potrebna vam je dozvola Odobri procjenu kontakta da biste odobrili procjenu koju je dovršio netko drugi. Da biste odobrili ocjenu koju ste postigli, potrebna vam je dozvola za samoodobravanje procjene kontakta. Da biste bili obaviješteni kada evaluacija treba odobrenje, morate biti dodijeljeni obavijesti o odobrenju potreba za evaluacijom (pogledajte Konfiguriranje obavijesti).

- Kliknite ikonu ⋮ mogućnosti i odaberite **Odobri**. Stanje se mijenja iz **Odobrenje** potreba u **Postignuto**.

Odbijanje dovršene evaluacije

Ova je mogućnost dostupna ako je osoba koja je stvorila obrazac na obrascu odabrala mogućnost "Potrebno je odobrenje". Za to vam je potrebna dozvola Odobri procjenu kontakta. Da biste bili obaviješteni kada evaluacija treba odobrenje, morate biti dodijeljeni obavijesti o odobrenju potreba za evaluacijom (pogledajte Konfiguriranje obavijesti).

- Kliknite ikonu ⋮ mogućnosti i odaberite **Odbaci**. Stanje se mijenja iz **Odobrenje** potreba u **U tijeku**.

Srodne teme

- Upravljanje obrascima za vrednovanje – stvarajte, uređujte, objavljujte i arhivirajte obrasce koji se koriste za procjene.
- Označite kontakt za kalibraciju – učinite kontakt dijelom kalibracijske vježbe.
- Konfiguriranje obavijesti – pretplatite se na obavijesti ili dodijelite obavijesti drugim osobama.
- Upravljanje ulogama i dozvolama – stvorite uloge i dodijelite im dozvole.

Kalibrirajte ocjenjivače

Kalibracija je posebna vrsta procjene koja omogućuje većem broju korisnika da procijene jedan kontakt. Kalibracija pomaže u osiguravanju dosljednosti među ocjenjivačima omogućujući vam da usporedite kako su različiti ocjenjivači dovršili istu evaluaciju.

Ako je kontakt označen za kalibraciju, ocjenjivač može ispuniti obrazac za evaluaciju kao kalibraciju, kao i standardnu procjenu kvalitete. Prilikom procjene kontakta obavezno odaberite odgovarajući način rada.

Samo izvješće o kalibraciji procjene uključuje kalibracijsku ocjenu. Ni tim ni agent ne rezultiraju nadzornom pločom ili izvješćima uključujući ocjenu kalibracije.

NAPOMENA Kada se kontakt bodova kao standardna procjena kvalitete, on se pojavljuje kao bodovan kada tražite Sve procjene ili Moje procjene. Kada se zabije kao kalibracija, pojavljuje se kao postignuto
Kada tražite Moje kalibracije na čekanju.

Traženje kontakata označenih za kalibraciju

1. Na stranici Interakcije kliknite ikonu **popisa** Filtar. Otvorit će se ploča Filtri.
2. Konfigurirajte skup filtara koji uključuje filtar dosega pretraživanja s kriterijima **Moje kalibracije** na čekanju.
3. Kliknite **Primijeni.** Rezultati filtra prikazuju sve kontakte unutar dosega koji su označeni za kalibraciju.

Izvješće o procjeni kalibracije

Izvješće o evaluaciji prikazuje kalibrirane rezultate ocjenjivanja. U izvješću se navode samo ocjene označene za kalibraciju. Ne prikazuje standardne ocjene ocjenjivanja. Pomoću tog izvješća procijenite ocjenjivače.

NAPOMENA Da biste imali pristup ovom izvješću, morate imati omogućenu dozvolu View Evaluator Details (Prikaz pojedinosti ocjenjivača).

NAPOMENA: Generiranje ovog izvješća može potrajati nekoliko minuta.

Analiziraj podatke o procjeni

Osim standardnih izvješća o evaluaciji, Analytics možete upotrebljavati i za predviđanje neto ocjena promotora ili ocjena evaluacije.

Prikaz izvješća o procjeni 554
Konfiguriranje predviđanja 555

Prikaz izvješća o procjeni

U Webex WFO, vrijeme povezano s kontaktom je vrijeme kada se kontakt dogodio na lokaciji agenta. Ako vremenska zona povezana s kontaktom nije poznata Webex WFO, tada se vrijeme prikazuje u srednjem vremenu po Greenwichu (GMT).

Rezultati se zaokružuju za pojedinačne odjeljke u obrascima za vrednovanje i upitnike. Međutim, u izvješćima koja prikazuju prosjeke odjeljaka za agente, timove i grupe, rezultati odjeljka najprije se dodaju i izračunavaju prosjek prije nego što se zaokruže. Kao rezultat toga, prosjek prikazan u izvješćima neznatno će se razlikovati od broja izračunatog zbrajanjem ocjena sekcija kako je prikazano u obrascu za procjenu ili anketu, a zatim njihovim prosjekom.

Informacije o standardnim QM i WFM izvješćima koja se isporučuju s WFO-Webex te upute za pokretanje standardnog izvješća potražite u člancima QM standardna izvješća i WFM standardna izvješća.

Konfiguriranje predviđanja

Pomoću predviđanja možete konfigurirati Webex WFO za procjenu neto rezultata promotora kontakta ili ocjene procjene. Na temelju predviđenog rezultata možete stvoriti automatizirani tijek rada koji šalje kontakt ocjenjivaču. Predviđanja pomažu vašim ocjenjivačima da se usredotoče na kontakte koji će najvjerojatnije rezultirati podučavanjem agenata.

Prediktivni motor kombinira rezultate kontakata u posljednjih šest mjeseci s Analyticsovim podacima i svaki tjedan stvara novi model. Zadani dan za izradu novog modela je nedjelja, ali administrator sustava može odabrati drugi dan.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima licencu za Analytics Essentials ili Analytics Enterprise.
- Imate dozvolu Administriranje prediktivne analitike.
- Imate prostora nad grupom agenata za koju je predviđanje. Morate imati opseg nad grupom, a ne samo timovi unutar grupe.
- Za prediktivne neto ocjene promotora imate najmanje 1,000 kontakata s pridruženim rezultatima neto promotora.
- Za prediktivne procjene imate najmanje 1000 kontakata ocijenjenih s istim obrascem.

Mjesto stranice

Varira. Više informacija potražite u postupcima u nastavku.

Postupci

Postoje dva koraka za konfiguriranje prediktivnih značajki u Webex WFO: stvaranje modela i primjena modela. Da biste stvorili model, najprije morate dostaviti prediktivni motor s rezultatima za postojeće kontakte.

Prediktivni rezultati neto promotora

Model Predictive Net Promoter Score koristi kontakte s klijentima, izvedbu agenta, govorne pogotke i druge čimbenike za određivanje vjerojatnog neto rezultata promotora za kontakt. Rezultati koje model stvara pojavljuju se u polju Predictive Net Promoter Score na stranici Interakcije i na nadzornoj ploči Predictive Net Motor Score u pregledniku podataka. Možete ih dodati i na nadzorne ploče u pregledniku podataka i u Cisco upravljanju podacima.

Webex WFO stvara prediktivne rezultate neto promotora samo za audio kontakte. Druge vrste kontakata ne podržavaju prediktivne rezultate neto promotora.

Konfiguriranje modela rezultata prediktivnog neto promotora

1. Na stranici Upravitelj metapodataka (Upravljanje aplikacijama > QM > QM Upravitelj konfiguracije > metapodataka) stvorite novo polje metapodataka. Dodatne informacije potražite u odjeljku Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka.

   VAŽNO Unesite "Net Promoter Score" u **polje Oznaka** metapodataka. Ova oznaka ne razlikuje velika i mala slova.

2. Konfigurirajte polje metapodataka Net Promoter Score koje ste upravo stvorili s informacijama o ocjenama neto promotora od svojih klijenata.

   NAPOMENA: Pogledajte Dodavanje anketa nakon poziva kontaktima kako biste integrirali rezultate neto promotora zabilježene u anketama nakon poziva.

   Prediktivni motor povući će potrebne informacije i stvoriti model sljedeće nedjelje.

Primjena modela Predictive Net Promoter Score

- Na stranici Upravitelj zadataka (Upravljanje aplikacijama > Analytics > Task Manager) stvorite novi zadatak. Na padajućem popisu Vrsta odaberite **Predictive Net Promotionter Score** . Dodatne informacije potražite u članku Izrada analitičkih zadataka .

Rezultati prediktivne procjene

Model prediktivne ocjene koristi različite čimbenike za određivanje vjerojatne ocjene (na određenom obrascu za procjenu) kontakta. Predviđeni rezultati pojavljuju se u polju Rezultat prediktivne procjene na stranici Interakcije i na nadzornoj ploči Prediktivne procjene u pregledniku podataka. Možete ih dodati i na nadzorne ploče u pregledniku podataka i u Cisco upravljanju podacima.

Webex WFO stvara rezultate prediktivne procjene samo za audio kontakte. Druge vrste kontakata ne podržavaju rezultate prediktivne procjene.

Svaki obrazac za evaluaciju treba svoj model. Da biste stvorili modele za više obrazaca, slijedite korake u nastavku za svaki obrazac.

Konfiguriranje modela rezultata prediktivne procjene

1. Na stranici Upravljanje procjenjivačkim obrascem (Upravljanje aplikacijama > QM > QM Upravitelj obrazaca za konfiguraciju > procjenu) stvorite aktivan obrazac za procjenu. Pogledajte Upravljanje obrascima za evaluaciju i

Savjeti za obrasce za evaluaciju za više informacija.

2. Na stranici Upravitelj fraza (Upravljanje aplikacijama > Analytics > Upravitelj frazama) stvorite fraze i kategorije koje se usko odnose na pitanja koja se postavljaju u obrascu za procjenu. Dodatne informacije potražite u članku Stvaranje fraza i kategorija fraza i upravljanje njima.

   PRIMJER Obrazac za procjenu pita: "Je li agent pravilno pozdravio pozivatelja?" Imate kategoriju Analytics fraze pod nazivom "Pozdrav" s izrazima kao što su "hvala što ste zvali", "moj
   Ime je," i "kako vam mogu pomoći danas."

3. Koristite obrazac za procjenu za ručnu procjenu najmanje 1000 kontakata.
4. Na stranici Administracija tijeka rada (Upravljanje aplikacijama > QM > QM Tijekovi kontakata) stvorite tijek rada koji primjenjuje obrazac na dolazne pozive.

   VAŽNO Tijek rada mora primijeniti obrazac za procjenu prije ili u isto vrijeme kada se zvuk kontakta prenosi Webex WFO. Kontakti ne primaju prediktivno
   Ocjena rezultata ako se obrazac za procjenu primijeni nakon prijenosa zvuka. Dodatne informacije potražite u odjeljku Automatizacija tijekova rada QM.

Primjena modela ocjene prediktivne procjene

- Na stranici Upravitelj zadataka (Upravljanje aplikacijama > Analytics > Task Manager) stvorite novi zadatak. Na padajućem popisu Vrsta **odaberite** Ocjena **prediktivne** procjene. Potvrdite okvir **U tijeku** . Dodatne informacije potražite u članku Izrada analitičkih zadataka .

Najbolji primjeri iz prakse

Općenito

Prediktivni rezultati namijenjeni su nadopunjavanju (ne zamjeni) ručno bodovanih kontakata.

Iako ne postoji idealan broj rezultata koji će stvoriti savršen model, održavanje velikog broja postignutih kontakata (najmanje 1.000) potrebno je kako bi model s vremenom postao točniji. Prediktivni model nastavlja učiti kako prima više podataka, ali ne koristi podatke starije od šest mjeseci. Da bi model bio točan, morate mu nastaviti davati podatke, bilo povlačenjem više neto rezultata promotora ili nastavkom korištenja obrasca za procjenu za ručne procjene. Ako broj dostupnih rezultata padne ispod 50, model će prestati raditi.

Pomoću prediktivnih značajki možete izraditi ad hoc analitički zadatak. Međutim, prediktivni modeli koriste podatke iz samo posljednjih šest mjeseci. Ako pokrenete ad hoc zadatak na kontaktima starijim od šest mjeseci, manja je vjerojatnost da ćete dobiti točne podatke.

Za najbolje rezultate vrijeme zadržavanja Analyticsa (postavljeno na stranici Konfiguracija Analyticsa) trebalo bi trajati najmanje šest mjeseci. Pogledajte Konfiguriranje analitike.

Povremeno podešavajte svoje fraze i kategorije. Ugađanje pomaže osigurati da su vaše kategorije i fraze relevantne i vratiti pozive koji su vam potrebni za analizu. Slijedite najbolje prakse ugađanja.

Prediktivni rezultati neto promotora

WFM podaci uvelike poboljšavaju točnost modela Predictive Net Promoter Score.

Prediktivne procjene

Izradite fraze i kategorije koristeći jezik koji će agenti najvjerojatnije koristiti.

Stvorite fraze i kategorije koje pokrivaju razne moguće fraze koje bi agenti mogli izgovoriti. Agenti obično ne ponavljaju skripte doslovno. Korištenje više fraza povećava vjerojatnost da će Webex WFO vratiti učitavanje fraze.

Osim stvaranja fraza i kategorija povezanih s pitanjima koja obrazac za evaluaciju postavlja, razmislite o stvaranju fraza i kategorija za odgovore koje će pozivatelji vjerojatno pružiti. Na primjer, kao odgovor na pitanje: "Jeste li imali bilo kakvih nesreća u posljednjih pet godina?" odgovori pozivatelja vjerojatno će biti nešto poput: "Ne, nisam imao nikakve nesreće" ili "da, imao sam jednu nesreću." Ako agent značajno odstupa od skripte, odgovor pozivatelja može pomoći Webex WFO-u da prepozna učitavanje fraze.

Ako trebate revidirati obrazac za procjenu koji Webex WFO koristi za stvaranje modela prediktivne ocjene vrednovanja, umjesto uređivanja postojećeg obrasca stvorite novi obrazac. Ako se obrazac za procjenu promijeni, a ID obrasca ostane isti, model se neće ažurirati kako bi uzeo u obzir promjenu. Kao rezultat toga, predviđeni rezultati bit će manje točni. Pogledajte Upravljanje obrascima za evaluaciju

Kalibrirajte ocjenjivače pomoću obrazaca za procjenu koji se koriste za prediktivne rezultate. Model prediktivne ocjene s vremenom će postati točniji ako su podaci na kojima se temelji točni i dosljedni. Na primjer, ako postoji razlika od 10% do 15% u rezultatima ručne procjene, rezultati prediktivne procjene imat će još veću razliku. Pogledajte Kalibrirajte ocjenjivače.

U mnogim kontaktnim centrima uobičajeno je da kontakt zaradi vrlo visoku ocjenu ili vrlo nisku ocjenu. Međutim, nedostatak rezultata srednje klase može rezultirati manje točnim predviđanjima jer model nema dovoljno informacija da bi saznao kako izgleda kontakt srednjeg dometa. Trenirajte svoje ocjenjivače da daju ocjene srednjeg dometa kad god su prikladni umjesto da zabijete kontakt bilo vrlo visok ili vrlo nizak.

Da bi kontakt dobio ocjenu prediktivne procjene, mora se obraditi pomoću QM tijeka rada koji dodjeljuje obrazac za procjenu prije ili istodobno s prijenosom zvuka. Ako se zvuk kontakta prenese Webex WFO prije nego što kontakt primi obrazac za procjenu, morate koristiti ad-hoc zadatke prediktivne ocjene da biste generirali prediktivne rezultate za taj kontakt. Pogledajte Stvaranje Analitičkih zadataka.

Razlike između prediktivnih rezultata i ručnih rezultata

Ako vidite značajne razlike između prediktivnih rezultata i rezultata koje daju ljudski ocjenjivači, uzrok može biti jedno od dva pitanja.

Razlike među ljudskim ocjenjivačima

Budući da model prediktivne ocjene koristi ocjene ljudskih ocjenjivača za učenje tijekom vremena, nedosljednosti u rezultatima među ocjenjivačima mogu zbuniti model. Da biste ispravili tu nedosljednost, preporučujemo sljedeće:

- Kao organizacija, odlučite koja je količina varijacija među ljudskim ocjenjivačima prihvatljiva. Imajte na umu da će se model prediktivne procjene više razlikovati.
- Redovito kalibrirajte ocjenjivače kako biste održali dosljednost u bodovanju.
- Provjerite jesu li kategorije i fraze usklađene s pitanjima za evaluaciju. Potražite lažne pozitivne ili negativne rezultate i prilagodite ih prema potrebi.

Razlike u procijenjenim pozivima

Webex WFO stvara prediktivnu ocjenu za sve pozive povezane s obrascima za procjenu koji se koriste za izradu modela. Ako vaši ocjenjivači ljudi ručno procjenjuju određene vrste poziva umjesto slučajnih poziva, možda ćete primijetiti razlike u rezultatima jer su dvije skupine poziva koje se uspoređuju različite. Drugim riječima, uspoređuješ jabuke i naranče. Razmotrite ove primjere:

- Tijekove rada koristite za odabir poziva s dugim ili kratkim vremenom rukovanja i poziva koje obrađuju novi agenti za ručnu procjenu. Sve se razlikuju od prosječnih poziva i boduju se drugačije.
- Vaši ocjenjivači ne procjenjuju vrlo duge ili vrlo kratke pozive. Ti bi pozivi imali vrlo različite rezultate od prosječnih poziva.
- Kada je mnogo poziva u redu čekanja, vođe timova ili nadzornici obrađuju pozive kako bi skratili vrijeme čekanja. Ocjenjivači ne procjenjuju pozive koje obrađuju voditelji timova ili nadzornici.
- Nedavno ste prekvalificirali svoje agente ili ocjenjivače. Ručni rezultati razlikuju se odmah kao odgovor na trening, ali prediktivnim rezultatima može trebati neko vrijeme da nadoknade. Da biste vidjeli utjecaj prekvalifikacije, prilagodite datumski raspon za prediktivne rezultate tako da odgovara datumu stupanja na snagu prekvalifikacije.

Da biste točno usporedili ručne i prediktivne rezultate, provjerite uspoređujete li rezultate za slične datume i vrste poziva.

Srodne teme

- Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka
- Dodavanje upitnika nakon poziva u kontakte
- Konfiguriranje analitike
- Izrada Analytics zadataka
- Upravljanje obrascima za procjenu
- Savjeti za obrasce za evaluaciju
- Stvaranje fraza i kategorija fraza i fraza te upravljanje njima
- Automatizacija QM tijekova rada
- Kalibrirajte ocjenjivače

Nadzirite agente u stvarnom vremenu

Stranica Nadzor agenta omogućuje vam slušanje poziva i prikaz zaslona agenta u stvarnom vremenu. Koristite praćenje uživo kako biste osigurali kvalitetu korisničke usluge i stručnost agenata u rukovanju kontaktima kupaca i povezanim alatima.

Uz nadzor zvuka uživo možete čuti (ali ne i komunicirati s) bilo koju stranu u pozivu. Uz praćenje zaslona uživo možete pregledati aktivnost zaslona agenta, bez obzira na to je li taj agent u pozivu ili ne. Istovremeno možete nadzirati samo jednog agenta.

> **NAPOMENA:** Polje Smart Desktop Client - Screen Recording Priority na stranici QM Global Settings omogućuje vam da postavite mjesto snimanja zaslona (na tankom klijentu ili krajnjoj točki/računalu) kada agent
>
> je prijavljen na oboje. (Vidi Konfigurirajte QM globalne postavke.)

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima jednu od sljedećih kombinacija licenci:
  - Upravljanje kvalitetom (QM) – omogućuje nadzor zaslona i zvuka
  - Bilježenje usklađenosti (CR) s dodatnom licencom za nadzor—Omogućuje nadzor zaslona
  - Upravljanje radnom snagom (WFM) s dodatnom dozvolom za nadzor– omogućuje nadzor zaslona
- Imate dozvolu za nadzor agenta.
- Kao preglednik upotrebljavate Chrome, Firefox ili Edge Chromium.
- (za nadzor zaslona uživo) I vi i agent imate dozvolu za nadzor zaslona uživo.
- (za nadzor zaslona uživo) Pametna radna površina instalirana je na agentskim računalima.
- (za nadzor zvuka uživo) I vi i agent imate dozvolu za nadzor zvuka uživo.
- (za nadzor zvuka uživo) Agent je trenutno na pozivu.
- (za nadzor zvuka uživo) Webex WFO snima pozive agenata putem snimanja radne površine (krajnje točke) ili snimanja poslužitelja (Cisco BiB ili Avaya DMCC). Nadzor zvuka uživo nije dostupan ako vaš sustav koristi rješenja za snimanje pristupnika ili CCaaS snimanje gdje dobavljač CCaaS-a snima zvuk.
- (samo za NAT okruženja) Webex WFO okruženje uključuje konfigurirani STUN/TURN poslužitelj.
- Priključci TCP/UDP 49152–65535 otvoreni su u vatrozidu.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > globalno praćenje > > nadzor agenata

Postupci

Filtriranje popisa agenata

- Prema zadanim postavkama, stranica prikazuje sve povezane agente unutar vašeg dosega zajedno s njihovim trenutnim statusom. Da biste lakše pronašli agenta kojeg želite nadzirati, pomoću **padajućih filtara Group**, **Team** i **Agent** suzite popis agenata.

- Dodatno suzite popis agenata odabirom Prikaži samo povezane korisnike **ili** klijenta **za stolna računala** Potvrdnih okvira.

Potvrdni okvir	Što vam pokazuje
Prikaži samo povezane korisnike	Agenti koji se mogu nadzirati upravo sada. Oni su ili ▪ Prijavljeni na računalo na kojem je instaliran Smart Desktop Capture i povezani su s poslužiteljem *aplikacije Webex WFO ili* ▪ Snimljeno putem mrežnog snimanja i povezano s uređajem putem stranice Pridruživanja uređaja (pogledajte Povezivanje telefona s agentima, grupama snimaka i vrstama snimanja)
Klijent za stolna računala	Agenti koji su prijavljeni na računalo koje ima pametnu radnu površinu Snimanje instalirano.
Monitor uživo	Agenti koji imaju nadzor zaslona uživo i/ili zvuk uživo Dozvola za nadzor.

- Rezultate možete ograničiti i odabirom broja podataka prošlih dana za prikaz.
- Kliknite **Vrati izvorno** u bilo kojem trenutku da biste se vratili na zadane postavke filtra.

Nadzor zvuka agenta

Zvuk možete čuti samo ako je agent na pozivu.

ZA NADZOR ZVUKA PEREQUISITE potrebna je QM licenca. Nije dostupan s licencom za nadzor.

NAPOMENA Prije pokretanja aktivnog audio monitora uvijek provjerite je li agent prijavljen.

NAPOMENA Ako koristite Cisco telefon bez slušalica, možda ćete morati podići slušalicu prije početka nadzora zvuka uživo.

1. Kliknite ikonu za nadzor zvuka agenta . Boja ikone označava status praćenja agenta.

U boji	Što to znači
Crn	Agent se može nadzirati. ▪ Agent je konfiguriran za snimanje na radnoj površini i na pc-ju ima pokrenut klijent pametne radne površine s ispravnim dozvolama za nadzor zvuka uživo. ▪ Agent je konfiguriran za snimanje poslužitelja i dodijeljen je nadziranom uređaju na stranici Pridruživanja uređaja (Upravljanje aplikacijama > QM > QM Konfiguracija > pridruživanja uređaja).
Sivo	Agent se ne može nadzirati. ▪ Agent je konfiguriran za snimanje na radnoj površini, ali nije prijavljen, nema pokrenut klijent za Pametnu radnu površinu na svom računalu ili nema ispravne dozvole za nadzor uživo. ▪ Agent je konfiguriran za snimanje poslužitelja i izvan mreže je ili nije dodijeljen nadziranom uređaju na stranici Pridruživanja uređaja (Upravljanje aplikacijama > QM > QM Konfiguracija > pridruživanja uređaja).
Zelena	Agent je pod nadzorom.
Trepćuće žuto	Agent je dostupan, ali se iz nekog razloga ne može nadzirati.
Crvena	Došlo je do pogreške u povezivanju i agent se ne može nadzirati.

Webex WFO ne prati niti pruža kontrolu poziva za sesiju, ali poziv možete prenijeti na drugi uređaj kao što biste to učinili s uobičajenim pozivom.

2. Da biste završili sesiju nadzora, ponovno kliknite ikonu za nadzor zvuka.

Nadzor zaslona agenta

1. Kliknite ikonu za nadzor zaslona agenta. Otvorit**će se prozor Nadzor**zaslona uživo. Boja ikone označava status praćenja agenta.

U boji	Što to znači
Crn	Agent se može nadzirati. Na pc-ju imaju pokrenut klijent pametne radne površine s točnim dozvolama.
Sivo	Agent se ne može nadzirati. Oni su izvan mreže ili nemaju ispravne dozvole.

2. Kliknite **Zaslon** da biste započeli sesiju nadzora. Kliknite **Zvuk** da biste nadzirali poziv agenta.
   - Ako agent zaključa zaslon, traka napretka na dnu prozora prikazuje ikonu pauze.
   - Ako računalo agenta prijeđe u stanje mirovanja, prozor prestaje prikazivati aktivnost.
   - Nadzor se ne nastavlja automatski kada se agent ponovno prijavi na svoje računalo. Da biste nastavili s praćenjem kada se agent ponovno prijavi, zatvorite trenutni prozor i ponovno se povežite.
3. Da biste prekinuli nadzor, kliknite **Prekini vezu**.

Podaci o nadzoru izvoznog agenta

- Kliknite **Izvezi** da biste izvezli sve podatke o nadzoru agenta prikazane na stranici u CSV obliku. Izvozna datoteka nosi naziv **agents.csv**.

Srodne teme

- Pridruživanje telefona agentima, grupama snimaka i vrstama snimanja
- Konfiguriranje QM globalnih postavki

Stvaranje kontakta

Ako vaši agenti stupaju u interakciju s klijentima na druge načine osim putem telefona, i dalje možete procijeniti njihove aktivnosti bez poziva ručnim stvaranjem kontakta.

Primjeri aktivnosti koje nisu pozivi uključuju:

- Nadzor zaslona agenta
- Izvođenje rada na šalteru službe za korisnike
- Razgovor

- Slanje e-pošte
- Interakcija na društvenim mrežama

Ocjenjivač može dodijeliti obrazac za procjenu, procijeniti kontakt i umetnuti metapodatke kontakta.

Ako planirate procijeniti ručno kreirani kontakt, trebali biste koristiti i obrazac za procjenu koji je posebno stvoren za aktivnosti koje nisu pozivne. To nadzornoj ploči i izvješćima omogućuje točno izvješćivanje o aktivnostima koje nisu pozvane. Dodatne informacije o konfiguriranju evaluacija potražite u članku Savjeti za obrasce za evaluaciju.

Stvaranje kontakta

1. Kliknite ikonu Mogućnosti **popisa** .
2. Kliknite **Stvori kontakt**.
3. Unesite ili odaberite datum i vrijeme nastanka kontakta. Zadana postavka je današnji datum.

   NAPOMENA Istom korisniku nije moguće pridružiti više ručno stvorenih kontakata koji se pojavljuju istovremeno.

4. Odaberite tim, agenta i obrazac za procjenu.
5. Kliknite **Stvori**.

Zakazivanje osoba

Kreiranje rasporeda

Raspored navodi vrijeme kada su agenti u službi reda čekanja za usluge. Za svakog agenta raspored uključuje vrijeme početka i završetka radnih smjena, pauza, ručkova, iznimaka, prekovremenih sati i projekata.

> **NAPOMENA** Postoje dva načina za pokretanje rasporeda: standardni način (opisan u ovoj temi) i ad-hoc način. Dodatne informacije potražite u odjeljku Dodavanje agenta u postojeći raspored .

Rasporedi se temelje na smjenama agenta. Kada WFM generira raspored, on uzima u obzir radne smjene agenata i predviđanje povezano s redom čekanja usluga agenata. WFM razmatra zahtjeve i dostupnost agenata kako bi stvorio najoptimalnije rasporede za kontakt centar i njegove agente.

> **NAPOMENA:** Rasporedi se generiraju od ponoći do ponoći za tjedan u vremenskim zonama rasporeda agenata.

WFM također mogu koristiti mjerne podatke o skupljanju pri izradi rasporeda. Skupljanje se primjenjuje tijekom cijelog 24-satnog razdoblja i povećava broj stvarnih FTE (ekvivalent punog radnog vremena) zakazanih.

Prilikom kreiranja rasporeda WFM sortira redove čekanja za usluge (i one pojedinačno odabrane i one dodijeljene odabranim grupama više vještina) prema prioritetu reda čekanja servisa. Zatim za svaki red čekanja usluge sortira agente prema prioritetu mapiranja vještina i prioritetu grupe s više vještina, nakon čega slijedi redoslijed zakazivanja reda čekanja servisa.

Agenti raspoređeni u fiksne i dinamički zakazane radne smjene zakazuju se prije nego što agenti budu raspoređeni u promjenjive radne smjene. Agenti dodijeljeni radnim smjenama zadataka zakazani su posljednji. Nakon agenta za sortiranje, WFM zakazuje prvog agenta na temelju preferencija agentove radne smjene i optimizira pauze, ručkove i projekte agenata na temelju minimalnih i maksimalnih unesenih kašnjenja. Na radne smjene, stanke, ručkove i projekte utječu zahtjevi pokrivenosti. Nakon zakazivanja prvog agenta, WFM zakazuje sljedećeg agenta i tako dalje.

Zatvoreni datumi i fiksne radne smjene

Kada WFM zakaže agenta s fiksnom ili dinamički zakazanom radnom smjenom, zakazuje agenta za dane, sate i vrijeme dolaska točno onako kako je navedeno u konfiguraciji radne smjene. Ne uzima u obzir datum zatvaranja reda čekanja servisa. Kao rezultat toga, agent s fiksnom radnom smjenom može planirati rad na dan kada je kontaktni centar zatvoren (na primjer, praznik sredinom tjedna).

Da biste spriječili ovu situaciju, stvorite iznimku i dodijelite je agentima s fiksnim radnim smjenama koji bi obično radili na zatvoreni dan.

Redoslijed zakazivanja

WFM omogućuje centrima za kontakt da definiraju redoslijed planiranja za svaki red čekanja servisa prema ovim kriterijima:

- Maksimalan broj raspoloživih sati
- Minimalno raspoloživo radno vrijeme
- Maksimalan broj sati tjedno
- Minimalno radno vrijeme tjedno
- Rang
- Datum početka tvrtke
- Datum početka odjela

To vam omogućuje upravljanje operacijama kontakta s klijentima uz maksimiziranje dostupnih agenata za najvažnije aktivnosti.

Napomena: Redoslijed zakazivanja konfiguriran je na stranici Redovi čekanja servisa (pogledajte Upravljanje redovima čekanja servisa).

Ovisno o pravilima vašeg kontakt centra, agente možete zakazati na temelju njihove dostupnosti za radnu smjenu, njihovog staža ili rangiranja u kontakt centru.

Prioritet reda čekanja servisa

Dodjeljivanje broja prioriteta redu čekanja usluge omogućuje WFM rješavanje sukoba u rasporedu kada su agenti dodijeljeni u više redova čekanja servisa. Nula (0) je najviši prioritet.

Da biste generirali raspored za red čekanja usluga, WFM pronalazi agente koji su dodijeljeni mapiranju znanja i vještina koje je povezano sa željenim redom čekanja usluga. Da bi generirao raspored za grupu s više vještina, WFM pronalazi agente koji su dodijeljeni grupi s više vještina. WFM zatim određuje koji agenti imaju radnu smjenu s raspoloživim radnim vremenom na određeni dan. Ako agent podržava više redova čekanja usluga, WFM koristi prioritet reda čekanja usluge kako bi odredio koji će red čekanja usluge biti dodijeljen agentu za ovaj raspored.

PRIMJER: Neke od agenata odredite tako da podržavaju dva reda čekanja servisa i svakom redu čekanja servisa dodijele prioritet. Ako WFM generira rasporede za dva reda čekanja za usluge i tamo otkrije
Nema dovoljno agenata koji podržavaju sve zahtjeve predviđanja u oba reda čekanja usluga, uspoređuje vrijednost prioriteta za dva reda čekanja servisa i rasporedi agente za red čekanja servisa s najvišim prioritetom.

O postupku zakazivanja

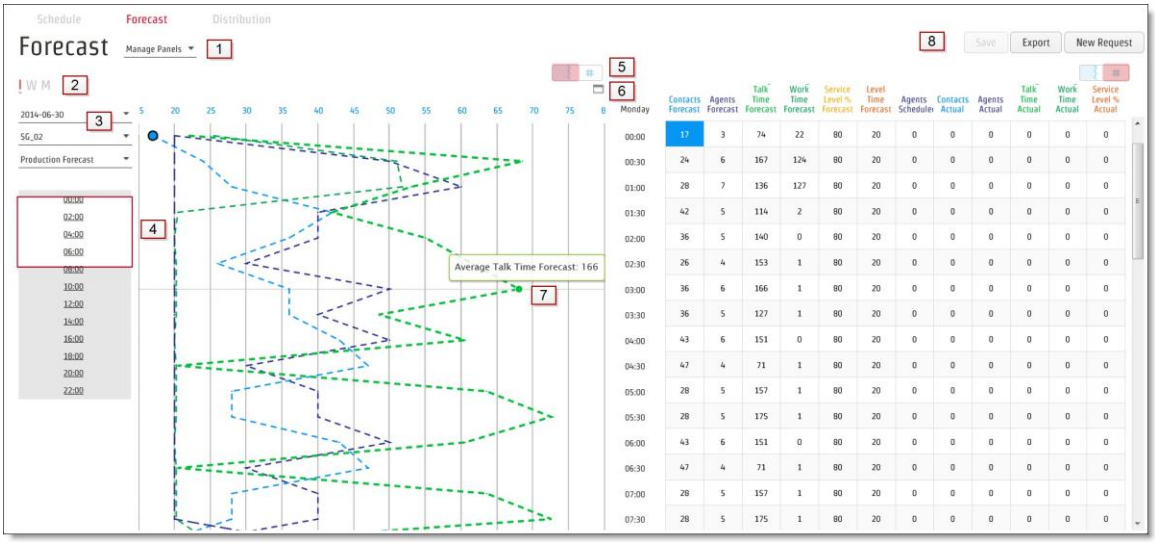
Odjeljak Planiranje koristi se za generiranje distribucija, predviđanja i rasporeda.

Postupak zakazivanja slijedi ove korake:

- Povijesni podaci koriste se za generiranje distribucije (pogledajte Stvaranje distribucije).
- Podaci o distribuciji i povijesnim podacima koriste se za generiranje predviđanja (pogledajte Stvaranje predviđanja).
- Predviđanje se koristi za izradu rasporeda (pogledajte Stvaranje rasporeda).

O stranici Planiranje

Stranica Planiranje prikazuje predviđanja i distribucije u tabličnom i grafičkom obliku.



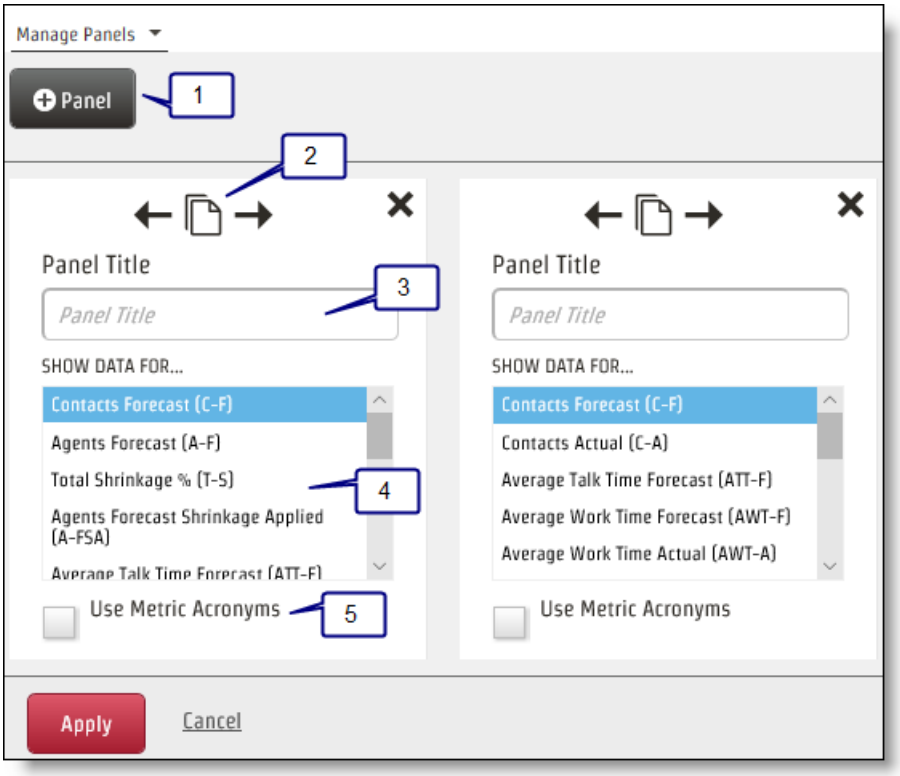
Sljedeća tablica opisuje svako numerirano područje na ovoj slici stranice Predviđanje.

Oblačić	Opis
1	Kliknite Upravljaj pločama da biste konfigurirali grafikone i tablice prikazane na stranici (pogledajte Ploču

Oblači	Opis
	Upravitelj).
2	Ovdje kontrolirajte razinu zumiranja. kliknite D, W ili M da biste podatke pregledali prema: ▪ Dan (D)– podaci se prikazuju u intervalu od pola sata tijekom jednog dana ▪ Tjedan (W) – podaci se prikazuju u intervalima od tri sata tijekom sedam dana ▪ Mjesec (M) – podaci se prikazuju po danu za svaki dan u mjesecu Kontrola razine zumiranja nalazi se samo u prikazu predviđanja.
3	Na padajućim popisima odaberite vrstu predviđanja, red čekanja servisa, određeno predviđanje ili distribuciju, datum (predviđanje) ili dan (distribuciju) te vremensku zonu koju želite pregledati.
4	Klizač dugački prikaz prikazuje raspon podataka koje gledate. Pomaknite ga prema gore i dolje da biste promijenili datume pregledane (prikaz tjedna ili mjeseca) ili prikazane sate (prikaz intervala).
5	Kontrola grafikona/tablice. Kliknite lijevi gumb (grafikon) ili desnu tipku (tablicu) za prebacivanje između dva prikaza podataka na ploči.
6	Gumb Zumiraj. Pritisnite ovaj gumb za prikaz grafikona pune širine zaslona u vodoravnom obliku, a ne u zadanom okomitom obliku. Da biste se vratili na uobičajeni prikaz, kliknite pravokutnik u gornjem desnom kutu zaslona.
7	Podatkovne točke. Odaberite točku na crti na grafikonu i istaknuta je odgovarajuća vrijednost u tablici (vrijedi i obrnuto: odaberite vrijednost u tablici i označena je odgovarajuća točka na liniji). Reci su iste boje kao zaglavlje stupca podataka koji su s njima povezani u tablici. Tekst držanja pokazivača iznad prikazuje informacije o točki podataka. U prikazu intervala možete povući točke podataka lijevo i desno kako biste promijenili njihove vrijednosti.
8	Akcijski gumbi. ▪ Spremi – spremite sve promjene koje napravite na prikazanoj raspodjeli ili predviđanju. ▪ Spremi kao – spremite prikazanu distribuciju pod novim nazivom. ▪ Izvoz – izvezite prikazanu distribuciju ili predviđanje u CSV obliku. ▪ Novi zahtjev – stvaranje novog zahtjeva za raspodjelu ili predviđanje.

Upravitelj panela

Pomoću upravitelja panela konfigurirajte ono što se prikazuje na stranici predviđanja ili distribucije.



Sljedeća tablica opisuje svako numerirano područje na ovoj slici upravitelja panela.

Oblačić	Opis
1	Kliknite gumb da biste dodali novu ploču.
2	Te ikone omogućuju premještanje i kopiranje ploče. S lijeva na desno oni su: ▪ Premjesti ovu ploču ulijevo ▪ Dodaj kopiju ove ploče ▪ Pomaknite ovu ploču udesno
3	Unesite naziv za identifikaciju ploče.
4	Ovo je popis svih dostupnih mjernih podataka za prikaz na ploči. Odabiru se kada je tekst istaknut.

Oblači	Opis
5	Uključite ovaj potvrdni okvir za korištenje metričkih akronima umjesto punih naziva kao zaglavlja stupaca tablice. Imajte na umu da odabir ovog grafikona nema utjecaja na grafikon. Odnosi se samo na tablice.

O vrstama rasporeda

Prilikom zakazivanja agenata imate mogućnost korištenja redova čekanja s jednim servisom, redova virtualnih usluga i grupa s više vještina. Svaki ima atribute koji ga čine prikladnim za različite situacije.

- Redovi čekanja s jednom uslugom prikladni su u kontaktnim centrima u kojima jednokvalificirani agenti podržavaju red čekanja servisa. Na primjer, može postojati red čekanja engleske glasovne usluge i red čekanja španjolske glasovne usluge. Agenti dodijeljeni engleskom redu glasovnih usluga obrađuju pozive kupaca koji govore engleski jezik cijeli dan, svaki dan.
- Redovi čekanja virtualnih usluga prikladni su kada želite kombinirati slične redove čekanja za usluge iste vrste kontakata (interaktivne ili neinteraktivne). Na primjer, možete kombinirati nekoliko redova čekanja glasovnih usluga male količine u jedan red čekanja virtualne usluge. To objedinjuje dovoljno volumena tako da može doći do preciznog predviđanja i zakazivanja. Statistika za pojedinačne redove čekanja usluga malog obujma neće biti dostupna putem WFM (ali će se dobiti iz ACD). Imajte na umu da ta nedostupnost možda neće biti važna u vašem kontaktnom centru.
- Multiskill grupe prikladne su kada želite objediniti više redova čekanja servisa i više vrsta kontakata te zakazati agente proporcionalno kako biste ih podržali. Na primjer, grupa s više vještina može uključivati redove čekanja za engleske glasovne kontakte i kontakte e-pošte za proizvod A, kao i španjolske glasovne kontakte i kontakte e-pošte za proizvod A. Budući da je multiskill grupa postavljena za alociranje određenih postotaka vremena agenta svakom određenom redu čekanja usluga, predviđanja pokrivenosti i rasporedi bit će točniji za svaki red čekanja usluga. Statistika agenta također se alocira po postotku svakom redu čekanja servisa, pa su točniji.

Obje vrste metoda zakazivanja (uravnoteženo i prioritetno) mogu koristiti zakazivanje blokova (ranije poznato kao red čekanja multiskill agenta ili MSAQ). U zakazivanju blokova agent obavlja više aktivnosti, a svaka aktivnost tijekom određenog vremenskog bloka. Nasuprot tome, u zakazivanju koje nije blokirano, agent obavlja jednu aktivnost samo za cijeli raspored.

Raspored agenta može uključivati kombinaciju redova čekanja pojedinačnih usluga, redova virtualnih usluga i grupa s više vještina. Na primjer, agent može podržavati jedan red čekanja usluge od 20:00 do 11:00 AM i red čekanja virtualne usluge od 13:00 do 16:00.

Potrebe vašeg centra za kontakt vodit će vas pri odabiru mogućnosti zakazivanja koju koristite. Možda ćete otkriti da red čekanja virtualne usluge najbolje služi vašoj svrsi ili da želite alocirati agente na više vrsta kontakata i više redova čekanja usluga tijekom istog vremenskog bloka, pa se odlučite za korištenje grupa s više vještina.

> **VAŽNO** Utezi dodijeljeni redovima servisa koji čine multiskill grupu trebaju biti što točniji. Ako nisu točni, pokrivenost za određene redove čekanja usluga bit će
> Previsoko ili prenisko u generiranom rasporedu.

Konfiguriranje dinamičkog raspoređivanja

Značajka dinamičkog zakazivanja omogućuje agentima koji su dio događaja dinamičkog zakazivanja da sami odaberu rasporede. Ti će se rasporedi pojaviti na stranici Rasporedi agenta nakon završetka događaja i uspješno je poslan zahtjev za rasporedom za to razdoblje.

Prije nego što se agenti mogu zakazati, morate konfigurirati WFM na sljedeći način:

1. Stvorite pravilo rada dinamičkog zakazivanja. Pravilo rada određuje parametre za radnu smjenu koju će agent zakazivati: radno vrijeme tjedno, početna vremena, dani rada i tako dalje.
2. Konfigurirajte dinamička pridruživanja zakazivanja između pravila rada, određenog radnog tjedna i agenta. To pridruživanje agentu daje mogućnost kreiranja rasporeda za navedeni radni tjedan. Imajte na umu da događaj dinamičkog zakazivanja može obuhvatiti više tjedana nego što agent ima pridruživanje. Na primjer, ako agent ima vezu za 1. i 2. tjedan, ali događaj dinamičkog zakazivanja pokriva 1. tjedan, 2. i 3. tjedan, agent može izraditi raspored samo za 1. i 2. tjedan.
3. Konfigurirajte događaj dinamičkog zakazivanja. Odaberite tjedne za koje se agenti mogu zakazati, a zatim konfigurirajte iznimku događaja dinamičkog zakazivanja koja će se dodati rasporedima odabranih agenata kako bi imali određeno vrijeme za izradu vlastitih rasporeda.

> **NAPOMENA** Kada koristite dinamičko zakazivanje, vremenske zone zakazivanja i prikaza trebaju biti iste. Pravila rada dinamičkog planiranja tumače se u vremenskim zonama zakazivanja agenta, dok Odabiri agenata vrše se u vremenskim zonama prikaza. Ako su te vremenske zone različite, moguće je da vrijeme pomaka padne izvan tjedna zakazivanja, što bi moglo uzrokovati probleme.
> Stoga bi vremenske zone prikaza i zakazivanja trebale biti iste.

Izuzetak događaja zakazivanja dodaje se rasporedu svakog agenta prema rangu agenta ili stažu i dostupnosti u kontakt centru. Najbolje rangirani agent dobiva prvu priliku da zakaže sebe, drugi najviši agent dobiva drugu priliku i tako dalje na popisu odabranih agenata.

Postoje čimbenici koji utječu na to kada se iznimka događaja zakazivanja uklapa u raspored agenta. Možete konfigurirati koje aktivnosti može prebrisati iznimka događaja i može li se iznimka zakazati tijekom razdoblja kada agent nije dostupan. Ako je raspored agenta takav da mu se ne može dodati iznimka, agent se automatski zakazuje WFM kao i obično.

Možete odrediti i koliko dugo može biti razmak između iznimaka događaja u nizu. Ako agent B nije dostupan odmah nakon vremena kada je zakazana iznimka agenta A i postoji razmak veći od konfiguriranog broja minuta, tada se agent B preskače i umjesto toga je zakazan agent C. Iznimka događaja agenta B bit će dodana u raspored što je prije moguće, ali agent B neće dobiti priliku stvoriti raspored prema redoslijedu svog ranga.

Upravljanje pravilima rada dinamičkog zakazivanja

Pravilo rada dinamičkog planiranja koristi se za postavljanje parametara za radne smjene za dinamičko raspoređivanje. Pravila rada dodjeljuju se agentima za određene tjedne.

Opisi polja

Stranica Pravila rada dinamičkog zakazivanja omogućuje stvaranje, uređivanje i brisanje pravila rada koja se primjenjuju na dinamičko zakazivanje.

NAPOMENA: Dinamičko raspoređivanje ne podržava podijeljene smjene (radne smjene koje prelaze preko ponoći).

Polja na stranici prilikom stvaranja, uređivanja ili brisanja radnog pravila opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Naziv radnog pravila	Jedinstveni naziv za pravilo rada.
Aktiviraj ovo pravilo rada	Uključite ovaj potvrdni okvir za aktiviranje pravila rada. Da bi ono bilo dostupno za korištenje, morate aktivirati pravilo rada.
Vrsta pravila rada	Odaberite vrstu pravila rada koja je ovo. ▪ Uniforma – radna smjena agenta počinje svaki dan u isto vrijeme. Sati po danu i tjedno su fiksni. ▪ Hibrid - Radna smjena agenta može započeti svaki dan u različito vrijeme. Sati po danu i tjedno su fiksni. ▪ Varijabla — agent odabire vrijeme početka, duljinu pomaka i tjedne sate unutar definiranih parametara.

Polje	Opis
Parametri pravila rada	Parametri pravila rada ovise o odabranoj vrsti pravila rada. Duljina
pomaka	(Uniforma, hibrid) Dužina smjene, u satima.
Sati tjedno	(Uniforma, hibrid) Izračunato polje samo za čitanje: Duljina smjene × broj odabranih radnih dana
Najranije vrijeme početka	(Jednolično, Hibridno, Promjenjivo) Najranije vrijeme kada smjena može biti Zakazano za početak.
Najkasnije vrijeme početka	(Jednolično, Hibridno, Promjenjivo) Zadnji put da smjena može biti Zakazano za početak.
Minimalni broj sati po smjeni	(Varijabla) Minimalni broj sati koje agent može raditi u smjeni.
Maksimalan broj sati po smjeni	(Varijabla) Maksimalan broj sati koje agent može raditi u smjeni.
Minimalni broj sati tjedno	(Varijabla) Minimalni broj sati koje agent može raditi u tjednu.
Maksimalan broj sati tjedno	(Varijabla) Maksimalan broj sati koje agent može raditi za tjedan dana.
Minimalno uzastopnih zakazanih dana	(Varijabla) Minimalni broj uzastopnih dana agenta je dužan raditi.
Minimalni interval između radnih smjena	(Jednolično, Hibridno, Promjenjivo) Minimalni broj sati od kraja jedne radne smjene do početka sljedeće radne smjene.
Neuzastopni slobodni dani/uzastopni slobodni dani	(Varijabla) Odaberite mogu li slobodni dani tijekom tjedna biti ne uzastopni ili moraju biti uzastopni.
Radni dani	(Uniforma, hibrid) Dani u tjednu kada agenti moraju biti zakazani za rad. Prema zadanim postavkama odabrani su od ponedjeljka do petka.
Uvjeti rada	Odaberite radne uvjete koji će se primijeniti na radnu smjenu. Ako to ne učinite. Dodijeliti bilo kakve radne uvjete, a ne primjenjuju se opći uvjeti, agenti će biti zakazani bez pauza ili ručkova.

Upravljanje dinamičkim pridruživanjem rasporeda

Stranica Pridruživanja dinamičkom zakazivanju omogućuje vam postavljanje i upravljanje povezivanjem između određenog radnog tjedna, pravila rada i agenata. Kada ti agenti dobiju priliku kreirati vlastite rasporede za određeni radni tjedan, pravilo rada koje je povezano s tim tjednom i ti agenti određuju koje će mogućnosti ti agenti imati pri odabiru svojih rasporeda. Agent može biti povezan samo s jednim radnim pravilom tjedno.

Tablica Agenti prikazuje agente koji su dodijeljeni bilo kojem pravilu rada za odabrani tjedan, pravilo rada koje će koristiti za planiranje sebe te njihov rang i datum početka poduzeća (koristi se za određivanje redoslijeda kojim se mogu sami zakazati). Tablicu možete sortirati po bilo kojem stupcu uzlaznim/silaznim redoslijedom klikom na zaglavlje stupca ili filtrirati tablicu prema nazivu agenta.

> **PRIMJER** Odaberite Pravilo rada A i pridružite mu Agente 1, 2, 3 i 4 premještanjem njihovih imena u dodijeljeno okno. Zatim odaberite Pravilo rada B i pridružite agente 5, 6, 7 i 8 tom radu Premještanje njihovih imena u okno Dodijeljeno.

Nakon što konfigurirate i spremite pridruživanja dinamičkog zakazivanja za određeni tjedan, možete ih kopirati u druge tjedne pomoću funkcije Kopiraj. Ubuduće možete postaviti pridruživanja na onoliko tjedana koliko želite.

Opisi polja

Polja na stranici opisana su u nastavku.

Radni tjedan

Odaberite početni datum tjedna u kojem želite da agenti sami biraju rasporede. Ako odaberete datum koji nije konfiguriran prvi dan u tjednu, WFM automatski mijenja vaš odabir na prvi dan u tjednu odabranog tjedna.

Udruge

Na padajućem izborniku Naziv pravila rada odaberite pravilo rada koje želite koristiti. Pravila rada navedena na padajućem izborniku su ona koja su konfigurirana i aktivna na stranici Pravila rada dinamičkog zakazivanja.

U tablici Agenti odaberite agente koji će se zakazati prema odabranom pravilu rada za odabrani tjedan i premjestiti njihova imena u okno Dodijeljeno.

Kopija

Odaberite početni datum jednog ili više tjedana, a ne onaj koji ste konfigurirali u polju Datum rasporeda, a zatim kliknite Kopiraj. Ovo kopira pravilo rada i agente koje ste konfigurirali u tim tjednima. Funkcija Kopiraj nije omogućena dok ne spremite konfigurirana pridruživanja.

Upravljanje dinamičkim zakazivanjem događaja

Pomoću stranice Događaji dinamičkog zakazivanja stvorite, uredite, izbrišite i pregledajte događaj dinamičkog zakazivanja. Možete ga koristiti i za generiranje izvješća o svim poticajima za planiranje koji se nude za određeni datumski raspon.

Iznimka događaja primjenjuje se na rasporede odabranih agenata čim spremite događaj.

> **NAPOMENA** Ako se raspored ponovno pokrene, iznimke događaja dinamičkog zakazivanja bit će prebrisane. Možete ih ponovno umetnuti u rasporede agenata tako da ponovno spremite događaj. (Napravite malu promjenu u slučaju da
> Omogućite gumb Spremi, kao što je dodavanje znaka nazivu događaja.)

Stvaranje novog događaja

Stvaranje događaja dinamičkog zakazivanja

1. Odaberite opciju "Stvori novi događaj dinamičkog zakazivanja".
2. Dovršite sekcije na stranici. U nastavku pogledajte objašnjenje odjeljaka.
3. Kliknite **Spremi**.

Naziv događaja

Unesite jedinstveni naziv novog događaja ili odaberite postojeći događaj iz padajućeg polja Odaberite događaj.

Razdoblje rasporeda

Odaberite datum početka razdoblja koje treba zakazati u polju Datum početka rasporeda. Početni datum zadane je za konfigurirani prvi dan u tjednu koji sadrži odabrani datum. U polje Trajanje unesite broj tjedana koje želite zakazati.

Iznimka

Odaberite iznimku koju želite koristiti za događaj. To je iznimka koja se pojavljuje u rasporedima agenata.

Neučinkovitost rasporeda

Unesite postotak za koji ćete povećati predviđene zahtjeve za sve intervale kako biste spriječili premalo osoblja. Koristite ovu opciju za modeliranje učinaka izgubljenog vremena iz idealne FTE zbog normalnog tijeka poslovanja kao što su pauze, planirane aktivnosti ili prebacivanje zadataka za multikvalificirane agente. Prema zadanim postavkama ta je vrijednost 20 posto. Maksimum koji možete unijeti je 50 posto.

> **PRIMJER** Zadana postavka od 20 posto znači da WFM čini 1,6 sati neproduktivnog vremena kad god je odabran osmosatni raspored.

Prikaži prosječno osoblje

Uključite ovaj potvrdni okvir ako želite da rešetka dinamičkog zakazivanja koju agent vidi prikazuje potrebe osoblja kao brojeve, kao i ikone.

NAPOMENA: Analitičari će uvijek vidjeti da je zaposlenicima potreban broj bez obzira koju postavku odaberete ovdje.

Dozvola za prekoračenje broja zaposlenih

Uključite ovaj potvrdni okvir ako želite da svim agentima bude predstavljena barem jedna mogućnost smjene, čak i ako su ispunjeni zahtjevi za osobljem. Agentima se prikazuje smjena s najmanje prekoračenja osoblja (ili smjene, ako postoji kravata).

Potreba za prilagodbom osoblja

Možete omogućiti kombinaciju tradicionalnih radnih smjena, postojećih rasporeda ili rasporeda stvorenih izvan događaja dinamičkog zakazivanja uravnoteženjem potreba za osobljem za fiksnim postotkom. Na primjer, ako 40 posto vaših FTE agenata sudjeluje u događaju dinamičkog zakazivanja, a 60 posto je zakazano izvan ovog događaja dinamičkog zakazivanja, unesite 40 (posto) u ovo polje.

Poticaj za zakazivanje

(Neobavezno) Unesite opis poticaja koji ćete ponuditi kako biste potaknuli agente da se zakažu za manje poželjnu radnu smjenu. Maksimalan broj znakova = 60.

Agenti

Tablica Agenti prikazuje agente kojima je dodijeljeno pravilo rada aktivnog dinamičkog zakazivanja za tjedne koje ste odabrali u poljima Datum početka i trajanje rasporeda i kojima još nije dodijeljen dinamički događaj zakazivanja.

Gumb Izračunaj vrijeme prijave

Pritisnite ovaj gumb za prikaz skočnog dijaloškog okvira za konfiguriranje događaja prijave dodanog u raspored agenta. Događaj prijave vremensko je razdoblje tijekom kojeg agent može odabrati vlastiti raspored. U ovom dijaloškom okviru postoje tri kartice. Kada ispunite polja na sve tri kartice, kliknite **Primijeni.**

Kartica Trajanje

Polje	Opis
Datum početka događaja	Unesite datum početka događaja. Ovo je prvi datum kada je iznimka Može se pojaviti u rasporedima agenata.
Vrijeme početka događaja	Unesite vrijeme početka događaja. Ovo je najranije vrijeme kada Iznimka se može pojaviti u rasporedima agenata na datum početka. **PRIMJER** Ako je početni datum 23. rujna, a vrijeme početka je

Kartica Trajanje (kont'd)

Polje	Opis
	08:00, možete odabrati 07:00 24. rujna sve dok je to unutar završnog datuma i vremena.
Datum završetka događaja	Datum završetka događaja. Ovo je posljednji datum na koji iznimka može Pojavljuju se u rasporedima agenata.
Vrijeme završetka događaja	Vrijeme završetka događaja. Ovo je posljednji put da iznimka može Pojavljuju se u rasporedima agenta na datum završetka.
Duljina događaja (minute)	Trajanje događaja, za nekoliko minuta. Ovo je vrijeme koje Agent će morati napraviti svoj raspored.
Razmak (minute)	Maksimalan broj minuta koji može postojati između kraja Iznimka i početak sljedeće iznimke za uzastopno rangirane agente. Ako je raspored agenta B takav da se iznimka ne može dodati njegovom ili njezinom rasporedu unutar konfiguriranog razmaka nakon iznimke agenta A, iznimka agenta B bit će zakazana u prvom slobodnom terminu, a iznimka agenta C bit će zakazana u izvorno predviđenom vremenskom terminu agenta B.

Kartica Aktivnosti

Polje	Opis
Aktivnosti koje se mogu prebrisati	Odaberite aktivnosti rasporeda koje iznimka događaja može prebrisati. Ako odaberete "Nije dostupno", morate ispuniti polja Vrijeme početka i Vrijeme završetka.
Vrijeme početka	(Nije dostupna samo aktivnost) Vrijeme početka raspona tijekom kojeg se aktivnost Nije dostupna može prebrisati.
Vrijeme završetka	(Nije dostupna samo čvrstoća) Vrijeme završetka raspona tijekom kojeg se aktivnost Nije dostupna može prebrisati.

Raspored agenata u grupama karticu

Polje	Opis
Maksimalni postotak agenta za grupno raspoređivanje	Maksimalni postotak agenata koji se mogu zakazati u grupama. To znači da će ti agenti imati dinamičan događaj zakazivanja dodan u svoje rasporede u istom vremenskom terminu, a svi ti agenti će istovremeno kreirati vlastite rasporede. **PRIMJER** : unesite 75 u polje da biste zakazali 75 posto agenata u grupama. To znači da će 25 posto vaših agenata. Biti zakazani kao pojedinci.
Maksimalni postotak veličine grupe	Maksimalna veličina grupe zakazivanja kao postotak ukupnog broja agenata koji se planiraju. **PRIMJER** : Želite zakazati 100 agenata u grupama, ali želite da svaka grupa ne smije biti više od 20 agenata. Da biste dobili ovaj rezultat, U ovo polje unosite 20 (postotak).

Pregled stanja događaja

Planeri i administratori mogu koristiti opciju "Pregled, uređivanje ili brisanje postojećeg događaja dinamičkog zakazivanja" za praćenje trenutnog stanja događaja dinamičkog zakazivanja te pregled i uređivanje rasporeda poslanih agenata. Tablica Agenti navodi sve agente kojima je dodijeljen događaj i status događaja svakog agenta.

Po želji možete revidirati popis dodijeljenih agenata, a zatim izračunati vrijeme iznimke agenta za novododijeljene agente i agente koji su propustili događaj ili sve dodijeljene agente. Nakon što odaberete agente koje želite uključiti u revidirani događaj, prođite kroz kartice u skočnom prozoru Izračunaj vrijeme prijave i po potrebi revidirajte podatke. Kada u skočnom prozoru kliknete Izračunaj vrijeme registracije, generiraju se novi događaji prijave za odabrane agente.

Također možete pregledati rasporede poslanih agenata i urediti ih. Uređivanje rasporeda mora se izvršiti prije izvođenja stvarnog rasporeda. Da biste pregledali ili uredili raspored, kliknite vezu agenta na čekanju ili dovršeno u stupcu Status da biste vidjeli njegovu stranicu Dinamičko zakazivanje agenta. Ako uredite raspored, kliknite Pošalji kada završite.

Ako je agent propustio događaj, možete stvoriti raspored za tog agenta i poslati ga klikom na vezu Propušteno stanje.

Generiranje izvješća o poticajima za zakazivanje

Upotrijebite opciju "Generiraj izvješće o poticajima za planiranje" da biste pregledali popis svih ponuđenih i prihvaćenih poticaja za planiranje za određeni datumski raspon i za određene agente.

Izvješće se može prikazati na stranici Događaji dinamičkog zakazivanja ili izvesti kao proračunska tablica u CSV formatu.

Generiranje izvješća o poticajima za zakazivanje

1. Na stranici Događaji dinamičkog zakazivanja odaberite izvješće Generiranje poticaja za zakazivanje opcija.
2. Odaberite datumski raspon i agente o kojima želite izvijestiti.
3. Kliknite **Prikaži izvješće** da biste prikazali izvješće na stranici ili **Izvezi kao CSV** da biste generirali datoteku koja se može otvoriti u programu Excel ili drugim aplikacijama proračunskih tablica.

Uređivanje agentove stranice dinamičkog zakazivanja

Ako su agenti konfigurirani za izradu vlastitih rasporeda pomoću značajke dinamičkog zakazivanja, administratori i planeri mogu pregledati i urediti rasporede koje agenti zatraže prije izvođenja stvarnog rasporeda.

Da biste pregledali i uredili stranicu agenta za dinamičko zakazivanje:

1. Na alatnoj traci odaberite **Rasporedi i planiranje > Moj raspored**.
2. Odaberite agenta čiju stranicu dinamičkog zakazivanja želite pregledati, a zatim prijeđite na raspored na dan kada je agent primio iznimku događaja dinamičkog zakazivanja.
3. Kliknite vezu u iznimki da biste pogledali stranicu.
4. Pregledajte i uredite po želji, a zatim kliknite **Pošalji**.

Dodatne informacije o dinamičkom raspoređivanju agenta potražite u odjeljkuDinamičko raspoređivanje agenata.

Konfiguriranje dinamičke dostupnosti

Dinamička dostupnost omogućuje agentima da konfiguriraju vlastitu dostupnost rada za određene tjedne.

Pravilo dinamičke dostupnosti koristi se za postavljanje parametara za raspoloživost agenta. Pravila dinamičke dostupnosti dodjeljuju se agentima za određene tjedne ili počinju u određenom tjednu i produžuju se na neodređeno vrijeme.
Agenti konfiguriraju svoju dostupnost za ta razdoblja prema parametrima utvrđenim pravilom. Nakon odobrenja, te se raspoloživosti koriste kao pomak rada promjenjivog tipa za raspored agenata zajedno s dodijeljenim uvjetima min/max sata.

Upravljanje pravilima dinamičke dostupnosti

Stranica Pravila dinamičke dostupnosti omogućuje stvaranje, uređivanje, brisanje, dodjelu i upravljanje pravilima rada koja se primjenjuju na dostupnost agenta.

Polja na stranici prilikom stvaranja, uređivanja ili brisanja pravila opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Naziv pravila	Unesite jedinstveni naziv pravila.
Primijeni na	Odaberite jedan ili više dana u tjednu koje konfigurirate. Koristite Ctrl+Klik za odabir više dana koji nisu susjedni.
Vrsta	Konfigurirajte mora li agent raditi, može li raditi ili ne može raditi odabrane dane u tjednu. Na grafikonu, dani kada agent mora raditi izgledaju tamnosivo, dani kada agent može raditi izgledaju svijetlosivo, a dani kada agent ne može raditi ostaju prazni. Odabrani dani označeni su plavom bojom na grafikonu.
Trajanje	Konfigurirajte najranije vrijeme početka i najkasnije vrijeme završetka radne smjene na odabrani dan. Unesite vrijeme u 24-satnom formatu. Kada kliknete izvan polja vremena početka i završetka, na grafikonu se prikazuje traka koja prikazuje trajanje pomaka. Pojavljuje se ako je vrsta "može raditi" ili "mora raditi". **NAPOMENA** Prilikom konfiguriranja trajanja provjerite ima li dovoljno vremena za produljenje smjene zbog neplaćenog radnog stanja aktivnosti.
Dopuštena je najmanja duljina pomaka	Unesite najkraću duljinu smjene dopuštenu bilo koji dan u satima s koracima od 15 minuta.
Maksimalan broj smjena	Unesite broj smjena na bilo koji dan u kojem agent može raditi (podijeljeno smjene).
Minimalno trajanje između smjena	Unesite vrijeme koje se mora dogoditi između smjena istog dana. Pojavljuje se ako je maksimalni broj smjena veći od jednog.

Dodjeljivanje pravila agentima

Nakon konfiguriranja pravila, može se dodijeliti agentima.

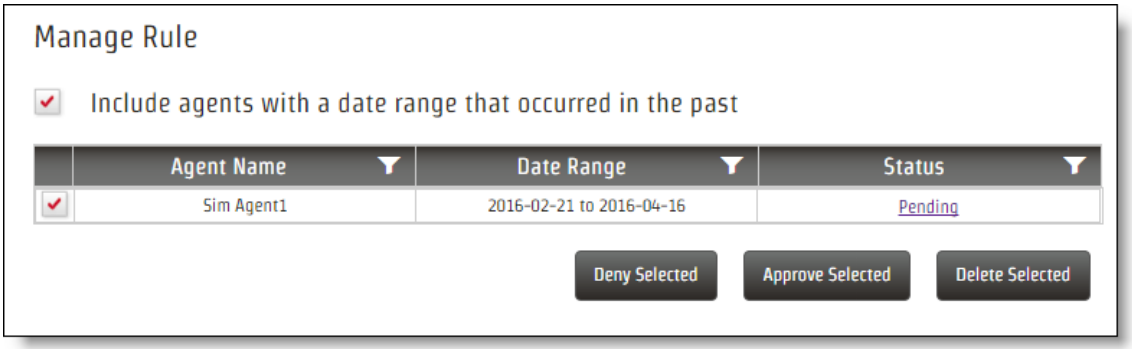
NAPOMENA: Agent može imati samo jedno pravilo dinamičke dostupnosti za određeni tjedan. Ako je pravilo dinamičke dostupnosti dodijeljeno tjednu kojem je već dodijeljeno pravilo dinamičke dostupnosti, Novi zadatak koristit će se za navedene tjedne.

Polja na stranici kada odlučite dodijeliti pravilo agentima opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Naziv pravila	Odaberite pravilo koje želite dodijeliti agentima.
Agenti	Premjestite agente kojima želite dodijeliti pravilo iz okna Dostupno u okno Dodijeljeno.
Datum početka	Odaberite datum početka pravila. Ako odaberete datum koji nije početak radnog tjedna, datum je automatski zadani na prvi odabrani dan u tjednu.
Pravilo je u tijeku	Uključite ovaj potvrdni okvir ako ne želite da pravilo ima definitivan završetak datum. Kada je odabrano, polje Datum završetka nestaje.
Datum završetka	Odaberite datum završetka pravila. Ako odaberete datum koji nije kraj radnog tjedna, datum je automatski zadani na zadnji dan u tjednu.
Automatski odobri zahtjev za dinamičkom dostupnošću agenta	Uključite ovaj potvrdni okvir ako želite da se zahtjevi koji zadovoljavaju parametre postavljeni za automatsko odobrenje pravila. Ako se očisti, sve zahtjeve za dinamičkom dostupnošću mora odobriti administrator, planer ili nadzornik.

Upravljanje dodijeljenim pravilima

Koristite mogućnost "Upravljanje dodijeljenim pravilima" za prikaz tablice svih agenata kojima je dodijeljeno odabrano pravilo dinamičke dostupnosti za datumski raspon u budućnosti. Možete se odlučiti i za popis agenata kojima je u prošlosti dodijeljeno pravilo za datumski raspon.



Iz ove tablice možete pregledati status dinamičkog zahtjeva za raspoloživost svakog agenta. Klik na status vodi vas na stranicu Moja dostupnost agenta da biste vidjeli sve detalje zahtjeva.

Kada odaberete agenta u tablici, ispod tablice se pojavljuju gumbi koji vam omogućuju odbijanje, odobravanje ili brisanje zahtjeva za dostupnost odabranog agenta. Radnja koju možete poduzeti ovisi o statusu zahtjeva odabranog agenta. Na primjer, ako je status odobren, akcije koje možete poduzeti su Zabrani odabrano i Izbriši odabrano. Ako odaberete više zahtjeva s različitim statusima, akcije koje možete poduzeti su one koje su zajedničke svim odabranim statusima. Na primjer, ako odaberete zahtjeve sa statusima Odobreno i Odbijeno, jedina akcija koja vam je dostupna je Izbriši odabrano jer je ta akcija dostupna i Odobrenim i Odbijenim zahtjevima.

Tablicu možete filtrirati prema bilo kojem stupcu klikom na ikonu Primijeni filtar u zaglavlju stupca.

O mojoj dostupnosti

Značajka Moja dostupnost (poznata i kao "dinamička dostupnost") omogućuje agentima da naznače dane u tjednu i sate u danu kada su dostupni za rad. Te se informacije koriste kao promjenjiva promjena rada za planiranje rasporeda agenata unutar njihove dostupnosti kako bi se zadovoljile potrebe usluge.

> **NAPOMENA** Ova se značajka ne može koristiti za planiranje agenata osim ako uvjeti min/max hour nisu konfigurirani i dodijeljeni agentima. Sama stranica dostupna je agentima čim je dinamika
> Pravilo dostupnosti dodjeljuje im se za određeni datumski raspon.

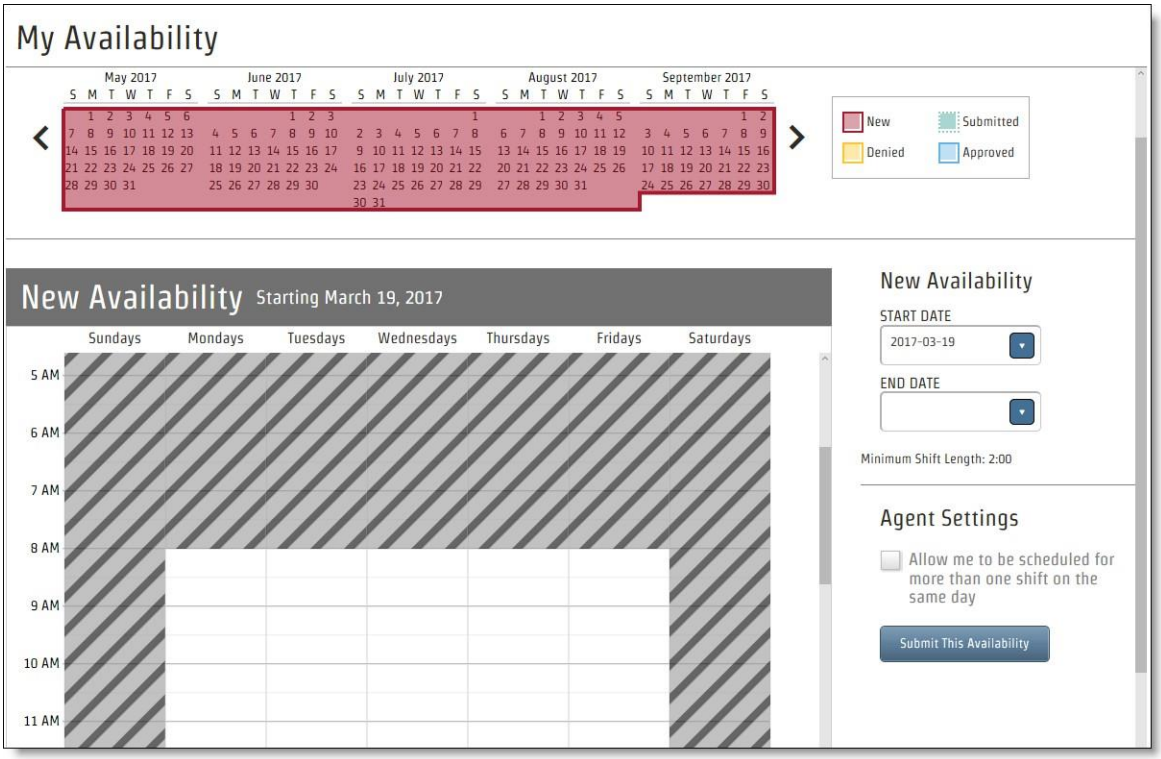
Administrator ili planer stvara pravilo dinamičke dostupnosti (pogledajte Konfiguriranje dinamičke dostupnosti) koje određuje parametre dana i sati rada agenta. Pravilo se zatim dodjeljuje agentima za određeni datumski raspon ili za neodređeno razdoblje. Značajka Moja dostupnost tada postaje dostupna agentu pod ikonom Rasporedi i planiranje.

Pravila dinamičke dostupnosti mogu se konfigurirati tako da se zahtjevi za raspoloživost agenta odobravaju automatski, pod uvjetom da je zahtjev u skladu s parametrima pravila. U suprotnom, zahtjeve za dostupnošću mora odobriti administrator, planer ili nadzornik da bi stupili na snagu.

Moja dostupnost za agente

Kada vam se dodijeli pravilo dinamičke dostupnosti, mogućnost Moja dostupnost postaje vidljiva u odjeljku Rasporedi i planiranje na alatnoj traci.

Na stranici Moja dostupnost tjedni za koje morate odabrati svoju dostupnost zasjenjeni su crvenom bojom (nova dostupnost) ili žutom bojom (odbijena dostupnost). Kliknite crveno područje za prikaz grafikona koji prikazuje dane u tjednu i sate koji su vam dostupni za odabir. Nije dostupno radno vrijeme zasjenjeno je sivom bojom. Ograničenja kako možete odabrati svoje dane i sate zabilježena su s desne strane grafike.

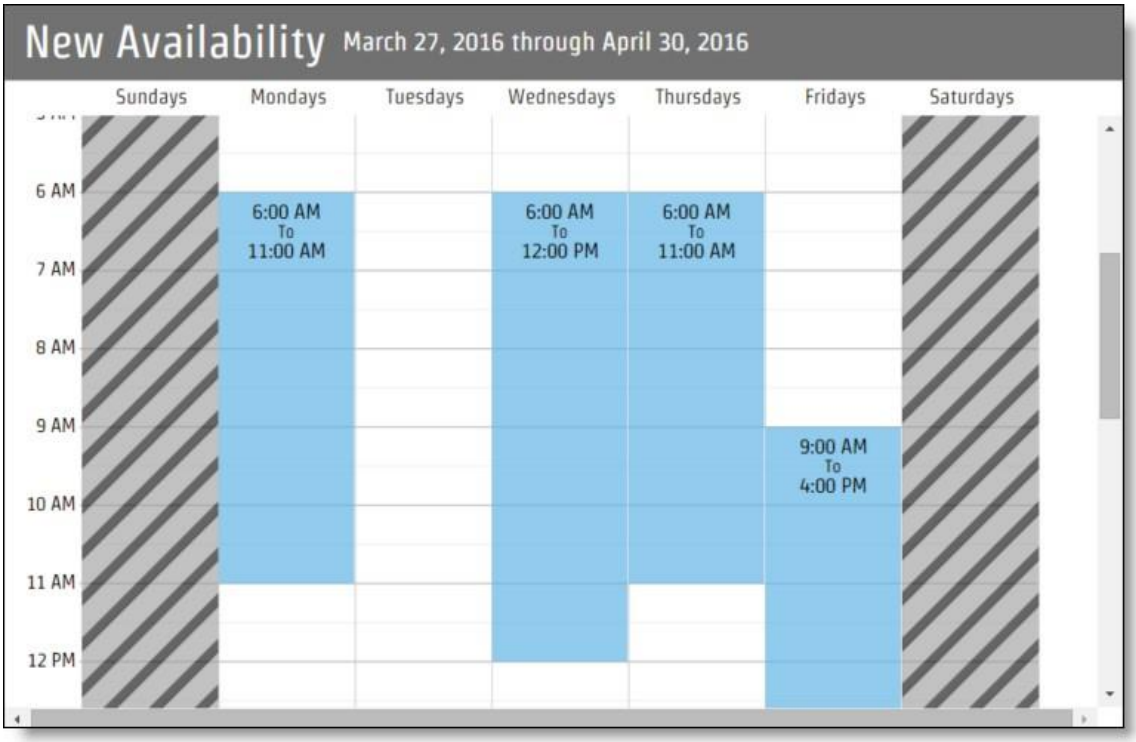


Ne morate konfigurirati istu dostupnost za cijelo razdoblje. Možete konfigurirati različite raspoloživosti za podskupove cijelog razdoblja odabirom datuma početka i završetka za željene tjedne. Dostupnost uvijek počinje prvog dana u tjednu i završava posljednjeg dana u tjednu. Odabir dostupnosti ne možete pokrenuti ili završiti sredinom tjedna.

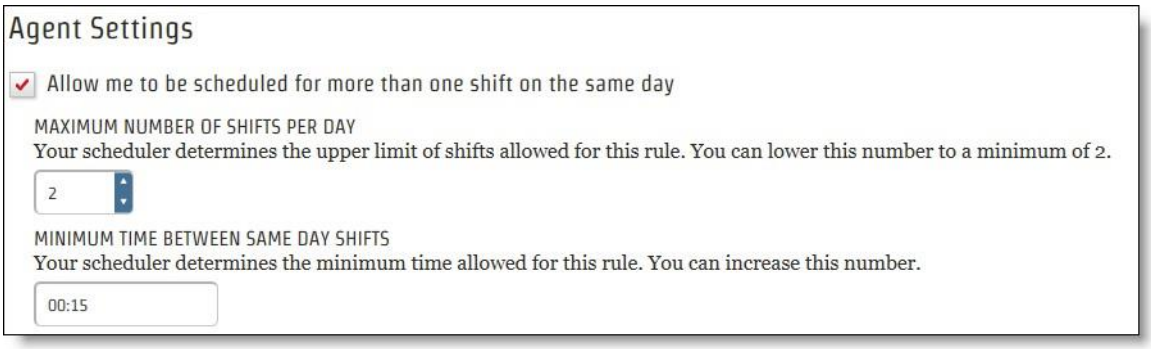
NAPOMENA Ne možete odabrati datume izvan datumskog raspona u izvornoj dodjeli.

Konfigurirajte dane i sate koji su vam dostupni za rad na grafikonu. Kliknite stupac dana, a zatim povucite krajeve rezultirajuće plave trake na odabrano vrijeme početka i završetka. Ako postoji ograničenje, ne možete skratiti traku na način koji krši ograničenje. Na primjer, ako postoji ograničenje koje postavlja minimalnu duljinu pomaka na dva sata, ne možete skratiti traku na manje od dva sata.

Sljedeća grafika prikazuje grafikon s dovršenim mogućnostima dostupnosti. Ovaj je agent odlučio ne raditi utorkom za tjedne obuhvaćene ovim pravilom dostupnosti.



Ako pravilo dinamičke dostupnosti koje vam je dodijeljeno dopušta podijeljene smjene, pojavit će se odjeljak Postavke agenta. Ako uključite potvrdni okvir "Dopusti mi da budem zakazan za više od jedne smjene istog dana", možete odabrati maksimalan broj smjena po danu i minimalno vrijeme između smjena istog dana. Maksimalni broj smjena po danu mora biti manji ili jednak onome što je konfigurirano u pravilu, a minimalno vrijeme između smjena istog dana mora biti veće ili jednako onome što je konfigurirano u pravilu.



U bilo kojem trenutku možete priložiti komentar zahtjevu za dostupnost. Upišite komentar u polje Ostavite komentar i kliknite Dodaj komentar.

Kada završite s odabirom raspoloživosti, kliknite Pošalji ovu raspoloživost. U području kalendara tjedni obuhvaćeni vašim zahtjevom za dostupnost pretvaraju se iz crvenog u zeleno kako bi se označilo da su podneseni. Ako su odobreni, bilo automatski ili od strane administratora, planera ili nadzornika, tjedni postaju plavi. Ako su odbijeni, požute.

U slučaju da je vaša dostupnost odbijena, morate ponovno poslati novi odabir raspoloživosti. U komentarima priloženim stranici potražite informacije o tome zašto je vaš početni zahtjev odbijen. U većini slučajeva, ako vam dostupnost nije odobrena, nećete biti zakazani za rad.

Možete se vratiti u bilo kojem trenutku i urediti ili izbrisati cijeli ili bilo koji podskup poslane dostupnosti, čak i ako je odobren. Ako uređujete raspoloživost, možete promijeniti podskup onoga što ste poslali ranije ili dostupnost za cijelo razdoblje.

Vaši poslani, odobreni i odbijeni zahtjevi za dostupnost (ali ne i novi zahtjevi) pojavljuju se u okviru za razmjenu poruka. Tamo možete pratiti njihov status ili vidjeti njihov status na stranici Moja dostupnost.

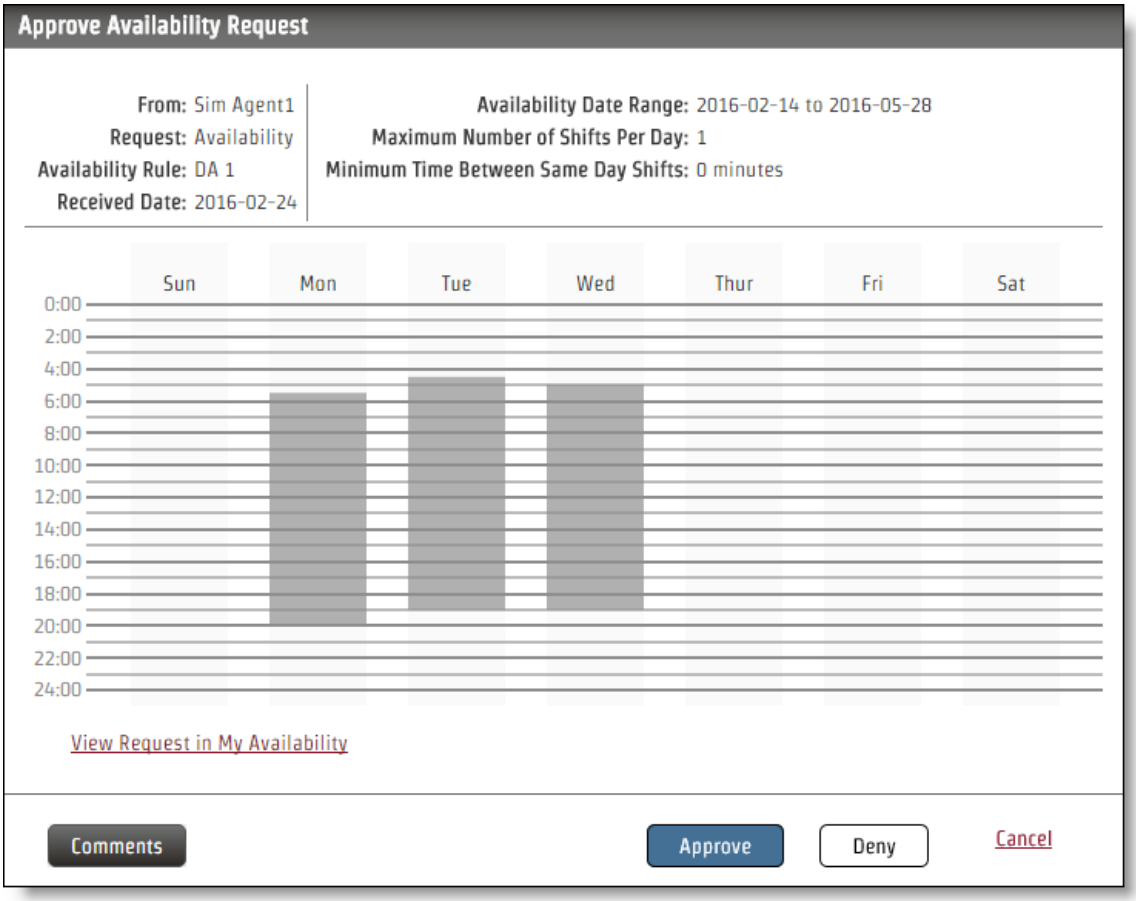
Moja dostupnost za administratore, planere i nadzornike

Nakon što agenti završe svoje odabire raspoloživosti, zahtjev za dinamičkom dostupnošću mora biti odobren prije nego što se može koristiti u planiranju. Ako je pravilo dinamičke dostupnosti konfigurirano tako da dopušta automatsko odobravanje, zahtjev se odobrava ako zadovoljava parametre pravila. Budući da se zahtjevi ne mogu uspješno podnijeti ako ne zadovoljavaju parametre pravila, uvijek se automatski odobravaju.

Ako pravilo dinamičke dostupnosti nije konfigurirano za automatsko odobravanje, svaki zahtjev mora odobriti administrator, planer ili nadzornik.

> **NAPOMENA:** Nadzornici mogu samo odobriti ili odbiti zahtjeve članova svojih timova. Nadzornici koji su također agenti ne mogu odobriti vlastite zahtjeve.

Primit ćete obavijest o dinamičkim zahtjevima za dostupnost u okviru Zaduženja za razmjenu poruka ako su upozorenja o porukama omogućena na stranici Obavijesti (pogledajte Konfiguriranje obavijesti). Kada otvorite zahtjev, prikazuje se sažetak zahtjeva.



Zahtjev možete odobriti ili odbiti iz ovog dijaloškog okvira ili možete kliknuti vezu Prikaži zahtjev u mojoj dostupnosti kako biste bili preusmjereni na stranicu Moja dostupnost s odabranim agentom i prikazanim zahtjevom.

Zatim možete odobriti ili odbiti zahtjev sa stranice Moja dostupnost. Također imate mogućnost uređivanja odabira, a zatim odobravanja promijenjenog zahtjeva.

Raspoloživost agenta možete pregledati u bilo kojem trenutku tako da odaberete Moja dostupnost s izbornika Rasporedi i planiranje, a zatim odaberete agenta. Kada se prvi put prikaže stranica Moja dostupnost tog agenta, prikazuje se samo traka kalendara sa osjenčanim područjima koja označavaju status svakog pravila dinamičke dostupnosti dodijeljenog agentu.

Kliknite bilo koje osjenčano područje da biste prikazali detalje zahtjeva za dostupnošću. Imate mogućnost odobravanja, odbijanja ili uređivanja odabrane dostupnosti, ovisno o njenom trenutnom statusu. Tablica u nastavku opisuje akcije koje možete poduzeti za svaki trenutni status.

Ako je trenutno stanje:	Možete:
Novo	Pošalji
Podnosi	Odobravanje, odbijanje, uređivanje
Odobren	Odbij, uredi
Odbijen	Uređivanje, odobravanje

Stvaranje radnih smjena

WFM vam omogućuje stvaranje radnih smjena koje odgovaraju dostupnosti agenata, preferiranim slobodnim danima, vremenu početka i duljini radnog dana. Radna smjena identificira sate i dane kada agenti mogu raditi. WFM će zatim zakazati te agente kako bi najbolje odgovarali njihovim preferencijama u radnoj smjeni i poslovnim zahtjevima. Ne postoji ograničenje broja radnih smjena koje možete kreirati i WFM zadržava prethodnu povijest rasporeda za svakog agenta u bazi podataka WFM.

Prilikom konfiguriranja radne smjene morate odrediti o kojoj se vrsti radne smjene radi. Postoje tri vrste radnih smjena:

- Fiksne radne smjene
- Dodjela radnih smjena
- Promjenjive radne smjene

Agentima i radnim uvjetima možete dodijeliti radnu smjenu za određene tjedne.

Možete kreirati više radnih smjena, a zatim ih dodijeliti rotaciji radne smjene agenta. Ako koristite rotacije u radnoj smjeni (agent radi u različitim smjenama tijekom nekoliko tjedana), morate definirati slijed pomaka i rotacije (pogledajte Upravljanje korisnicima i Primjer rotacije radne smjene).

Radne smjene i vremenske zone

Radne smjene su neutralne u vremenskoj zoni. To znači da ako postavite radnu smjenu koja počinje u 20:00 AM i završava u 17:00, a zatim tu radnu smjenu dodijelite agentima u dvije različite vremenske zone, radna smjena traje od 20:00 AM do 17:00 u lokalnoj vremenskoj zoni svakog agenta. Lokalne vremenske zone agenta konfigurirane su kao njihova "vremenska zona zakazivanja" na stranici Korisnici (pogledajte Upravljanje korisnicima).

Radne smjene i dinamičko raspoređivanje

Ako agent kreira dinamički raspored koji spada u rotaciju radne smjene, dinamički raspored nadjačava rotaciju za taj tjedan. Zakretanje se nastavlja nakon dinamičkog rasporeda. WFM koristi ove prioritete pri postavljanju radnih smjena:

1. Dinamičko raspoređivanje
2. Dinamička dostupnost
3. Tradicionalne radne smjene

PRIMJER

Ako agent ima rotaciju u radnoj smjeni od tri radne smjene, ali stvara dinamički raspored koji pada na drugi tjedan rotacije, taj dinamički raspored nadjačava rotaciju radne smjene za drugi tjedan. Rotacija se nastavlja treći tjedan, a sljedeća rotacija nastavlja normalnu trotjednu rotaciju.

Rotacija 1	Rotacija 2 s dinamičkim Dodan raspored	Rotacija 3
Radna smjena 1	Radna smjena 1	Radna smjena 1
Radna smjena 2	Dinamički raspored	Radna smjena 2
Radna smjena 3	Radna smjena 3	Radna smjena 3

NAPOMENA Ako se izbriše radna smjena, briše se i zadatak agentove radne smjene. Naknadni zadaci radne smjene agenta neće se automatski prilagoditi kako bi bili susjedni ranije dodijeljenoj radnoj smjeni datumi. To može rezultirati tjednima u kojima agentu nije dodijeljena radna smjena.

Agenti mogu trgovati u smjenama. Te poslove moraju odobriti nadzornici, planeri ili administratori. Nadzornici, planeri i administratori također mogu obavljati ad hoc poslove rasporeda na temelju poslovnih zahtjeva i potreba kontaktnog centra.

Fiksne radne smjene

Fiksna radna smjena je radna smjena koja pokriva zahtjeve za fiksne sate i dane i nikada se ne razlikuje. Koristite ovu vrstu radne smjene za raspored agenata koji podržavaju zahtjeve za cijele dane ili tjedne.

Fiksna radna smjena ima sljedeće karakteristike:

- Radni dani tijekom tjedna su fiksni
- Radno vrijeme svaki dan je fiksno, ali ne mora biti isto za svaki dan

- Vrijeme početka smjene svaki dan je fiksno, ali ne mora biti isto za svaki dan
- Broj sati tjedno naveden za radnu smjenu (sati po tjednu) mora biti jednak ukupnom broju sati predviđenih za dane u tjednu u radnoj smjeni (ukupno sati)

Ako agentu dodijelite fiksnu radnu smjenu, raspored agenta se nikada ne mijenja. Ako svim agentima dodijelite fiksne radne smjene, ne možete optimizirati rasporede kako biste osigurali odgovarajuću pokrivenost u svakom trenutku.

Dodjela radnih smjena

Radna smjena dodjele vrsta je fiksne radne smjene koja ne pokriva zahtjeve. Koristite radnu smjenu zadatka da biste zakazali agente za aktivnosti izvan upotrebe, kao što su projekti za cijele dane ili tjedne.

Promjenjive radne smjene

Promjenjiva radna smjena je radna smjena koja obuhvaća zahtjeve za promjenjive sate i dane. Koristite ovu vrstu radne smjene za planiranje agenata koji podržavaju red čekanja usluga za promjenjive dane i tjedne.

Za razliku od fiksne radne smjene, promjenjiva radna smjena nudi fleksibilnost na barem jedan od sljedećih načina:

- Možete dodijeliti jedan ili više dana u tjednu kao neobavezni radni dan.
- Ukupno radno vrijeme za jedan ili više dana u tjednu možete dodijeliti kao varijablu.
- Vrijeme dolaska možete dodijeliti jednom ili više dana u tjednu kao varijablu.

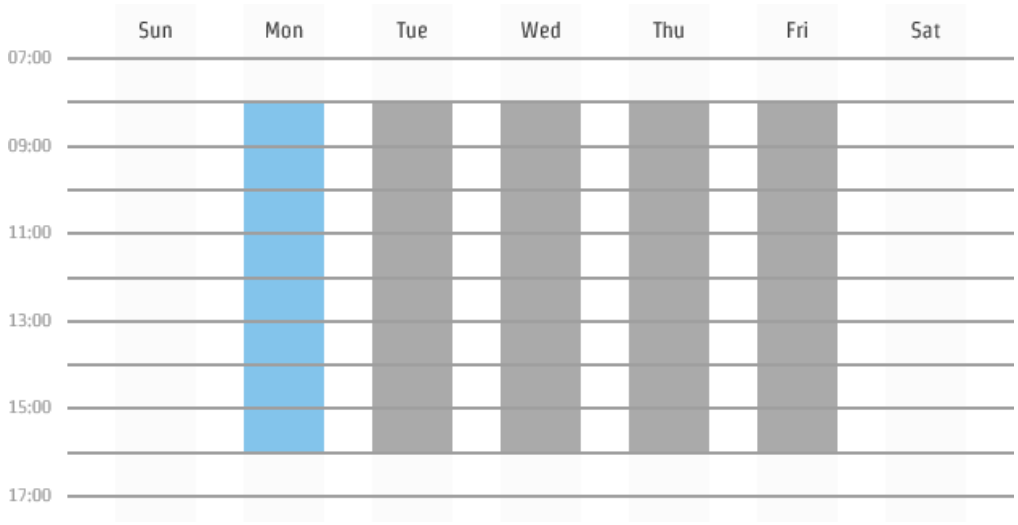
Jedna ili više sljedećih karakteristika razlikuju se u promjenjivoj radnoj smjeni:

- Minimalni i maksimalni dani po tjednu i satima po tjednu – uz promjenjivu radnu smjenu možda ćete htjeti ograničiti maksimalan broj dana i sati tjedno kako biste ograničili prekovremene sate i zajamčili razumno odmornog zaposlenika. Možda ćete također morati posvetiti minimalni broj sati dnevno i dana tjedno za agenta. Određujete minimalni i maksimalni broj dana u tjednu i sati tjedno za radnu smjenu. Zatim odredite minimalni i maksimalni broj sati za svaki dan u tjednu u kojem agent može raditi za taj dan. Možete odrediti i dane u tjednu koji su potencijalni slobodni dani za agenta.
- Najranije i najnovije vrijeme početka – odredite najranije vrijeme kada želite da agent počne raditi i kada agent može početi raditi. Kada saznate najranije i najnovije moguće vrijeme početka, konfigurirate najranije i najnovije vrijeme početka za agenta u WFM za svaki dan u radnoj smjeni.

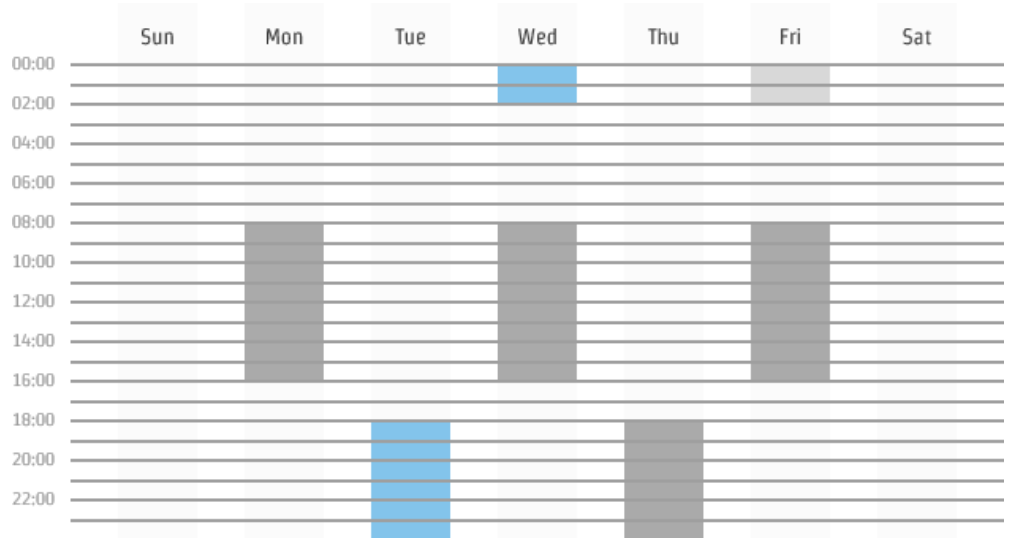
Objašnjenje grafikona parametra radne smjene

Grafikon parametra radne smjene vizualni je prikaz radne smjene koju konfigurirate. Prikazuje traku za svaki dan koji postavite i prikazuje vremena i trajanja početka. Za fiksne radne smjene i radne smjene dodjele grafikon prikazuje sivu traku za svaki zakazani dan u tjednu. Odabrani dan prikazan je plavom bojom.

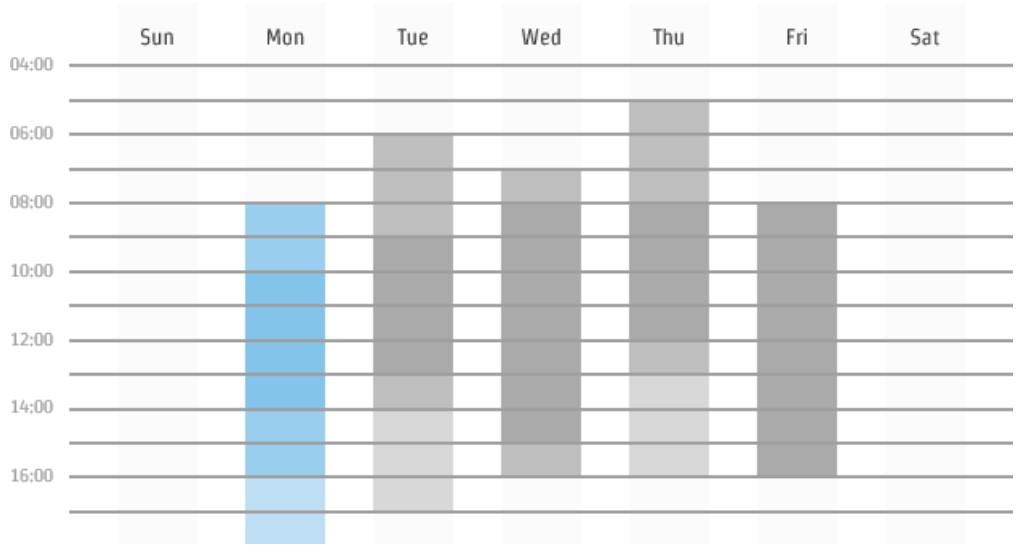
Sljedeći grafikon prikazuje fiksnu smjenu koja počinje u 08:00 od ponedjeljka do petka i traje osam sati dnevno.



Sljedeći grafikon također prikazuje fiksnu radnu smjenu, ali uključuje dva dana na kojima zakazana radna smjena prelazi ponoć. U utorak i četvrtak rad počinje u 18:00 i završava u 02:00 sljedećeg jutra. To se vizualno prikazuje tako da se traka za utorak (dan je odabran u dnevnoj traci, tako da se na grafikonu prikazuje kao plava) nastavi u srijedu.



Sljedeći grafikon prikazuje promjenjivu radnu smjenu. Jezgra sati koje agent radi svaki dan prikazani su tamno sivom ili plavom bojom. Promjenjivo vrijeme početka i trajanje pomaka označeni su svjetlijom sivom ili plavom bojom. Na primjer, u ponedjeljak agent može početi raditi od 08:00 do 10:00, a trajanje smjene je između četiri i osam sati. Tamno plava označava da bez obzira kada agent započne ili koliko je duga smjena, agent je u kontakt centru od 08:00 do 14:00.



Prikaz dodijeljenih radnih smjena

Upotrijebite mogućnost "Prikaz dodijeljenih radnih smjena" da biste vidjeli popis dodijeljenih radnih smjena za tjedan koji uključuje odabrani datum.

Prikaz dodijeljenih radnih smjena

1. Odaberite mogućnost **Prikaz dodijeljenih radnih smjena.**
2. Odaberite datum. Pojavit će se tablica Dodijeljene radne smjene koja prikazuje sve radne smjene zakazane za tjedan koji uključuje odabrani datum i broj agenata dodijeljenih svakoj radnoj smjeni.
3. Odaberite radnu smjenu i kliknite **Agenti** za prikaz da biste vidjeli imena agenata dodijeljenih toj radnoj smjeni.

Opisi polja

Stranica Radne smjene omogućuje stvaranje, uređivanje i brisanje radnih smjena. Možete pregledati i dodijeljene radne smjene.

Polja na stranici prilikom stvaranja, uređivanja ili brisanja radne smjene opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Naziv radne smjene	Jedinstveni naziv za radnu smjenu.
Aktiviranje	Uključite ovaj potvrdni okvir za aktiviranje radne smjene. Mora se aktivirati kako bi bio dostupan za upotrebu. **NAPOMENA** Kada deaktivirate radnu smjenu, ona se više ne pojavljuje na rasporedima agenta i neće se koristiti u novim zahtjevima za raspored. Agenti dodijeljeni ovoj radnoj smjeni moraju biti preraspoređeni u različite aktivne radne smjene ili neće biti zakazani za tjedan.
Vrsta radne smjene	Vrsta radne smjene. Prilikom uređivanja postojeće radne smjene postoje ograničenja u promjeni radne smjene u drugu vrstu radne smjene, kako slijedi: ▪ Fiksna radna smjena može se promijeniti u radnu smjenu dodjele ▪ Promjenjiva radna smjena ne može promijeniti vrstu radne smjene ▪ Dodjela radne smjene može se promijeniti u fiksnu radnu smjenu
Tjedno pojavljivanje	(Samo promjenjive radne smjene) Minimalni i maksimalni broj sati i dane u tjednu agent može biti zakazan. Te vrijednosti moraju biti u skladu s parametrima pomaka. Na primjer, ne možete odrediti najmanje pet dana u tjednu kada je samo jedan dan konfiguriran u parametrima smjene.
Pomakni parametre	Parametri smjene ovise o odabranoj vrsti radne smjene. Kao unosite parametre za svaki dan u tjednu, oni su grafički prikazani na grafikonu parametara radne smjene (pogledajte Razumijevanje grafikona parametra radne smjene). Fiksne i dodjeljivanje radnih smjena: ▪ Primijeni na – odaberite dan s dnevne trake da biste konfigurirali parametre za taj dan. ▪ Početak smjene – unesite vrijeme početka smjene. ▪ Duljina pomaka – unesite duljinu pomaka.

Polje	Opis
	▪ Dani u tjednu – (samo za čitanje) Ta se vrijednost izračunava na temelju broja dana koje konfigurirate. ▪ Sati po tjednu – (samo za čitanje) Ta se vrijednost izračunava na temelju broja dana koje konfigurirate i duljine pomaka svaki dan. Promjenjive radne smjene: ▪ Primijeni na – odaberite dan s dnevne trake da biste konfigurirali parametre za taj dan. ▪ Početak smjene – unesite najranije i najkasnije vrijeme kada agentova smjena može započeti za taj dan. ▪ Duljina pomaka – unesite minimalnu i maksimalnu duljinu pomaka za taj dan. ▪ Minimalni interval – unesite minimalno vrijeme između radnih smjena. ▪ Dopušteni slobodni dani – potvrdite ovaj okvir ako agent može imati slobodan dan. Ako bude očišćen, agent će morati raditi ovaj dan ako ima slobodnih sati.
Zakaži povećanje	(Samo promjenjive radne smjene) Željeni prirast duljine pomaka. Usluga Zadana vrijednost je 30 minuta.
Optimizacija	(Samo promjenjive radne smjene) Željena vrsta optimizacije: ▪ Optimum - WFM prvo zakazuje agente s fiksnim radnim smjenama. Zatim zakazuje dostupne agente s promjenjivim radnim smjenama kako bi najbolje zadovoljio zahtjeve za ostatak dana. ▪ Višelinearno – prvo WFM zakazuje agente s fiksnim radnim smjenama. Zatim ispituje zahtjeve počevši od početka dana za sve koji nisu pokriveni agentima s fiksnim smjenama, a agente s promjenjivim smjenama zakazuje bez uzimanja u obzir potreba kasnije tijekom dana.
Uvjeti rada	Uvjeti rada koji se primjenjuju na radnu smjenu (pogledajte Upravljanje radom

Polje	Opis
	uvjeti).
Metapodaci aktivnosti	(Dodjela radnih smjena sama) Dodjeljuje zadanu vrijednost metapodataka ili Uklanja zadanu vrijednost metapodataka iz radne smjene. Ova vrijednost nije obavezna. Dodatne informacije o konfiguriranju vrijednosti metapodataka potražite u odjeljku Upravljanje vrijednostima metapodataka aktivnosti.

Primjer rotacije radne smjene

Sljedeća tablica prikazuje što se događa kada premještate radne smjene gore i dolje u oknu Dodijeljeno na stranici Agenti.

Radnja	Utjecaj na rotaciju smjene	Komentar
Odaberite Shift 3	Tjedan A | Smjena 1 Tjedan B | Smjena 2 **Tjedan C | Pomak 3** Tjedan D | Smjena 4	—
Kliknite gore 1	Tjedan A | Smjena Tjedan B | Pomak 2 **. tjedna B |** **Pomak 3** tjedna	Smjene 2 i 3 sada su podijeljene smjene za tjedan B.
Kliknite gore 1	C | Smjena 4 Tjedan A | Smjena **Tjedan B |** **Pomak 3** tjedna C | Pomak 3 tjedna	Tjedan B više nema podijeljenu smjenu.
Kliknite gore **Pomak 3**	D | Smjena 4 **Tjedan A |**	Tjedan A | Smjena 1

Radnja	Utjecaj na rotaciju smjene	Komentar
	Tjedan B | Pomak 2. tjedna C | Smjena 4	
Kliknite gore	**Tjedan A |** **Pomak 3** tjedna B | Pomak 1 tjedna C | Pomak 2 tjedna D | Smjena 4	Smjena 3 je sada prva u rotaciji, a sve ostale smjene su se smanjile za tjedan dana.

NAPOMENA: Podijeljena radna smjena situacija je u kojoj agent radi dvije različite smjene tijekom istog dana. Prije podjele radne smjene morate kreirati dvije radne smjene koje počinju i završavaju u različitoj
Vremena ili dana i koji se ne preklapaju.

PRIMJER : Ako agent radi četiri sata ujutro i četiri sata navečer, morate stvoriti jednu radnu smjenu koja pokriva jutarnje sate i drugu radnu smjenu koja pokriva večer
sati.

Upravljanje radnim uvjetima

WFM razlikuje rutinske i nerutinske aktivnosti. Aktivnosti koje se događaju tijekom svake radne smjene (poput pauza i ručkova) kategorizira kao rutinu. Te se rutinske aktivnosti nazivaju radnim uvjetima. Uvjet rada je skup pravila koja se koriste za identifikaciju rutinskih aktivnosti koje sprječavaju agenta da odgovori na kontakte.

Postoje dvije vrste radnih uvjeta:

- Plaćeni sati – duljina smjene produžuje se zbog neplaćenih pauza i ručkova
- Duljina smjene – duljina smjene ne produžuje se zbog neplaćenih pauza i ručkova

NAPOMENA: Usluga Raspored koristi samo plaćene sate, radne uvjete. Unutardnevno dinamičko zakazivanje i djelomične dnevne trgovine i ponude koriste samo radne uvjete duljine smjene.

Radni uvjet može biti povezan s fiksnim smjenama, dodjelom ili promjenjivim radnim smjenama ili profilima radnih uvjeta koji su dodijeljeni agentima. Ako agent može raditi četiri i pol do šest sati tijekom radne smjene, a zakazivanje je u polusatnim koracima, možete konfigurirati radne uvjete za 4,5, 5, 5,5 i 6 sati i dodijeliti ih radnoj smjeni agenta ili ih imati kao opće uvjete. Također možete konfigurirati radno stanje na temelju raspona koje pokriva raspon od 4,5 do 6 sati.

> **NAPOMENA** WFM će izraditi rasporede agenata bez pauza ili ručkova ako ne dodijelite radne uvjete i nemate opće radne uvjete. Ako ne želite da dodelite određeni posao
> Uvjeti za određene radne smjene ili profile radnih uvjeta stvaraju opće radne uvjete.

> **NAPOMENA** Samo opći uvjeti i uvjeti rada dodijeljeni profilima radnih uvjeta koji su dodijeljeni agentima koriste se u dinamičkoj dostupnosti i ponudama i obrtima s djelomičnim danom.

Za svaku aktivnost uvjeta rada morate navesti sljedeće podatke:

- Ime
- Trajanje
- Minimalno kašnjenje između početka radne smjene i početka ove aktivnosti radnog stanja. Na primjer, ako radna smjena počinje u 08:00, a ta aktivnost radnog uvjeta ne može započeti prije 09:00, minimalno kašnjenje mora biti 1:00.

  > **NAPOMENA** Kašnjenje mora stati u manju duljinu uvjeta temeljenog na rasponu.

- Maksimalno kašnjenje između početka radne smjene i početka ove aktivnosti radnog stanja. Na primjer, ako radna smjena počinje u 08:00, a ta aktivnost radnog stanja ne može započeti kasnije od 09:20, maksimalna odgoda mora biti 1:20.
- Minimalni interval između završetka prethodne aktivnosti radnog stanja i početka ove aktivnosti radnog stanja. Na primjer, ako je prethodna aktivnost radnog stanja pauza od 15 minuta, a ta aktivnost radnog stanja je jednosatni ručak, a između pauze i ručka mora biti najmanje sat i pol, minimalni interval mora biti 90 minuta.
- Povećanje u minutama koje WFM koristi za zakazivanje aktivnosti uvjeta rada. Moguće vrijednosti su 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 i 00:30.
- Dio koji se plaća. Na primjer, možete naznačiti da se plaćaju pauze od 15 minuta i da su jednosatni ručkovi neplaćeni.

Imajte na umu da prilikom kreiranja rasporeda usluga Raspored provjerava mogu li se sve aktivnosti uvjeta rada primijeniti kako je konfigurirano. Ako ne postoji valjano vrijeme u kojem se sve aktivnosti uvjeta rada mogu primijeniti kako je konfigurirano, usluga Raspored zanemaruje aktivnost radnog stanja s upozorenjem u datotekama zapisnika i ispravljanjem pogrešaka.

Usluga Raspored primjenjuje aktivnosti uvjeta rada za radni uvjet sljedećim redoslijedom. Sve su vrijednosti uzlaznim redoslijedom osim tamo gdje je navedeno.

1. Minimalno kašnjenje
2. Maksimalno kašnjenje

3. Trajanje
4. Plaćeni dio
5. Minimalni intervali
6. Prirast
7. Vrsta pauze (ručak prije pauze)
8. Naziv prijeloma
9. ID boje

Radije se pridržava konfiguracije radnih uvjeta, a ne potrebe reda čekanja usluge.

Uvjet rada koji se primjenjuje na radnu smjenu agenta na određeni datum odabire se na sljedećoj osnovi:

- Popis plaćenih sati radnih uvjeta povezanih s profilom uvjeta (ako je navedeno za agenta), radnom smjenom (ako je dodijeljena) i popisom opće plaćenih radnih sati posebno se sortiraju na sljedeći način:
    1. Minimalni plaćeni sati (silazni redoslijed)
    2. Maksimalni plaćeni sati (silazni redoslijed)
    3. Vrijeme početka (uzlazni redoslijed)
    4. ID uvjeta rada (uzlazni redoslijed)
- Pretražite plaćene sate, radne uvjete povezane s profilom radnog stanja (ako je navedeno za agenta) prije plaćenih sati, radne uvjete povezane s radnom smjenom (ako je dodijeljena) prije pretraživanja među opće plaćenim radnim uvjetima.

  Kriteriji pretraživanja radnih uvjeta su:

    - Omogućeno je na dan u tjednu
    - Ima vrijeme početka ranije ili isto kao i vrijeme početka radne smjene
    - Ima istu minimalnu i maksimalnu duljinu smjene kao i planirana duljina radne smjene
    - Planirana duljina radne smjene je unutar minimalne i maksimalne duljine smjene

Nakon gore navedenog sortiranja i filtriranja valjanih podudaranja, uvjeti rada odabiru se prema sljedećoj tablici. U ovoj tablici,

- "Raspon" se odnosi na radni uvjet u kojem minimalni i maksimalni plaćeni sati nisu isti.
- "Nedomet" se odnosi na radni uvjet u kojem su minimalni i maksimalni plaćeni sati isti.
- "Ništa" znači da nije konfiguriran radni uvjet.

Izvor uvjeta rada			
Općenito	**Profil radnog uvjeta**	**Radna smjena**	**Korišteni izvor**
Ne-domet, raspon, nema	Ne-raspon	Ne-raspon	Profil radnog uvjeta
	Ne-raspon, raspon	Doseg	Profil radnog uvjeta
	Doseg	Ne-raspon	Radna smjena
	Doseg	Nijedan	Profil radnog uvjeta
	Nijedan	Ne-raspon, raspon	Radna smjena
Ne-raspon, raspon	Nijedan	Nijedan	Opće radno stanje

Jedan od načina izbjegavanja sukoba u zakazivanju jest korištenje sljedećih dodjela parametara:

Maksimalna odgoda jutarnje pauze = minimalno kašnjenje ručka — minimalni interval ručka - trajanje jutarnje stanke

minimalno kašnjenje ručka = maksimalna odgoda jutarnje pauze + trajanje jutarnje pauze + minimalni interval ručka

Primjer 1: Radno stanje bez neplaćenih aktivnosti

Kontaktni centar stvorio je tri aktivnosti uvjeta rada: Jutarnji odmor, Ručak i Popodnevni odmor. Radne smjene traju osam sati. Vrijeme početka i završetka radnih smjena je promjenjivo: vrijeme početka može biti već u 07:30, a vrijeme završetka čak do 17:30.

Aktivnosti uvjeta rada konfiguriraju se na sljedeći način.

Aktivnost	**Minimalna odgoda**	**Maksimalna odgoda**	**Trajanje**	**Minimalni interval**
Jutarnja pauza	01:30	03:00	00:15	00:00
Ručak	03:00	05:00	00:30	01:30
Popodnevni odmor	05:30	06:45	00:15	01:30

Ako agentova radna smjena počinje u AM u 8:00, jutarnja pauza tog agenta može započeti u bilo koje vrijeme između 9:30 AM i 11:00 AM. Agentov ručak može početi u bilo koje vrijeme između 23:00 AM i 13:00 sati. Agentova popodnevna stanka može početi u bilo koje vrijeme između 13:30 i 14:45.

Na primjer, pretpostavimo da za rukovanje predviđenom količinom poziva WFM mora zakazati agenta za početak rada u 8:00 AM i pauzu za ručak od 11:00 do 11:30 AM. WFM zatim zakazuje jutarnju stanku agenta od 9:30 do 9:45 AM kako bi zadovoljio minimalno kašnjenje od 01:30 za tu aktivnost radnog stanja.

Međutim, najraniji mogući ručak je 11:15 AM (9:45 AM plus 1:30, minimalni interval između ove i prethodne aktivnosti). WFM ne može stvoriti raspored koji zadovoljava sve parametre kako je konfigurirano. Ova se situacija može ispraviti smanjenjem minimalnog kašnjenja jutarnjeg odmora od 01:30 do 01:15 ili smanjenjem minimalnog intervala ručka na 01:15.

Primjer 2: Radno stanje s neplaćenim aktivnostima

Kontaktni centar stvorio je tri aktivnosti uvjeta rada: Jutarnji odmor, Ručak i Popodnevni odmor. Pauza za ručak je neplaćeno vrijeme. Radne smjene traju osam sati, ali budući da postoji jednosatni neplaćeni ručak, radna smjena zapravo traje devet sati. Usluga rasporeda zakazat će devet sati za agenta.

Vrijeme početka i završetka radnih smjena je promjenjivo: vrijeme početka može biti već u 19:30 AM, a vrijeme završetka već u 18:30.

Aktivnost	Minimalna odgoda	Maksimalna odgoda	Trajanje	Minimalni interval
Jutarnja pauza	01:15	03:00	00:15	00:00
Ručak	03:00	05:00	01:00 (neplaćeno)	01:30
Popodnevni odmor	08:00	08:30	00:15	01:30

Ako agentova radna smjena počinje u 8:00 AM, tada agentova jutarnja pauza može započeti u bilo koje vrijeme između 9:30 AM i 11:00 AM. Agentov ručak može početi u bilo koje vrijeme između 23:00 AM i 13:00 sati.

Agentova popodnevna stanka može početi u bilo koje vrijeme između 16:00 i 16:30. To omogućuje jednosatni neplaćeni ručak. Dodaje sat i omogućuje vam kašnjenje od 08:00, nešto što ne biste mogli učiniti da je ručak plaćena aktivnost. Ne možete imati kašnjenje koje je isto duljine radne smjene, osim ako nije uključeno neplaćeno vrijeme, u ovom slučaju raspored agenta traje devet sati.

Planiranje i neplaćene aktivnosti

Uvjeti rada ne produžuju uvijek smjene kako bi se prilagodile neplaćenim aktivnostima.

Za uobičajeno planiranje (standardne radne smjene, dinamička dostupnost i dinamičko raspoređivanje) primijenjeni radni uvjeti proširit će pomak kako bi zadovoljili plaćene i neplaćene sate smjene. Na primjer, ako je agentu zakazana osmosatna smjena, a uvjet rada plaćenih sati koji se primjenjuje uključuje neplaćenu jednosatnu pauzu za ručak, tada je predviđeno da smjena pokriva stvarno razdoblje od devet sati za smještaj jednosatne neplaćene pauze za ručak plus osam sati plaćenih aktivnosti.

Za druge vrste događaja na koje se primjenjuju uvjeti rada, kao što su dinamičko zakazivanje unutar dana i djelomične dnevne ponude i obrti, uvjeti rada ne produžuju smjene za neplaćene aktivnosti. Na primjer, ako agent preuzme dva sata prekovremenog rada u događaju zakazivanja unutar dana od 15:00 do 17:00, može se primijeniti uvjet rada u trajanju od dva sata, a ako taj dvosatni radni uvjet sadrži neplaćenu 30-minutnu pauzu za ručak, tada će biti postavljen unutar dvosatnog segmenta i neće ga produžiti. Smjena prekovremenog rada i dalje će biti od 15:00 do 17:00 sati i ne dalje, a agent će biti plaćen sat i pol, a ne dva sata.

Opisi polja

Koristite stranicu Radni uvjeti za stvaranje, uređivanje i brisanje radnih

uvjeta. Polja na stranici Radni uvjeti opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Naziv radnog uvjeta	Naziv radnog stanja. Ime bi trebalo olakšati. Identificirajte radno stanje prilikom dodjele agentima: na primjer, "Služba za korisnike - 4,5 sata". Ovo polje možete koristiti i da biste promijenili naziv postojećeg radnog uvjeta.
Vrsta uvjeta rada	Vrsta uvjeta rada: ▪ Plaćeni sati – (zadano) Kada odaberete uvjete rada koji se temelje na plaćenim satima, sustav produljuje trajanje smjene zbog neplaćenih pauza i ručkova. ▪ Duljina smjene – kada odaberete radne uvjete koji se temelje na duljini pomaka, sustav ne produljuje duljinu smjene zbog neplaćenih pauza i ručkova.
Dopuštanje da plaćeni sati budu raspon	(Pojavljuje se samo ako je odabrana vrsta plaćenih sati u radnom stanju) Uključite ovaj potvrdni okvir za određivanje minimalnog i maksimalnog broja plaćenih sati.
Plaćeni sati	(Pojavljuje se samo ako potvrdni okvir "Dopusti da plaćeni sati budu raspon" nije

Polje	Opis
	odabran) Ukupan broj plaćenih sati (u HH:MM) za stanje rada.
Minimalno plaćenih sati	(Pojavljuje se samo ako je odabrano "Dopusti da plaćeni sati budu raspon") Minimalni broj plaćenih sati (u HH:MM) za stanje rada.
Maksimalno plaćeni sati	(Pojavljuje se samo ako je odabrano "Dopusti da plaćeni sati budu raspon") Maksimalan broj plaćenih sati (u HH:MM) za stanje rada.
Dopusti da duljina pomaka bude raspon	(Pojavljuje se samo kada je odabrana mogućnost Duljina pomaka u vrsti radnog uvjeta) Uključite ovaj potvrdni okvir za unos minimalne i maksimalne duljine pomaka.
Duljina pomaka	(Pojavljuje se samo ako nije odabrano "Dopusti da duljina pomaka bude raspon") Ukupna duljina pomaka (u HH:MM) za radno stanje.
Minimalna duljina pomaka	(Pojavljuje se samo ako je odabrano "Dopusti da duljina pomaka bude raspon") Minimalna duljina pomaka (u HH:MM) za radno stanje.
Maksimalna duljina pomaka	(Pojavljuje se samo ako je odabrano "Dopusti da duljina pomaka bude raspon") Unesite Maksimalna duljina pomaka (u HH:MM) za radno stanje.
To je opći uvjet	Uključite ovaj potvrdni okvir ako se ovaj uvjet rada primjenjuje na svaku radnu smjenu S istim brojem sati ili rasponom sati rada po danu i ako nijedan drugi radni uvjet nije povezan s tim radnim smjenama. Ako ne potvrdite okvir za radno stanje, a nijedan drugi radni uvjet nije povezan s radnom smjenom ili profilom radnog stanja povezanim s agentom, WFM neće planirati pauze ili ručkove agentima dodijeljenima ovoj radnoj smjeni. **NAPOMENA** Može postojati samo jedan opći uvjet po zakazanoj duljini smjene ili plaćenim satima na koje se primjenjuje radna smjena. Samo Opći uvjeti i uvjeti rada povezani s profilima radnih uvjeta dodijeljenim agentima koriste se u dinamičkoj dostupnosti i djelomičnim dnevnim ponudama i obrtima.
Primijenite uvjete rada u radnim smjenama s bilo kojim vremenom dolaska	Uključite ovaj potvrdni okvir ako želite da se radni uvjet primjenjuje na radne smjene s bilo kojim vremenom dolaska. Ako je potvrdni okvir poništen, odredite vrijeme ako želite da se radni uvjet primjenjuje na radne smjene koje počinju u ili kasnije

Polje	Opis
	od navedenog vremena dolaska. Ove opcije se međusobno isključuju: možete odabrati samo jednu od njih.
Dani za uključivanje	Dani na koje se primjenjuje ovo radno stanje. Prema zadanim postavkama, svaki dan je odabrani. Mora se odabrati najmanje jedan dan.
Aktivnosti	Kliknite Dodaj da biste dodali redak u tablicu Aktivnosti, a zatim navedite pojedinosti o aktivnosti. To uključuje: ▪ Naziv – unesite naziv koji opisuje pauzu ili ručak. Ako polje ostavite prazno, WFM će ga ispuniti pauzom. ▪ Upišite – pauza ili ručak. ▪ Minimalna odgoda – minimalno vrijeme u formatu HH:MM koje mora proteći između vremena početka smjene i početka ove aktivnosti. Ta vrijednost mora biti u višekratnicima od pet minuta. Ako se unese još nešto, vrijednost se zaokružuje na najbližih pet minuta. ▪ Maksimalno kašnjenje – maksimalno vrijeme u formatu HH:MM koje može proteći između vremena početka pomaka i početka ove aktivnosti. Ta vrijednost mora biti u višekratnicima od pet minuta. Ako se unese još nešto, vrijednost se zaokružuje na najbližih pet minuta. ▪ Trajanje – trajanje aktivnosti u obliku HH:MM. Ta vrijednost mora biti u višekratnicima od pet minuta. Ako se unese još nešto, vrijednost se zaokružuje na najbližih pet minuta. Aktivnosti s vrijednošću nula (0) se zanemaruju. ▪ Povećanje – povećanje tijekom sata kada aktivnost može započeti. Na primjer, ako aktivnost može započeti jedan sat nakon početka smjene u 08:00 i odaberete povećanje od 15 minuta, aktivnost može započeti u 09:15, 09:30 ili 09:45. ▪ Minimalni interval – minimalno vrijeme između te i prethodne aktivnosti. Ta vrijednost mora biti u višekratnicima od pet minuta. Ako se unese još nešto, vrijednost se zaokružuje na najbližih pet

Polje	Opis
	minuta. ▪ Plaćeni dio – dio aktivnosti u obliku HH:MM koji se plaća. Aktivnosti koje se ne plaćaju produžuju radnu smjenu za neplaćeno trajanje plaćenih sati radnih uvjeta. Na primjer, osmosatna radna smjena s jednosatnim neplaćenim ručkom postat će radna smjena koja traje devet sati. U radnom stanju postoji ograničenje od 48 sati. ▪ ID boje/boje – boja koja predstavlja ovu aktivnost u rasporedu. ID boje je šesterokutni kod za odabranu boju. ▪ Metapodaci aktivnosti – (neobavezno) Dodjeljuje vrijednost metapodataka stankama ili ručkovima ili ih uklanja iz njih. Ovdje dodjeljivanje ili uklanjanje vrijednosti metapodataka nadjačava sve zadane vrijednosti metapodataka koje ste dodijelili na stranici Metapodaci aktivnosti. Dodatne informacije o konfiguriranju vrijednosti metapodataka i njihovom dodjeljivanju pauzama i ručkovima potražite u članku Upravljanje vrijednostima metapodataka aktivnosti.
Maksimalna prilagodba optimizacije	Omogućuje kontrolu vremena tijekom kojeg funkcija optimiziranja rasporeda može pomaknuti pauzu ili ručak naprijed ili natrag unutar ograničenja aktivnosti. Ako je vrijednost prazna, optimizator može premjestiti aktivnost koliko ograničenja aktivnosti dopuštaju. Ako je vrijednost nula (0), aktivnost se ne može premjestiti. **NAPOMENA** Maksimalna vrijednost za ovo polje je 23:59.
Dodjela profila radnih uvjeta	Jedan ili više profila radnih uvjeta dodijeljenih radnom stanju.
Dodjela radnih smjena	(Pojavljuje se samo kada je vrsta uvjeta rada plaćeni sati) Jedan ili više Radne smjene koje će koristiti ovaj radni uvjet.

Definicije gumba radnih uvjeta

Button	Opis
Spremi	Kliknite da biste spremili novi ili promijenjeni radni uvjet. Ovaj je gumb onemogućen

Button	Opis
	dok se uvjet rada ne imenuje ili ne odabere, a sva popunjena polja ne budu valjana.
Izbriši	Kliknite da biste izbrisali radni uvjet. Ovaj je gumb onemogućen dok se ne imenuje ili ne odabere radni uvjet.
Poništi	Kliknite da biste otkazali promjene radnog uvjeta.

Upravljanje profilima radnih uvjeta

Profili radnih uvjeta omogućuju vam povezivanje ne-općih radnih uvjeta s agentima umjesto da ih povezujete samo s radnim smjenama. Pomoću profila radnih uvjeta možete optimizirati agentove unutardnevne ručkove i pauze i automatizirati pomicanje pauza i ručkova agenta kako biste poboljšali pokrivenost redom čekanja za usluge.

Samo administratori i planeri mogu stvarati profile radnih uvjeta i upravljati njima.

Trebali biste izraditi profile radnih uvjeta koji uključuju plaćene satne uvjete rada (trajanje smjene produžuje se zbog neplaćenih pauza i ručkova) i profile radnih uvjeta koji uključuju radne uvjete duljine smjene (trajanje smjene ne produžuje se zbog neplaćenih pauza i ručkova). Profili s radnim uvjetima duljine smjene korisni su ako agenti možda obavljaju djelomične dnevne poslove i ponude ili intrady dinamičko zakazivanje. Pogledajte Upravljanje radnim uvjetima.

Svaki profil radnih uvjeta uključuje skup agenata i radne uvjete. Agent ili radno stanje ne moraju biti uključeni u profil radnog uvjeta.

> **NAPOMENA:** Agent se može uključiti samo u jedan profil radnog uvjeta. Međutim, u profil radnih uvjeta može se uključiti više radnih uvjeta, a radni uvjet može biti član
> Više profila radnih uvjeta.

Zakazivanje pomoću profila radnih uvjeta

Usluga Raspored može koristiti radne uvjete u profilu radnog stanja agenta za planiranje agentovih ručkova i pauza. Uvjeti rada primjenjuju se na radnu smjenu agenta na određeni datum.

Opisi polja

Pomoću stranice Profili radnih uvjeta stvarajte, uređujte i brišite profile radnih uvjeta.

Polja na stranici Profil radnih uvjeta opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Naziv profila radnog uvjeta	Jedinstveni naziv za profil radnih uvjeta.
Dodjela radnih uvjeta	Odaberite i dodijelite određene uvjete rada profilu radnih uvjeta. Isti uvjet rada može se uključiti u više profila radnih uvjeta.
Dodijeli agente	Odaberite i dodijelite agente profilu radnog uvjeta. I aktivni i Neaktivni agenti dostupni su za odabir. **NAPOMENA** Agent se može dodijeliti samo jednom profilu radnog uvjeta.

Upravljanje uvjetima min/max hour

Na stranici Min/Max Hour Conditions postavljanjem sljedećih parametara možete ograničiti vrijeme rada vaših agenata:

- Minimalni i maksimalni broj dana rada vaših agenata svaki tjedan
- Minimalni i maksimalni broj plaćenih sati koje vaši agenti rade svaki tjedan
- Minimalni i maksimalni broj plaćenih sati koje vaši agenti rade svaki dan u tjednu

Konfiguriranje uvjeta min/max hour nije obavezno. Potrebno je ako želite da agenti budu zakazani pomoću dinamičke dostupnosti (pogledajte O mojoj dostupnosti).

> **NAPOMENA** Uvjeti min/max hour dodjeljuju se agentima pomoću profila min/max hour (pogledajte Dodjela uvjeta min/max hour agentima).

Radne smjene i rasporedi

Uvjeti minimalnog/maksimalnog sata uzimaju u obzir sljedeće metode zakazivanja:

- Fiksne, dodjeljetničke i promjenjive radne smjene

  > **NAPOMENA:** Također možete ograničiti minimalni i maksimalni broj dana i plaćenih sati koje vaši agenti rade svaki tjedan kroz promjenjive radne smjene. Ako dodijelite agenta i jednima i drugima
  > Promjenjiva radna smjena i uvjet minimal/maksimalnog sata tijekom istog tjedna (bilo korištenjem uvjeta min/max hour kao zadanog ili primjenom uvjeta na određeni datumski raspon), WFM koristi konfiguraciju iz uvjeta min/max hour umjesto konfiguracije iz promjenjive radne smjene.

- Dinamičko raspoređivanje

- Dinamička dostupnost
- Unutardnevno dinamičko raspoređivanje
- Ručno uređeni rasporedi
- Obrti, ponude, iznimke, mentorstvo i slobodne dane

Nakon što agentu dodijelite min/max profil, njegovi min/max uvjeti primjenjuju se na svaku radnu smjenu dodijeljenu agentu svakog dana u tjednu. Min/max uvjeti ograničavaju samo plaćene sate. Neplaćene aktivnosti ne ubrajaju se u tjedne ili dnevne parametre koje konfigurirate na ovoj stranici.

Definicije vremena

Ograničenja koja postavite na ovoj stranici primjenjuju se na tjedne i dane kako ih definira WFM, a ne nužno na način na koji se pojavljuju u kalendaru.

- "Tjedan" se odnosi na tjedan rasporeda u WFM kako je definirano poljem Prvi dan tjedna na stranici Globalne postavke (pogledajte Konfiguriranje postavki WFM na razini sustava). "Tjedan" uključuje sve sate u svakoj radnoj smjeni koja počinje u rasporednom tjednu, čak i u radnim smjenama koje prelaze ponoć u sljedeći raspored tjedna. "Tjedan" ne uključuje nikakve sate od radne smjene u prethodnom tjednu koja prelazi u ponoć u nju.
- "Dan" se odnosi na dan početka radne smjene i uključuje sve sate u radnoj smjeni, čak i ako radna smjena prijeđe ponoć u sljedeći dan. "Dan" ne uključuje nikakve sate iz radne smjene prethodnog dana koja prelazi ponoć u nju.

> **PRIMJER**
> Agent ima sljedeće radne smjene u ponedjeljak i utorak:
>
> - Ponedjeljak 20:00 - utorak 16:00 AM
> - Utorak 14:00-22:00
>
> WFM ne dijeli osam sati u prvoj smjeni između ponedjeljka i utorka. Budući da radna smjena počinje u ponedjeljak, WFM broji svih osam sati u sklopu radne smjene u ponedjeljak.

I "dan" i "tjedan" odnose se na dane i tjedne kako se pojavljuju u agentovoj vremenskoj zoni zakazivanja (pogledajte O vremenskim zonama).

Zakazivanje razmatranja konfiguracije

Određeni elementi rasporeda koje konfigurirate u drugim dijelovima WFM mogu stvoriti rasporede koji krše uvjete min/max dodijeljene vašim agentima. U nekim slučajevima to može uzrokovati da agenti ne budu zakazani.

Ti elementi uključuju sljedeće.

Iznimke

Ako raspored agenta uključuje djelomičnu ili cjelodnevnu plaćenu ili neplaćenu iznimku, pokušat WFM stvoriti raspored koji zadovoljava bilo koji uvjet minimal/max sati dodijeljen agentu na stranici profila minimalnog /maksimalnog sata kao zadani ili za određeni datumski raspon.

Međutim, dodjeljivanje plaćenih ili neplaćenih iznimaka ponekad i dalje može rezultirati rasporedima koji krše uvjete min/max hour. Agent će i dalje biti zakazan ako plaćena ili neplaćena iznimka stvori raspored koji krši agentovo stanje min/max sat.

Primjer 1: Plaćena iznimka

Agent je dodijeljen profilu od najmanje / max sata s uvjetom minimalno / max sat koji ograničava agenta na rad najviše 10 sati u srijedu, a taj agent također ima radnu smjenu u srijedu od 20:00 AM do 16:00 sati. Međutim, nadzornik je također dodijelio plaćenu iznimku agentu u srijedu od 16:00 do 20:00 sati.

To znači da agent ima ekvivalent 12-satne radne smjene u srijedu, od AM do 20:00 sati. Agentov raspored stoga krši agentovo stanje min/max sata, ali agent je još uvijek zakazan.

Primjer 2: Neplaćena iznimka

Agent je dodijeljen profilu od najmanje / max sata s uvjetom minimalno / max sat koji ograničava agenta na rad najmanje šest sati u srijedu, a taj agent također ima radnu smjenu u srijedu od 20:00 AM do 16:00 sati. Međutim, nadzornik je također dodijelio plaćenu iznimku agentu u srijedu od 20:00 AM do 13:00 sati.

To znači da agent ima ekvivalent trosatne radne smjene u srijedu, od 13:00 do 16:00. Agentov raspored stoga krši agentovo stanje od šest sati min/max sat, ali agent je još uvijek zakazan.

Preklapajuće radne smjene

Radne smjene koje počinju jednog dana ponekad mogu prijeći ponoć i preklapati radne smjene koje počinju sljedećeg dana. Kada se to dogodi, WFM ne računa vremensko razdoblje u kojem se rasporedi preklapaju dva puta. Umjesto toga, zadržava cijelu radnu smjenu na dan preklapanja i skraćuje radnu smjenu na dan preklapanja.

To može uzrokovati da raspored agenta prekrši dodijeljeni uvjet min/max sat. Agent neće biti zakazan ako preklapajuće radne smjene stvore raspored koji krši agentovo stanje min/max sati.

PRIMJER

Agent je dodijeljen profilu minimal/max hour s uvjetom min/max hour koji ograničava agenta na rad najmanje osam sati u ponedjeljak i utorak.

Agent tih dana ima sljedeće radne smjene:

- Ponedjeljak 22:00 – utorak 18:00 AM
- Utorak 14:00 AM-10:00 AM

Smjene ovog agenta preklapaju se četiri sata u utorak, od 14:00 AM do 18:00 AM. WFM računa ta četiri sata kao dio radne smjene u ponedjeljak, a ne u utorak.

To znači da agent sada ima ekvivalent četverosatne radne smjene u utorak, od 6:00 AM do 10:00 AM. Konfiguracija rasporeda agenta stoga krši osmosatno stanje agenta od najmanje / max sata, a agent nije zakazan.

Opisi polja

Koristite stranicu Uvjeti minimalnog/maksimalnog sata za stvaranje, uređivanje i brisanje

uvjeta min/max sata. Polja na stranici opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Naziv uvjeta minimalnog/maksimalnog sata	Jedinstveni naziv uvjeta.
Minimalni plaćeni sati tjedno	Minimalni broj plaćenih sati tjedno koji agent može raditi. Ti sati moraju biti jednaki ili manji od maksimalnog mogućeg broja sati koliko im dinamično zakazivanje, dinamička dostupnost i konfiguracije radne smjene vaših agenata dopuštaju da rade u tjedan dana.
Maksimalno plaćenih sati tjedno	Maksimalan broj plaćenih sati tjedno koji agent može raditi. Ti sati moraju biti veći ili jednaki minimalnom mogućem broju sati koji im dinamično zakazivanje, dinamička dostupnost i konfiguracije radne smjene vaših agenata dopuštaju da rade u tjedan dana.
Minimalni dani tjedno	Minimalni broj dana u tjednu u kojima agent može raditi. Ovi Dani moraju biti kraći ili jednaki ukupnom broju dana koliko im dinamično zakazivanje, dinamička dostupnost i konfiguracije radne smjene vaših agenata dopuštaju da rade u tjedan dana.

Polje	Opis
Maksimalan broj dana u tjednu	Maksimalan broj dana u tjednu u kojima agent može raditi. Ovi Dani moraju biti veći ili jednaki ukupnom broju dana tijekom kojih dinamičko zakazivanje, dinamička dostupnost i konfiguracije radne smjene vaših agenata zahtijevaju da rade za tjedan dana. **PRIMJER** : nadzornik dodjeljuje agenta petodnevnoj promjenjivoj radnoj smjeni. Na dva dana, nadzornik je izabrao slobodne dane Dopušten potvrdni okvir (dva dana nisu obavezna). Tri dana nadzornik nije odabrao potvrdni okvir Dopušteni dani (potrebna su tri dana). Ako nadzornik tom agentu dodijeli i uvjet min/maksimalnog sata, nadzornik mora unijeti broj jednak ili veći od tri u polje Maksimalan broj dana tjedno.
Primijeni na	Dan ili dane u tjednu čije parametre želite konfigurirati. Koristite Shift+Click za odabir više susjednih dana ili Ctrl+Kliknite za odabir više neprekinutih dana.
Plaćeni sati	Min—Minimalni plaćeni sati za odabrani dan u tjednu. Ti sati moraju biti manji ili jednaki maksimalnom mogućem broju sati koje im dinamičko zakazivanje, dinamička dostupnost i konfiguracije radne smjene omogućuju da rade na odabrani dan. Maks. – najveći broj plaćenih sati za odabrani dan u tjednu. Ti sati moraju biti veći ili jednaki minimalnom mogućem broju sati koje dinamičko zakazivanje, dinamička dostupnost i konfiguracije radne smjene vaših agenata dopuštaju da rade odabrani dan.
Minimalni interval između smjena	Minimalno vrijeme koje može postojati između smjena u različitim danima. **NAPOMENA** Minimalni interval između smjena primjenjuje se i provjerava u vrijeme izvođenja rasporeda, a ne za raspored Izmjene izvršene kasnije.

Dodijelite uvjete min/max sata agentima

Profili min/max hour koriste se za povezivanje uvjeta min/max hour s određenim agentima za određene tjedne. Agenti moraju biti povezani sa zadanim profilom min/max sata ili određenim profilom min/max sata koji se planira pomoću dinamičke dostupnosti, radnih smjena.

Polja na stranici opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Naziv profila minimalnog/max sata	Unesite jedinstveni naziv profila.
Koristi zadani uvjet	Uključite ovaj potvrdni okvir za određivanje zadanog uvjeta min/max hour i Odaberite taj uvjet s padajućeg popisa. Zadani uvjeti primjenjuju se kad god postoji uvjet dodijeljen određenom datumskom rasponu za agenta. **NAPOMENA** Ako ne konfigurirate zadani uvjet i nisu konfigurirani uvjeti za određeni datumski raspon za agenta, Taj će agent biti zakazan bez minimalnih ili maksimalnih ograničenja sata.
Uvjeti raspona datuma	Kliknite Dodaj da biste konfigurirali početni tjedan, završni tjedan i minimalni/maksimalni sat uvjet koji se primjenjuje na taj datumski raspon. Potvrdite okvir s lijeve strane bilo kojeg postojećeg retka da biste izbrisali taj redak iz tablice.
Dodijeli agente	Premjestite agente iz okna Dostupno u dodijeljena okna da biste ih dodijelili Profil.

Ograničite broj agenata prema rasporedu

Stranica Grupe s maksimalnim brojem osoblja omogućuje vam postavljanje ograničenja broja agenata koji su dodijeljeni grupi koje mogu biti planirane za istodobni rad.

PRIMJER: Vaš kontakt centar ima 200 agenata na raspolaganju za rad, ali sjedenje za samo 100 agenata. Ne možete zakazati više od 100 agenata odjednom. Kako bi se osiguralo da rasporedi budu prilagođeni
Ovo ograničenje postavljate maksimalnu grupu rasporeda koja uključuje vaših 200 agenata i koja postavlja ograničenje istovremenog zakazivanja na 100 agenata.

NAPOMENA Ako koristite maksimalno broj zaposlenika, trebali biste koristiti i uravnoteženo zakazivanje.
Kada pokrenete raspored za agente koji podliježu ograničenju maksimalne grupe osoblja i dosegne se ograničenje, ne mogu se zakazivati daljnji agenti. Raspored se ne kreira taj tjedan za agente izvan maksimalnog ograničenja, čak i ako krši osobni profil tih agenata / maksimalni sat ili rotaciju radne smjene. Raspored se normalno izvodi za druge agente i može se upotpuniti statusom "Djelomični uspjeh". Stranica s pojedinostima o korisničkom zahtjevu (pogledajte Prikaz zahtjeva poslužitelja od WFM korisnika) navodi one agente koje nije moguće zakazati zbog maksimalnog ograničenja osoblja.

Kada je konfigurirana maksimalna grupa osoblja, ograničenje koje postavlja uzima se u obzir u svim područjima koja stvaraju ili mijenjaju rasporede. Ta područja obuhvaćaju sljedeće:

- Izvođenje rasporeda
- Stvaranje događaja dinamičkog rasporeda
- Odobravanje rasporeda trgovina i ponuda
- Odobravanje zahtjeva za mentorstvo, iznimke i slobodne dane
- Kopiranje aktivnosti rasporeda
- Automatsko ili ručno odobravanje unutardnevnog dinamičkog raspoređivanja
- Uređivanje rasporeda agenta na stranici Raspored agenta
- Promjene izvršene putem stranice Zakazivanje upravljanja uređivanjem

Sustav odbacuje pokušaje promjene rasporeda koji će prekršiti ograničenje maksimalnog ograničenja osoblja. Ako i dalje želite promijeniti raspored, možete izvršiti druge promjene rasporeda koje će riješiti problem (na primjer, premještanje aktivnosti drugog agenta) i ponovno pokušati promijeniti izvorni raspored.

Smjene agenta koje podliježu maksimalnom ograničenju grupe zaposlenika uključuju sve aktivnosti osim aktivnosti Bez rasporeda, Nije dostupno i Dostupno.

Iznimke, koje su uključene pri razmatranju maksimalnog ograničenja broja osoblja, poseban su slučaj. Neke iznimke, kao što su godišnji odmori, ne zahtijevaju da agent zauzima sjedište kontaktnog centra. Prisutnost tog agenta ne bi se trebala ubrajati u maksimalno ograničenje broja osoblja. Kako bi se razlikovale iznimke koje bi se trebale računati od onih koje se ne bi trebale, iznimka se može konfigurirati kao da zahtijeva radnu stanicu. Dodatne informacije potražite u odjeljku Upravljanje iznimkama .

Opisi polja

Stranica S maksimalnim brojem zaposlenih omogućuje stvaranje, uređivanje i brisanje maksimalnog

broja zaposlenika. Polja na stranici kada stvarate, uređujete ili brišete maksimalnu grupu zaposlenika

Polje	Opis
opisana su u nastavku.	
Najveći broj zaposlenika Naziv grupe	Jedinstveni naziv za grupu s maksimalnim brojem zaposlenika.
Maksimalno ograničenje broja zaposlenika	Maksimalan broj agenata koji mogu istovremeno raditi na bilo kojem od njih Vrijeme.

Polje	Opis
Dodijeli agente	Premjestite agente iz okna Dostupno u dodijeljena okna da biste ih dodijelili Maksimalna broj zaposlenika.

Stvaranje raspodjele

Distribucija se sastoji od jednotjednih podataka za kontakt u svakom intervalu od 30 minuta u danu. Podaci obuhvaćaju sljedeće:

Stupčasti	Opis
Omjer kontakta	Postotak ukupnih kontakata dana za interval. **NAPOMENA** Kada se izveze, omjer kontakta izražava se kao decimalni, a ne kao postotak. Na primjer, prikazan omjer kontakta U tablici kao 2,03% izvozi se u proračunsku tablicu kao 0,0203.
Distribucija kontakata	Broj primljenih kontakata u intervalu. Ako je omogućeno na globalnom Stranica Postavke (Omogući predviđene kontakte kao decimale postavka), ta vrijednost može imati do dva decimalna mjesta.
Prosječno vrijeme razgovora	Prosječno vrijeme razgovora ili
obrade. Prosječno radno vrijeme	Prosječno radno vrijeme nakon
kontakta.	

Distribucija određuje fluktuacije volumena kontakta u intervalima od jednog dana. Ovako

WFM generira distribuciju:

1. WFM izračunava prosječan broj kontakata primljenih u referentnom razdoblju za svaki interval rasporeda za svaki dan u tjednu odabran u zahtjevu za raspodjelu. Dani s posebnim događajima se zanemaruju. Odaberite šest do osam posljednjih tjedana za referentno razdoblje, pazeći da ne koristite tjedan s neobičnim volumenom, poput blagdanskog tjedna.

   PRIMJER Da biste izračunali prosječni volumen kontakta za interval od 8:30 do 9:00 AM u ponedjeljak, WFM uzima zbroj glasnoće za interval od 8:30 do 9:00 AM za svaki ponedjeljak U referentnom razdoblju i dijeli ukupan zbroj s brojem ponedjeljka u referentnom razdoblju.

2. WFM zatim dijeli rezultat za svakih pola sata s prosječnim brojem kontakata primljenih za cijeli dan kako bi odredio postotak dnevnih kontakata koji stižu tijekom tog intervala.

3. WFM izračunava prosječno vrijeme razgovora (redovi čekanja interaktivnih usluga) ili vrijeme obrade (neinteraktivni redovi čekanja usluga) i vrijednosti radnog vremena nakon kontakta po kontaktu za svakih pola sata.

> **PRIMJER: Izračunavanje** prosječnog vremena razgovora/obrade za 8:30–9:00 AM intervala u ponedjeljak, WFM uzima zbroj vremena razgovora/vremena obrade za svaki kontakt između 8:30 AM i 9:0 AM 0 za svaki ponedjeljak u referentnom razdoblju i dijeli ukupan zbroj s brojem kontakata. WFM koristi istu metodu za izračunavanje prosječnog radnog vremena.

Budućnost ne ponavlja uvijek prošlost. Budući događaji mogu uzrokovati promjenu raspodjele kontakata. Ako znate za nadolazeće događaje koji bi mogli utjecati na distribuciju, možete urediti distribuciju kako biste uzeli u obzir te događaje. U bilo kojem intervalu od 30 minuta možete promijeniti broj kontakata koji će vjerojatno stići, prosječno vrijeme razgovora ili obrade i prosječno radno vrijeme nakon kontakta (pogledajte Uređivanje distribucija i predviđanja).

Smjernice za generiranje distribucije

Odabir odgovarajućeg referentnog razdoblja važan je za generiranje raspodjele prikladne za vaše predviđeno razdoblje.

Možete generirati distribuciju jednom i ponovno je upotrijebiti za svako predviđanje ili generirati novu distribuciju svaki put kada generirate predviđanje. Distribucija i predviđanje povezuju se automatski – red čekanja servisa može imati samo jednu distribuciju proizvodnje i jedno predviđanje proizvodnje u bilo kojem trenutku.

Vrsta distribucije koju generirate ovisi o vrsti reda čekanja usluga za koji je generirate. Prilikom generiranja distribucije koristite sljedeće smjernice:

- Ako vaši dnevni ili tjedni podaci za kontakt jako variraju, odaberite dulje referentno razdoblje. Ako su vaši podaci za kontakt prilično stabilni, odaberite kraće referentno razdoblje.
- Ako su vaši podaci za kontakt prilično stabilni ili sezonski, odaberite dulje referentno razdoblje iz istog razdoblja prošle godine.
- Ako imate povijesne podatke u vrijednosti od najmanje godinu dana, a obrasci poslovanja i usmjeravanja nisu se dramatično promijenili, upotrijebite referentno razdoblje od godinu dana ranije koje je slično razdoblju predviđanja.
- Ako imate manje od godinu dana povijesnih podataka ili su se uvjeti vašeg kontaktnog centra dramatično promijenili, identificirajte novije razdoblje koje će vjerojatno imati podatke za kontakt koji su slični razdoblju predviđanja.
- Ako su podaci za kontakt razumno stabilni tijekom cijele godine, možete proći nekoliko mjeseci bez potrebe za generiranjem nove distribucije.
- Ako se podaci o kontaktima često razlikuju ili prikazuju sezonske varijacije, možda ćete morati

regenerirati distribuciju barem jednom mjesečno ili svaki put kada izradite predviđanje.

> **NAPOMENA** Distribucije zanemaruju datume unutar referentnog razdoblja kojima su dodijeljeni posebni događaji i datume koji su označeni kao datumi zatvaranja.

Upravljanje distribucijama

Koristite stranicu Zahtjevi za distribuciju za generiranje proizvodnje i imenovanih distribucija.

Distribucija proizvodnje koristi se prema zadanim postavkama za generiranje predviđanja. Može postojati samo jedna distribucija proizvodnje. Nasuprot tome, može biti mnogo imenovanih distribucija. Imenovane distribucije koriste se za analizu kako različiti uvjeti utječu na volumen kontakta i rasporede agenata. Imenovana distribucija može se generirati s povijesnim podacima kao što je distribucija proizvodnje, ali se također može generirati bez ikakvih povijesnih podataka, a zatim ručno popuniti.

Za generiranje predviđanja možete koristiti i imenovanu distribuciju umjesto distribucije proizvodnje.

> **NAPOMENA** Ako ste sigurni da su volumen i distribucija kontakta u vašem kontakt centru stabilni, tada trebate generirati samo jednu distribuciju i jedno predviđanje i ne morate koristiti naziv Distribucija.

Generiranje proizvodne distribucije

Generiranje proizvodne distribucije

1. Na stranici Zahtjev za distribuciju odaberite **mogućnost Pošalji zahtjev za** distribuciju proizvodnje.
2. Odaberite jedan ili više redova čekanja servisa. Navedeni dostupni redovi čekanja usluga su oni koji nemaju potvrdni okvir "Ne generiraj predviđanja ili rasporede za ovaj red čekanja usluga" na stranici Upravljanje redovima čekanja usluga .
3. Unesite datum početka i datum završetka željenog referentnog razdoblja u vremensku zonu reda čekanja servisa. Referentno razdoblje trebalo bi imati povijesne podatke koji su usko slični datumima za koje želite generirati predviđanje. U referentnom razdoblju trebali bi postojati podaci za svaki odabrani dan u tjednu. Ako nema podataka, WFM popunjava ta razdoblja nulama.
4. Odaberite dane u tjednu za koje želite izračunati raspodjelu. Prema zadanim postavkama odabire se svaki dan u tjednu.
5. Odlučite želite li da se standardna vremena reda čekanja servisa (prosječno vrijeme razgovora i prosječno radno vrijeme nakon kontakta) ažuriraju na temelju te distribucije.
6. Zakažite kada želite da se zahtjev pokrene. Prema zadanim postavkama zahtjev se odmah pokreće.
7. Kliknite **Pošalji**.

Nakon što se vaš zahtjev uspješno pokrene, možete pregledati distribuciju i urediti je prema potrebi.

Generiranje imenovane distribucije

Koristite stranicu Zahtjev za raspodjelu da biste poslali imenovani zahtjev za raspodjelu. Zahtjev može generirati novu imenovanu distribuciju ili prebrisati postojeću imenovanu distribuciju novim podacima.

Generiranje imenovane distribucije

1. Na stranici Zahtjev za raspodjelu odaberite željenu mogućnost: **Pošaljite novi imenovani zahtjev za** raspodjelu ili **Pošaljite postojeći imenovani zahtjev za** distribuciju.
2. Odaberite red čekanja za usluge. Imajte na umu da, iako možete odabrati više redova čekanja servisa za proizvodnu distribuciju, možete odabrati samo jedan red čekanja servisa za imenovanu distribuciju.
3. Unesite jedinstveni naziv za imenovanu distribuciju ako je to novi zahtjev ili odaberite postojeći naziv imenovane distribucije ako ponovno koristite postojeći naziv imenovane distribucije.
4. Unesite datum početka i datum završetka željenog referentnog razdoblja u vremensku zonu reda čekanja servisa. Referentno razdoblje trebalo bi imati povijesne podatke koji su usko slični datumima za koje želite generirati predviđanje. U referentnom razdoblju trebali bi postojati podaci za svaki odabrani dan u tjednu. Ako nema podataka, WFM popunjava ta razdoblja nulama.
5. Odaberite dane u tjednu za koje želite izračunati distribuciju. Prema zadanim postavkama odabire se svaki dan u tjednu.
6. Odlučite želite li da se standardna vremena reda čekanja servisa (prosječno vrijeme razgovora i prosječno radno vrijeme nakon kontakta) ažuriraju na temelju te distribucije.
7. Zakažite kada želite da se zahtjev pokrene. Prema zadanim postavkama zahtjev se odmah pokreće.
8. Kliknite **Pokreni**.

Nakon što se vaš zahtjev uspješno pokrene, možete pregledati distribuciju i urediti je prema potrebi.

Prikaz distribucije

Prikaz raspodjele

1. Na stranici Planiranje odaberite **Distribucija**.
2. Odaberite red čekanja servisa za koji ste pokrenuli distribuciju.
3. Odaberite proizvodnju ili imenovanu distribuciju. Raspodjela se pojavljuje u tabličnom i grafičkom obliku.
4. Na padajućem popisu odaberite dan u tjednu koji želite pregledati. Možete i pomicati prikazane podatke prema gore ili prema dolje i kliknite crnu traku pri dnu za prikaz podataka sljedećeg dana ili crnu traku na vrhu kako biste vidjeli podatke od prethodnog dana.

NAPOMENA Prikazuje se i vremenska zona za ovaj red čekanja usluga. Samo je za čitanje i ne može se promijeniti s ove stranice. Ako je vremenska zona reda čekanja servisa promijenjena u redovima čekanja servisa
Sve zahvaćene distribucije i predviđanja trebalo bi ponovno pokrenuti ili ručno urediti jer se promjena vremenske zone reda čekanja servisa ne odražava automatski u njima.

Rad s distribucijama

Nakon što pokrenete distribuciju, postoji nekoliko akcija koje možete poduzeti s njom osim uređivanja. Tim radnjama upravljaju gumbi u gornjem desnom kutu stranice Distribucija. Funkcije gumba opisane su u sljedećoj tablici.

Nisu svi gumbi dostupni i za produkciju i za imenovane distribucije.

Button	Funkcija
Spremi	Sprema uređenu raspodjelu.
Spremanje kao	Sprema raspodjelu pod drugim nazivom. Time se zadržava izvorna distribucija i stvara nova imenovana distribucija.
Preimenuj	Preimenuje imenovanu distribuciju. Ova funkcija ne kopira raspodjelu kao što to čini funkcija Spremi kao, već mijenja naziv ove distribucije. Nakon promjene, nećete vidjeti stari naziv ni na jednom popisu imenovanih distribucija za ovaj red čekanja usluga.
Izbriši	Briše imenovanu distribuciju.
Kopiraj u proizvodnju	Kopira imenovanu distribuciju u proizvodnju. Ova funkcija prebrisuje podatke u postojećoj proizvodnoj distribuciji s podacima iz ove imenovane distribucije. Na primjer, ako imenovana distribucija ima podatke samo za ponedjeljak i utorak, ali distribucija proizvodnje ima podatke za svaki dan u tjednu, nakon kopije proizvodna distribucija sadržavat će i podatke samo za ponedjeljak i utorak.
Izvoz	Izvozi podatke u distribuciju kao CSV datoteku s nazivom export.csv. Izvozna datoteka sadrži podatke o distribuciji za svaki dan u tjednu. Tim se podacima može manipulirati u aplikaciji proračunske tablice, a zatim kopirati natrag u distribuciju.

Stvaranje predviđanja

Predviđanje je predviđanje broja kontakata za svaki interval od 30 minuta u danu koji će kontaktni centar primiti tijekom određenog vremenskog razdoblja. Postoje tri vrste predviđanja:

- Predviđanje proizvodnje koristi se za generiranje plana proizvodnje. Može postojati samo jedno predviđanje proizvodnje.
- **Imenovana predviđanja su predviđanja "što ako?", koja se koriste za uzimanje u obzir pokretača** volumena, kao što su marketinške kampanje koje proizvode promjene u opsegu kontakta, prosječno vrijeme rukovanja ili promjene u operativnom vremenu. Može biti mnogo imenovanih prognoza.
- Strateško **predviđanje** je petogodišnje predviđanje koje prikazuje broj agenata potrebnih mjesečno za ispunjavanje predviđenih zahtjeva reda čekanja usluga. Može postojati samo jedna strateška prognoza. Ovo predviđanje koristi se za generiranje različitih izvješća o strateškom planiranju.

WFM koristi povijesne podatke o kontaktima i distribuciju za generiranje predviđanja. Predviđanje se zatim koristi za izradu rasporeda.

O postupku predviđanja

Da biste stvorili predviđanje, morate dovršiti svaki od sljedećih zadataka.

Generiranje raspodjele

Generiranje raspodjele (pogledajte Stvaranje distribucije) ili korištenje postojeće distribucije za red čekanja servisa i referentno razdoblje koje odaberete. Odaberite šest do osam posljednjih tjedana za referentno razdoblje, pazeći da ne koristite tjedan s neobičnim volumenom, poput blagdanskog tjedna.

Distribucije su odgovorne za određivanje očekivanog postotka dnevnog volumena kontakta koji se javlja u svakom intervalu u danu. Odaberite referentno razdoblje koje najbolje predstavlja očekivanu raspodjelu kontakata tijekom dana.

Uređivanje raspodjele

Ako je potrebno, uredite distribuciju (pogledajte Uređivanje distribucija i predviđanja). Na primjer, ako očekujete da će volumen kontakta biti manji na određeni dan u tjednu u razdoblju predviđanja, možete smanjiti volumen kontakta tog dana u distribuciji.

> **NAPOMENA** Ako je tom danu dodijeljen poseban događaj (pogledajte Račun danima s abnormalnim volumenom kontakta), tada WFM normalizira glasnoću kontakta kako bi distribucije bile točnije. U tom slučaju nema potrebe za ručnim podešavanjem distribucije.

Odaberite metodu predviđanja

Postoje dvije metode predviđanja, Standardno i Napredno. Standardna metoda je naslijeđena metoda koju koristi WFM. Ova metoda tretira sve tjedne isto: nije moguće predstaviti razlike u volumenu kontakta ili vremenu rukovanja na tjednoj osnovi unutar jednog mjeseca. Stoga ne odražava sezonske varijacije u volumenu kontakta u različito vrijeme tijekom tjedna i mjeseca. Ova metoda se preporučuje ako imate godinu dana ili manje povijesnih podataka koje ćete koristiti kao referentne podatke.

Napredna metoda predviđanja može točnije odražavati sezonske varijacije u volumenu kontakta i vremenu rukovanja. Ova metoda se preporučuje kontaktnim centrima koji imaju sezonske fluktuacije u volumenu kontakta i koji imaju na raspolaganju više od godinu dana povijesnih podataka. Što je referentno razdoblje dulje, to točnije ova metoda predviđanja može odražavati tjedne, mjesečne i godišnje varijacije.

Odaberite referencu reriod

WFM koristi povijesne podatke za projiciranje budućih zahtjeva. Referentno razdoblje koje odaberete ovisi o odabranoj metodi predviđanja.

- **Standardni način** predviđanja. Identificirajte referentno razdoblje s povijesnim podacima koji najviše podsjećaju na razdoblje za koje želite generirati predviđanje. Referentno razdoblje koje odaberete trebalo bi odražavati sve tjedne obrasce koji će se vjerojatno pojaviti tijekom razdoblja predviđanja. Odabir referentnog razdoblja od godine prije predviđenog razdoblja često daje najbolji odraz tjednih obrazaca.
- **Napredna metoda** predviđanja. Ova metoda predviđanja ima bolje rezultate s duljim referentnim razdobljem. Identificirajte referentno razdoblje od godine ili dulje s povijesnim podacima koji najviše odražavaju tjedne, mjesečne i godišnje sezonske obrasce koji će se vjerojatno pojaviti tijekom predviđenog razdoblja.

Za prikaz povijesnih podataka koji su vam dostupni za red čekanja usluga i referentno razdoblje koje razmatrate koristite stranicu Prikaz i uređivanje povijesnih podataka (pogledajte Prikaz i uređivanje povijesnih podataka).

Generiranje predviđanja

Kada pokrenete zahtjev za predviđanje, WFM izvodi ove korake:

1. Primjenjuje sva posebna prilagođavanja događaja koja ste dodijelili za red čekanja servisa u povijesnom referentnom razdoblju.
2. Generira prosječni volumen kontakta za svaki dan u tjednu koristeći podatke iz referentnog razdoblja (standardna metoda predviđanja) ili generira prosječni dnevni volumen kontakta pomoću podataka iz referentnog razdoblja (metoda naprednog predviđanja).

> **NAPOMENA** Pri izračunavanju volumena kontakta WFM zaokružuje blizu (gore ili dolje na najbliži cijeli broj), osim kada bi vrijednost bila zaokružena na nulu. U tom slučaju, vrijednost je
> Zaokruženo na 1.

3. Ako ste se odlučili za povijesni trend, WFM određuje godišnju stopu rasta na temelju dva odabrana referentna razdoblja. Godišnja stopa rasta proizlazi iz promjene obujma kontakta tijekom promjene vremena između dvaju referentnih razdoblja. Promjena vremena mjeri se razmakom između sredine svakog referentnog razdoblja. Ako ste se odlučili za očekivani trend, WFM prilagođava projekcije obujma u skladu s postotkom godišnje stope rasta koju navedete. Povijesni trend i očekivani trend primjenjuju se na prednje razdoblje drugačije. Dodatne informacije potražite u odjeljku Korištenje trendova u predviđanju .
4. Podešava projekciju volumena za svaki dan faktorom prilagodbe kontakta.
5. Primjenjuje omjere kontakata iz raspodjele za svaki interval u danu. Kontakti se redistribuiraju za neinteraktivne redove čekanja usluga koji koriste parnu ili proporcionalnu preraspodjelu tijekom zatvorenih sati. U suprotnom, broj kontakata preuzima se iz kontakata koji dolaze tijekom radnog vremena reda čekanja servisa. Ako je red čekanja servisa zatvoren tijekom intervala, broj kontakata je nula.
6. Za neinteraktivne redove čekanja usluga množi predviđene kontakte za svaki interval s prosječnim vremenom rukovanja kako bi se procijenilo potrebno vrijeme rukovanja agentom.
7. Koristi algoritam za određivanje broja agenata potrebnih po intervalu za ispunjavanje ciljeva razine usluge.

> **NAPOMENA** Ako je red čekanja usluge zatvoren na dan u tjednu, morate urediti red čekanja usluga na stranici Redovi čekanja usluga kako biste poništili potvrdni okvir Aktivno za taj dan u tjednu. Ako ovo nije.
> Gotovo, zahtjev za predviđanje neće uspjeti.

> **NAPOMENA** Ako postoji datum s čvrstim pridruživanjem datuma unutar razdoblja predviđanja, WFM koristi volumen od referentnog datuma pridruživanja tvrtke, već raspodjelu tog kontakta
> Volumen po interval za dan dolazi iz distribucije.

Pregled predviđanja

Ako ne mislite da su vrijednosti predviđanja na cilju, možete urediti predviđanje (pogledajte Uređivanje distribucija i predviđanja).

Generiranje predviđanja

Koristite stranicu Zahtjevi za predviđanje da biste generirali proizvodna, imenovana i strateška predviđanja.

> **PREREQUISITE** Prije generiranja predviđanja, morate imati distribuciju za svaki red čekanja usluge koji odaberete.

Generiranje predviđanja

1. Na stranici Predviđanje kliknite **Novi zahtjev**.
2. Na stranici Zahtjev za predviđanje odaberite vrstu predviđanja koju želite generirati. Možete:
    - Generiranje novog predviđanja proizvodnje
    - Generiranje novog imenovanog predviđanja
    - Generiranje postojećeg imenovanog predviđanja
    - Generiranje nove strateške prognoze
3. Dovršite odjeljke na stranici zahtjeva za predviđanje kako je opisano u nastavku.
4. Kliknite **Pošalji**.

Opisi sekcija

NAPOMENA Nije svaki odjeljak potreban za svaku vrstu predviđanja.

Način predviđanja

Odaberite metodu predviđanja koju želite koristiti, Napredno ili Standardno. Napredna metoda uzima u obzir tjedne, mjesečne i godišnje obrasce u podacima referentnog razdoblja. Standardna metoda nije osjetljiva na takve sezonske varijacije i prikladnija je ako u referentnom razdoblju imate manje od godinu dana povijesnih podataka.

NAPOMENA: Strateška predviđanja koriste samo standardnu metodu predviđanja.

Razdoblje predviđanja

Odaberite datume početka i završetka razdoblja koje predviđanje pokriva.

Vrsta reda čekanja za servis

Odaberite interaktivnu ili neinteraktivnu vrstu reda čekanja usluga za ovo predviđanje.

NAPOMENA: Strateška predviđanja mogu se izvoditi samo za interaktivne redove čekanja usluga.

Red čekanja servisa / redovi čekanja servisa

Odaberite red čekanja servisa za koji je predviđeno predviđanje. Svaki od dostupnih redova čekanja za usluge je odabrane vrste reda čekanja usluga i nema potvrdni okvir "Ne generiraj predviđanja ili rasporede za ovaj red čekanja servisa" na stranici Redovi čekanja usluga (pogledajte Upravljanje redovima čekanja servisa). Možete odabrati više redova čekanja servisa za proizvodnju ili strateško predviđanje. Za imenovana predviđanja možete odabrati samo jedan red čekanja servisa.

NAPOMENA: Strateška predviđanja mogu se izvoditi samo za interaktivne redove čekanja usluga.

Kada odaberete redove čekanja servisa za predviđanje proizvodnje, svaki red čekanja servisa prikazuje zadani scenarij skupljanja koji mu je dodijeljen. Po želji možete odabrati drugi scenarij skupljanja ili polje Scenarij skupljanja prazno tako da se na taj red čekanja servisa ne primjenjuje skupljanje.

Scenarij skupljanja

Odaberite scenarij skupljanja koji želite primijeniti na imenovano predviđanje. Scenarij skupljanja sastoji se od do 12 tjedana skupljanja određenim redoslijedom (od tekućeg tjedna do dvanaest tjedana) koji se primjenjuju na red čekanja servisa prilikom izvođenja predviđanja.

Zadani scenarij skupljanja prikazuje se za odabrani red čekanja servisa. Možete odabrati drugačiji scenarij skupljanja s popisa scenarija koji su dodijeljeni odabranom redu čekanja servisa ili učiniti polje praznim tako da se ne primjenjuje skupljanje.

Pomak tjedna skupljanja

Unesite pomak tjedna skupljanja koji će se koristiti. Zadani pomak je 0, što znači da će se raspored izvoditi istog tjedna izvođenja ovog predviđanja. Ako namjeravate pokrenuti raspored dva tjedna nakon izvođenja predviđanja, tada je pomak tjedna skupljanja 2. To WFM govori da počnemo brojati smanjenje 0. tjedna za dva tjedna kada zapravo pokrenete raspored. U to će vrijeme u rasporedu biti više iznimaka, tako da će predviđeno smanjenje biti niža vrijednost nego ako raspored pokrenete sada za razdoblje od dva tjedna u budućnosti.

Naziv predviđanja

Ako generirate novo imenovano predviđanje, unesite jedinstveni naziv predviđanja. Ako generirate postojeće nazvano predviđanje, odaberite to imenovano predviđanje s padajućeg popisa.

Distribucija

Odaberite raspodjelu koja će se koristiti. Ako ste odabrali više redova čekanja servisa, to mora biti distribucija proizvodnje. Ako ste odabrali jedan red čekanja servisa, to može biti distribucija proizvodnje ili imenovana distribucija. Koju god vrstu distribucije odabrali, mora da je pokrenuta za redove servisa koje ste odabrali.

Mogućnosti trenda

Odaberite opciju trenda koja će se koristiti (pogledajte Korištenje trendova u predviđanju).

- Bez trenda – koristite ovu mogućnost ako glasnoća kontakta ostane konstantna tijekom vremena.
- Povijesni trend – koristite ovu mogućnost za određivanje trenda iz povijesnih podataka u dva referentna razdoblja.

- Očekivani trend – koristite ovu mogućnost ako želite predvidjeti količinu kontakta koristeći godišnju stopu rasta primijenjenu na podatke u referentnom razdoblju.

Referentno razdoblje

Unesite referentno razdoblje koje će se koristiti u predviđanju. Referentno razdoblje ovisi o tome koju opciju trenda odaberete.

Ako odaberete...	Zatim...
Nema trenda	Unesite datum početka i završetka referentnog razdoblja. Za metodu Napredno predviđanje odaberite što je moguće dulje referentno razdoblje koje predstavlja vaše trenutne poslovne uvjete.
Povijesni trend	Unesite dva referentna raspona koja će se koristiti za izračun trenda. Raspon 1 trebao bi biti tjedan dana ili duže. Ovo je početna točka koja se koristi za izračunavanje promjene volumena kontakta tijekom vremena. Za raspon 2 odaberite najdulje moguće referentno razdoblje koje odražava trenutne uvjete u vašem poslovanju. To predstavlja sezonalnost ili uobičajenu razliku između mjeseci za vašu tvrtku. Povijesni model trenda radi optimalno kada su oba raspona iste duljine.
Očekivani trend	Unesite jedan referentni raspon i postotak godišnje stope rasta. Za Metodu Napredno predviđanje, odaberite što je moguće dulje referentno razdoblje koje predstavlja vaše trenutne poslovne uvjete.

Vrijeme rukovanja kontaktom

Odaberite izvor koji želite koristiti za prosječno vrijeme razgovora (ATT) i prosječno radno vrijeme nakon kontakta (AWT) koje se koristi za generiranje predviđanja. Možete odabrati izračun tih vrijednosti iz raspodjele koju ste odabrali ili koristiti ATT i AWT konfigurirane za red čekanja servisa na stranici Redovi čekanja servisa.

Faktor prilagodbe kontakata

(Neobavezno) Unesite faktor prilagodbe kontakta da biste prilagodili predviđeni volumen kontakta prema gore ili dolje. Zadana vrijednost je 1,0, što znači da nema promjene.

Cilj razine usluge

Po želji postavite cilj razine usluge.

- Ako se predviđanje odnosi na interaktivne redove čekanja usluga, potvrdite okvir "Konfiguriraj cilj razine usluge". Kada je odabrano, prikazuje se tablica koja sadrži cilj standardne razine usluge

Konfigurirano na stranici red čekanja servisa na toj stranici Red čekanja servisa. Zatim možete po želji izmijeniti postotak razine usluge po intervalu.

- Ako se predviđanje odnosi na neinteraktivne redove čekanja usluga, prikazuje se polje Prag rukovanja. Unesite broj minuta (od 0 do 4320) u kojima se kontakti moraju obrađivati kako bi se ispunio cilj razine usluge.

Zakazivanje zahtjeva

Zakažite vrijeme i datum kada želite pokrenuti ovaj zahtjev za predviđanjem. Prema zadanim postavkama zahtjev se odmah pokreće. Nakon što se vaš zahtjev uspješno pokrene, možete pregledati predviđanje i urediti ga prema potrebi.

Prikaz predviđanja

Prikaz predviđanja

1. Na stranici Planiranje odaberite **Predviđanje**.
2. Na lijevoj strani stranice odaberite sljedeće:
   - Vrsta predviđanja – standardna ili strateška
   - Red čekanja servisa
   - Proizvodnja ili imenovano predviđanje
   - Datum predviđanja
   - Vremenska zona u kojoj se prikazuju podaci predviđanja. Prema zadanim postavkama prikazuje se u vremenskoj zoni reda čekanja servisa.
3. Predviđanje se pojavljuje u tabličnom i grafičkom obliku. Možete odabrati prikaz na različitim razinama zumiranja.
   - Dnevni prikaz (D): prikazuje podatke u intervalima od 30 minuta za odabrani dan
   - Prikaz tjedna (W): prikazuje dnevne podatke za svaki dan u odabranom sedmodnevnom tjednu
   - Prikaz mjeseca (M): prikazuje dnevne podatke za svaki dan u odabranom mjesecu

Rad s prognozama

Nakon što pokrenete predviđanje, postoji nekoliko radnji koje možete poduzeti s njim osim uređivanja. Tim radnjama upravljaju gumbi u gornjem desnom kutu stranice Predviđanje. Funkcije gumba opisane su u sljedećoj tablici.

Nisu svi gumbi dostupni za proizvodnju, imenovana i strateška predviđanja.

Button	Funkcija
Spremi	Sprema uređeno predviđanje.
Spremanje kao	Sprema produkciju ili imenovano predviđanje pod drugim nazivom. Time se zadržava izvorno predviđanje i stvara novo imenovano predviđanje koje uključuje sva uređivanja predviđanja.
Preimenuj	Preimenuje imenovano predviđanje. Ova funkcija ne kopira predviđanje kao funkcija Spremi kao, već mijenja naziv ovog predviđanja. Nakon promjene, nećete vidjeti staro ime ni na jednom popisu imenovanih predviđanja za ovaj red čekanja usluga.
Izbriši	Briše imenovano predviđanje.
Kopiraj u proizvodnju	Kopira imenovano predviđanje u proizvodnju. Ova funkcija prebrisuje podatke u postojećem predviđanju proizvodnje s podacima iz ovog imenovanog predviđanja. Na primjer, ako navedeno predviđanje sadrži podatke samo za ponedjeljak i utorak, ali predviđanje proizvodnje sadrži podatke za svaki dan u tjednu, nakon kopije predviđanje proizvodnje sadržavat će i podatke samo za ponedjeljak i utorak.
Izvoz	Izvozi podatke iz predviđanja kao CSV datoteku s nazivom export.csv. Za proizvodnju i imenovana predviđanja odabirete datum početka i završetka podataka koji će se izvesti za do godinu dana podataka, kao i razinu zumiranja (interval, tjedan ili mjesec). Zadani izvoz je datumski raspon, razina zumiranja i vremenska zona koju gledate kada kliknete gumb Izvoz. Za strateška predviđanja odabirete datum početka i završetka podataka koji će se izvoziti od 1 do 60 mjeseci podataka. Zadano trajanje je 60 mjeseci. Zadana razina zumiranja je po mjesecima, bez mogućnosti promjene na bilo koju drugu razinu zumiranja. Tim se podacima može manipulirati u aplikaciji proračunske tablice, a zatim kopirati natrag u predviđanje.

Uvoz predviđanja

Postoje situacije u kojima možda želite uvesti podatke predviđanja. Na primjer, ako nema dostupnih povijesnih podataka, predviđanje se ne može izračunati za vas. Ili možda određeni red usluga rješava problematične karte, a broj agenata potrebnih za to već je poznat i samo želite generirati

Raspored za te agente. Uvoz podataka to omogućuje.

Uvezeni podaci koriste se za popunjavanje tablice predviđanja prikazane na stranici Predviđanje. Učinkovitiji je od ručnog popunjavanja te tablice jednu po jednu ćeliju. Uvezeno predviđanje može biti predviđanje proizvodnje ili imenovano predviđanje.

> **NAPOMENA** Mora postojati redak za svaki interval (ukupno 48 redaka dnevno), osim na dan kada vremenska zona prelazi na ljetno računanje vremena ili iz njega. Na dan kada ide ljetno računanje vremena
> Na snagu će biti 46 redova, a dan kada završava ljetno računanje vremena bit će 50 redova.

> **NAPOMENA** Ako uvezete predviđanje za dan koji već ima predviđanje, to će postojeće predviđanje biti prebrisano.

Predviđanja se uvoze kao CSV datoteke.

- Predviđanje može biti za jedan ili više dana.
- Predviđanje mora biti za jedan interaktivni ili neinteraktivni red čekanja usluga.
- Pretpostavlja se da se podaci predviđanja nalaze u vremenskoj zoni reda čekanja servisa.
- CSV datoteka mora sadržavati redak za svaki interval od 30 minuta u svakom danu (ukupno 48 redaka) dnevno, a podaci u svakom retku moraju biti u obliku HH:MM.

  > **NAPOMENA** Ako pokušate ponovno uvesti predviđanje koje ste izvezli na razini zumiranja tjedna ili mjeseca, primit ćete poruku o pogrešci da vam nedostaje niz razdoblja. To je zato što je
  > Predviđanje na razini tjedna prikazuje podatke u intervalima od tri sata, a predviđanje na razini mjeseca prikazuje podatke po danima.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Ako planirate uvesti predviđanje koje sadrži polja bez vrijednosti, unesite 0 (nulu) u ta polja prije uvoza datoteke.

Uvoz predviđanja

1. Na stranici Zahtjev za predviđanje odaberite mogućnost **Uvoz predviđanja** .
2. Odaberite vrstu predviđanja koju želite uvesti:
   - Ako uvozite predviđanje proizvodnje, odaberite red čekanja za servis kojemu služi.
   - Ako uvozite postojeće imenovano predviđanje, odaberite red čekanja servisa za koji je namijenjen i imenovano predviđanje.
   - Ako uvozite novo imenovano predviđanje, odaberite red čekanja servisa i unesite naziv novog imenovanog predviđanja.
3. Odaberite datoteku za uvoz, a zatim kliknite **Prenesi** da biste uvezli predviđanje.

Nakon što se predviđanje prenese, može se pregledavati i uređivati kao i bilo koje drugo predviđanje.

Uvoz predviđanja ako već znate broj predviđenih agenata

CSV datoteka sadrži sljedeća polja ako već znate broj predviđenih agenata.

Polje	Opis
Datum	Datum predviđanja u formatu GGGG-MM-DD. **NAPOMENA:** Oblik datuma u CSV datotekama aplikacija za proračunske tablice, kao što je Microsoft Excel, može promijeniti u oblik koji postavljen je u aplikaciji kao zadani. Imajte na umu tu mogućnost i provjerite jesu li stupci s datumima konfigurirani tako da je oblik datuma ispravan.
Interval	Interval od 30 minuta u formatu HH:MM. **NAPOMENA** Za svaki interval mora postojati redak (ukupno 48 redaka dnevno).
AgentiForecast	Broj predviđenih agenata za interval. Unesite 0 (nulu) u bilo kojem intervalu zatvaranja reda čekanja servisa.

U ovom primjeru datoteke za uvoz navedena je vrijednost AgentsForecast. U tom slučaju WFM koristi navedene vrijednosti i ne izračunava vlastite.

```
Datum,Interval,AgentiForecast
    2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Uvoz predviđanja kada želite izračunati broj predviđenih agenata

Datoteka CSV sadrži sljedeća polja bilo kojim redoslijedom kada želite WFM izračunati broj predviđenih agenata na temelju mjernih podataka koje unosite.

Polje	Opis
Datum	Datum predviđanja u formatu GGGG-MM-DD. **NAPOMENA** : Oblik datuma u CSV datotekama može promijeniti

Polje	Opis
	Aplikacija za proračunske tablice, kao što je Microsoft Excel, u obliku koji je u aplikaciji postavljen kao zadani. Imajte na umu tu mogućnost i provjerite jesu li stupci s datumima konfigurirani tako da je oblik datuma ispravan.
Interval	Interval od 30 minuta u formatu HH:MM. **NAPOMENA** Za svaki interval mora postojati redak (ukupno 48 redaka dnevno).
KontaktiForecast	Broj kontakata predviđenih za interval. Unesite 0 (nulu) u bilo koju Interval da je red čekanja servisa zatvoren. Ako je omogućeno na stranici Globalne postavke WFM (Omogući predviđene kontakte kao decimale), taj broj može imati do dva decimalna mjesta (pogledajte Konfiguriranje WFM postavki) na razini sustava). Ako se unese više od dva decimalna mjesta, broj se zaokružuje na najbliža dva decimalna mjesta, osim ako bi to rezultiralo brojem 0,00, u kojem slučaju je prikazani broj 1.
AverageTalkTimeForecast	Prosječno vrijeme razgovora po kontaktu u sekundama predviđeno za interval.
AverageWorkTimeForecast	Prosječno radno vrijeme nakon kontakta u sekundama predviđeno za interval.
ServiceLevelPercentForecast	Predviđeni postotak razine usluge za interval.
ServiceLevelTimeForecast	Predviđeno vrijeme u sekundama za odgovaranje na kontakt.

U ovom primjeru, vrijednost AgentsForecast izračunat će se prema WFM jer u datoteci nisu navedene vrijednosti.

```
Datum,Interval,KontaktiPrognoza,AverageTalkTimeForecast,AverageWorkTimeForecast'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
    ...
```

Koristite trendove u predviđanju

Kada odlučite generirati predviđanje s trendovima, WFM izračunava godišnju stopu rasta u obujmu kontakta.

Izbor referentnih razdoblja je umjetnost koja bi trebala uzeti u obzir sve sezonske fluktuacije u povijesnim podacima. Ako su povijesni podaci sezonski, najbolje je koristiti iste dijelove dvije različite godine za određivanje trenda.:

Webex WFO koristi linearne trendove za predviđanje. Za generiranje predviđanja možete koristiti dvije različite opcije trenda:

- Povijesni trend – WFM koristi povijesne podatke iz odabranog referentnog razdoblja za izračun postotka promjene obujma kontakta za svaki dan u tjednu koji se zatim primjenjuje na svaki datum u razdoblju predviđanja.
- Očekivani trend – WFM koristi godišnju stopu rasta koju pružate za izračun promjene obujma kontakta za svaki datum u razdoblju predviđanja.

Povijesni trendovi

Standardna metoda predviđanja

Ova opcija trenda koristi dva referentna razdoblja. Za svako od dva referentna razdoblja trenda izračunava se prosječni volumen kontakta za svaki dan u tjednu, kao i srednji datum za svaki dan u tjednu. Na primjer, ako postoji pet slučajeva srijede u referentnom razdoblju, srednja srijeda je treći stupanj tog dana.

Osim toga, za svako referentno razdoblje izračunavaju se ukupni prosječni volumen kontakta i srednji datum. Zatim se kombiniraju rezultati iz dvaju referentnih razdoblja kako bi se dobila stopa rasta i trajanje rasta. Iz toga se izračunava godišnja stopa rasta.

U predviđanju koje koristi povijesni trend, početna točka predviđanja izračunava se proširenjem crte trenda od sredine drugog referentnog razdoblja do početka predviđanja. Na donjem grafikonu dva referentna razdoblja su u razmaku od godinu dana i zabilježen je stopostotni rast tijekom godine (vrijedi za sve dane u tjednu). Taj se rast produljuje do siječnja sljedeće godine kada počinje prognoza.

Napredna metoda predviđanja

Ova opcija trenda koristi dva referentna razdoblja. Za svako od dvaju referentnih razdoblja trenda izračunava se prosječni volumen kontakta za svaki dan u tjednu, kao i srednji datum za referentno razdoblje. Na primjer, ako postoji pet slučajeva srijede u referentnom razdoblju, srednja srijeda je treći stupanj tog dana.

Nakon što se izračuna ukupni prosječni volumen kontakta i srednji datum za svako referentno razdoblje, te se vrijednosti koriste za stvaranje razlike u volumenu kontakta i razliku u vremenu. Iz toga se izračunava godišnja stopa rasta.

U predviđanju koje koristi povijesni trend, početna točka predviđanja izračunava se proširenjem linije trenda od sredine u drugom referentnom razdoblju do početka prognoze. Na donjem grafikonu dva referentna razdoblja udaljena su godinu dana i tijekom godine zabilježen je stopostotni rast. Taj se rast produljuje do siječnja sljedeće godine kada počinje prognoza.

Očekivani trendovi

Standardna metoda predviđanja

U predviđanje pomoću očekivanog trenda koji je isporučio korisnik unosite jedno referentno razdoblje i postotnu stopu godišnjeg rasta. Jednostavan primjer je godišnja stopa rasta od 100 posto. Nakon jedne pune godine, broj poziva će se udvostručiti (povećati za 100 posto). Stopa rasta jednaka je za sve dane u tjednu, ali nagib linearnog trenda povezan sa svakim danom u tjednu može biti različit (vidi učinak dana u tjednu).

Prosječna količina poziva izračunava se po danu u tjednu i prenosi se do prvog dana predviđanja. Nije važno koliko vremena prođe između referentnog razdoblja i početka predviđanja (vidi grafikon u nastavku). Ako predviđanje započne istog dana u tjednu, početne vrijednosti bit će jednake između predviđanja. Ako započne na drugi dan u tjednu, postojat će mala mogućnost pogreške jer se trend primjenjuje na svaki datum predviđanja.

Napredna metoda predviđanja

U predviđanje pomoću očekivanog trenda koji je isporučio korisnik unosite jedno referentno razdoblje i postotnu stopu godišnjeg rasta. Jednostavan primjer je godišnja stopa rasta od 100 posto. Nakon jedne pune godine, prosječna dnevna količina poziva će se udvostručiti (povećati za 100 posto).

Prosječni dnevni opseg poziva izračunava se iz cijelog referentnog razdoblja i prenosi na prvi dan predviđanja. Nije važno koliko vremena prođe između referentnog razdoblja i početka predviđanja (vidi grafikon u nastavku). Budući da su uključeni sezonski čimbenici, početna predviđena vrijednost bit će vrlo blizu vrijednosti početnog referentnog razdoblja samo ako predviđanje započne istog dana u tjednu, mjeseca u godini i dana u mjesecu.

Učinak dana u tjednu

Budući da različiti dani u tjednu obično imaju različite količine poziva, učinak ujednačene godišnje stope rasta razlikuje se po danu u tjednu. U donjem primjeru godišnja stopa rasta je 100 posto. Početna i završna prosječna glasnoća poziva za svaki dan u tjednu prikazana je u sljedećoj tablici:

Dan u tjednu	Početna glasnoća poziva	Glasnoća poziva nakon godinu dana
Nedjelja	50	100
Ponedjeljak	50	100
Utorak	50	100
Srijeda	100	200
Četvrtak	100	200
Petak	200	400
Subota	100	200

Crvene isprekidane crte prikazuju crtu trenda koja proizlazi iz stope rasta.

Primjeri: jednogodišnje predviđanje primjenom standardne metode predviđanja

Ovaj odjeljak sadrži primjere očekivanog ponašanja jednogodišnjih prognoza napravljenih sa specifičnim stopama rasta. Godišnja stopa rasta iznos je očekivanog rasta zabilježenog godinu dana nakon početka prognoze.

NAPOMENA Formula koristi 365 dana u redovnim godinama i 366 dana u prijestupnim godinama kao duljinu godine. U normalnoj godini, iznos rasta na 365. dan prognoze utječe na prosječni poziv Obujam koji se koristi za predviđanje bit će jednak prosjeku uvećanom za očekivani rast.

Primjer 1: Pozitivna stopa rasta

U ovom primjeru godišnja stopa rasta iznosi 50 posto. Na kraju jedne godine, opseg poziva za svaki dan u tjednu trebao bi se povećati na 1,5 puta veću izvornu vrijednost.

Dan u tjednu	Početna glasnoća poziva	Glasnoća poziva nakon godinu dana
Nedjelja	50	75
Ponedjeljak	50	75
Utorak	50	75
Srijeda	100	150
Četvrtak	100	150

Dan u tjednu	Početna glasnoća poziva	Glasnoća poziva nakon godinu dana
Petak	200	300
Subota	100	150

Primjer 2: Nulta stopa rasta

U ovom primjeru nema promjene u količini poziva po danu u tjednu (godišnja stopa rasta od nula posto). Prognoza za svaki dan u tjednu savršeno je ravna.

Dan u tjednu	Početna glasnoća poziva	Glasnoća poziva nakon godinu dana
Nedjelja	50	50
Ponedjeljak	50	50
Utorak	50	50
Srijeda	100	100
Četvrtak	100	100
Petak	200	200
Subota	100	100

Primjer 3: Negativna stopa rasta

U ovom primjeru glasnoća poziva se smanjuje. U prvom grafikonu godišnja stopa rasta od –50 posto podrazumijeva da je količina poziva za svaki dan u tjednu polovica njihove početne vrijednosti nakon godinu dana.

Dan u tjednu	Početna glasnoća poziva	Glasnoća poziva nakon godinu dana
Nedjelja	50	25
Ponedjeljak	50	25
Utorak	50	25
Srijeda	100	50
Četvrtak	100	50
Petak	200	100
Subota	100	50

U drugom grafikonu godišnja stopa rasta je –200 posto. U tom slučaju, količine poziva dosežu nulu na polovici godine. Jednom kada negativna stopa rasta prisili prognozu da se približi nuli, ona se spušta na dno i nikada ne može biti manja od toga. Zbog efekta dana u tjednu (vidi efekt dana u tjednu), svi dani u tjednu konvergiraju na nulu u približno istoj točki u vremenu.

Primjeri: jednogodišnje predviđanje primjenom metode naprednog predviđanja

Ovaj odjeljak sadrži primjere očekivanog ponašanja jednogodišnjih prognoza napravljenih sa specifičnim stopama rasta. Godišnja stopa rasta iznos je očekivanog rasta zabilježenog godinu dana nakon početka prognoze.

NAPOMENA Formula koristi 365 dana u redovnim godinama i 366 u prijestupnim godinama kao duljinu godine. Iznos rasta na 365. dan prognoze neće biti točno jednak godišnjoj stopi rasta, Ali to bi trebalo biti vrlo blizu i unutar prihvatljive granice pogreške.

Primjer 1: Pozitivna stopa rasta

U ovom primjeru godišnja stopa rasta iznosi 50 posto. Prosječna količina poziva povećava se tako da će se na kraju jedne godine prosječna glasnoća poziva povećati na 1,5 puta veću vrijednost od izvorne. U donjoj tablici i grafikonu prosječni volumen poziva počinje od 497,7 i povećava se na 745,7 nakon godinu dana. Prosječna glasnoća poziva za posljednji dan svakog mjeseca prikazana je u tablici.

Mjesec	Prosječni dnevni prosjek referentnog razdoblja Glasnoća poziva	Prosječna glasnoća poziva na kraju mjesec
Siječanj	497.7	518.1
Veljača	497.7	537.2
Ožujak	497.7	558.3
Travanj	497.7	578.8
Svibanj	497.7	599.9
Lipanj	497.7	620.3
Srpanj	497.7	641.5
Kolovoz	497.7	662.6
Rujan	497.7	683.0
Listopad	497.7	704.1

Mjesec	Prosječni dnevni prosjek referentnog razdoblja Glasnoća poziva	Prosječna glasnoća poziva na kraju mjesec
Studeni	497.7	724.6
Prosinac	497.7	745.7

Primjer 2: Negativna stopa rasta

U ovom primjeru glasnoća poziva se smanjuje. U prvoj tablici i grafikonu primjenjuje se godišnja stopa rasta od -50 posto tako da je prosječni dnevni volumen poziva nakon godinu dana upola manji nego što je na početku predviđenog razdoblja. U donjoj tablici prikazan je prosječni dnevni poziv za svaki mjesec.

Mjesec	Prosječni dnevni prosjek referentnog razdoblja Glasnoća poziva	Prosječni poziv voilume na kraju mjesec
Siječanj	497.7	477.3
Veljača	497.7	458.2
Ožujak	497.7	437.1
Travanj	497.7	416.6
Svibanj	497.7	395.5
Lipanj	497.7	375.1
Srpanj	497.7	353.9
Kolovoz	497.7	332.8
Rujan	497.7	312.4
Listopad	497.7	291.3
Studeni	497.7	270.8
Prosinac	497.7	249.7

U drugom grafikonu godišnja stopa rasta je –200 posto. U tom slučaju, količine poziva dosežu nulu na polovici godine. Jednom kada negativna stopa rasta prisili prognozu da se približi nuli, ona se spušta na dno i nikada ne može biti manja od toga. Zbog uzoraka dolaska na Dan u tjednu, ne mogu svi dani dostići nulu u istom trenutku, kao što se vidi na grafikonu.

Strateške prognoze

Strateške prognoze traju 5 godina. Godišnja stopa rasta koristi se za izračunavanje očekivanog rasta u jednogodišnjoj točki u vremenu i za izračunavanje nagiba linije koja opisuje kontinuirani rast volumena poziva. To je prikazano na donjem grafikonu kao godišnja stopa rasta kao linearni trend. Stopa rasta ne primjenjuje se neovisno na svaku godinu strateške prognoze. Isprekidana crvena linija ilustrira što se događa kada se stopa rasta primijeni na svaku sljedeću godinu predviđanja.

Primjeri strateških prognoza

Ispod su neki primjeri godišnje stope rasta kao linearnog trenda (očekivani trend) u strateškoj prognozi. Prikazane godišnje stope rasta su 100 posto, nula posto i –50 posto. U svim primjerima početna točka je ista. Primijetite da stopa rasta od -50 posto tijekom prve godine doseže nulu na kraju druge godine, a zatim ostaje tamo do kraja prognoze. Također vrijedi napomenuti stopu rasta od nula posto (nema promjene u volumenu poziva za prognozu).

Upravljanje čvrstim pridruživanjem datuma

Čvrsto pridruživanje datumima veza je između dva datuma koji padaju na različite dane u tjednu iz godine u godinu. Pridruživanja čvrstih datuma korisna su jer kada WFM generira predviđanje, koristi povijesne podatke iz istog dana u tjednu.

Da biste bili sigurni da WFM koristi datum sa sličnim podacima za predviđanje, morate stvoriti čvrsta pridruživanja datuma.

> **PRIMJER** Generiranje prognoze za srijedu, 1. siječnja 2014., WFM koristi podatke od srijede, 2. siječnja 2013. Međutim, datum 2014. je Nova godina, a datum 2013.
> Dan nakon Nove godine. Podaci o kontaktima za dva datuma vjerojatno će se značajno razlikovati zbog praznika. Stvaranje čvrstog datumskog pridruživanja između 1. siječnja 2014. i 1. siječnja 2013. to ispravlja prilikom generiranja predviđanja.

Ako u bazi podataka WFM nemate odgovarajuće povijesne podatke za korištenje pridruživanja čvrstih datuma, možete generirati predviđanje, a zatim urediti podatke za taj određeni datum kako bi odražavali točne informacije (pogledajte Uređivanje distribucija i predviđanja).

Kopiranje čvrstih pridruživanja datuma

Kada spremite pridruživanja čvrstih datuma za red čekanja servisa, možete ih kopirati u drugi red čekanja servisa.

Kopiranje čvrstih pridruživanja datuma iz jednog reda čekanja servisa u drugi

1. Odaberite red čekanja servisa čije pridruživanje čvrstim datumima želite kopirati.
2. U **polju Kopiraj u red čekanja** servisa odaberite ciljni red čekanja servisa.
3. Kliknite **Kopiraj**.

> **NAPOMENA** Akcija kopiranja prebrisuje sva čvrsta pridruživanja datuma koja su možda postavljena za red čekanja ciljne usluge.

Opisi polja

Pomoću stranice Početno pridruživanje datuma stvorite, uredite i izbrišite čvrsta pridruživanja datuma za pojedinačne redove čekanja servisa.

Pridružene datume ne možete uređivati nakon što ih postavite, ali možete uređivati njihove opise. Ako ste pogriješili pri odabiru dva datuma, izbrišite pridruživanje datumima i počnite ispočetka.

Polja na stranici Pridruživanje datuma firme opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Red čekanja servisa	Red čekanja servisa za koji želite stvoriti potvrđena pridruživanja datumima.
Poveži ovaj budući ciljni datum	Datum u budućnosti koji želite povezati s prošlim referentnim datumom. To je datum za koji ćete kreirati predviđanja.
S ovim povijesnim referentnim datumom	Datum u prošlosti koji sadrži povijesne podatke slične onima koje očekujete na budući datum.
Opis	Opis pridruženih datuma za njihovu identifikaciju, kao što su "Nova godina" ili "Godišnji prodajni događaj". Ovo je jedino polje koje možete uređivati nakon što spremite potvrđeno pridruživanje datumima.
Gumb Dodaj	Kliknite Dodaj da biste dodali pridružene datume u tablicu.
Gumb Izbriši	Ako želite izbrisati pridruživanje datuma, potvrdite okvir pokraj njega u I kliknite Izbriši.
Kopiraj u red čekanja servisa	Red čekanja ciljne usluge u koji želite kopirati prikazanu uslugu Pridruživanja čvrstih datuma u redu čekanja.

Obračun za dane s abnormalnim volumenom kontakta

Koristite stranicu Posebni događaji da biste stvorili posebne događaje i upravljali njima te ih dodijelili redovima čekanja za usluge. Poseban događaj je vrsta događaja koja uzrokuje odstupanje glasnoće kontakta od normalnog. Poseban događaj može uzrokovati povećanje ili smanjenje glasnoće. Kada dodijelite poseban događaj redu čekanja usluga, WFM prilagođava učinak posebnog događaja uklanjanjem iz distribucija i normalizacijom u predviđanjima.

Prilikom ispitivanja povijesnog posebnog događaja razmotrite sljedeće:

- Na koji red čekanja usluge utječe poseban događaj? Poseban događaj uvijek je povezan s redom čekanja za usluge.
- Koja je vrsta događaja ovaj poseban događaj? Generičke vrste posebnih događaja možete konfigurirati sa zadanim vrijednostima. Nakon što izradite generički posebni događaj, možete ga odabrati s popisa dostupnih posebnih vrsta događaja kad god vam zatreba.
- Kada se događa poseban događaj?
- Koliko dana nakon posebnog događaja pojavljuje utjecaj na glasnoću kontakta? Utjecaj nestanka struje je trenutan. Utjecaj promjene oblika računa događa se nakon što poštanska usluga isporuči račune, a kupci otvore poštu.
- Koliko dugo utječe na glasnoću kontakta u danima? Utjecaj nestanka struje može trajati samo jedan dan, ako se za to vrijeme ponovno uspostavi servis. Utjecaj promjene oblika računa vjerojatno će trajati nekoliko dana jer korisnici obrađuju račune u različito vrijeme.
- Koliki je bio omjer udara? To se određuje dijeljenjem volumena kontakta koji se dogodio s posebnim događajem s volumenom kontakta koji bi se najvjerojatnije dogodio u nedostatku posebnog događaja.

Utjecaj na zahtjeve za distribuciju

Ako referentno razdoblje koje navedete u zahtjevu za distribuciju uključuje poseban događaj, poseban datum događaja isključen je iz referentnog razdoblja. Time se osigurava da abnormalni obrasci kontakta (uključujući vrijeme ručke za kontakt) na poseban dan događaja ne utječu na obrasce distribucije kontakata.

> **PRIMJER** Razmislite o nestanku struje koji uzrokuje prepolovljenje dnevnog volumena kontakta: to je normalno ujutro, ali popodne prelazi na nulu. Poseban događaj s omjerom udara od 0,5 je kreiran. Datum tog posebnog događaja, ako je dio referentnog razdoblja, bit će isključen iz tog referentnog razdoblja.

Utjecaj na zahtjeve za predviđanje

Ako referentno razdoblje koje navedete u zahtjevu za predviđanje uključuje poseban događaj, normalizirani volumen kontakta izračunava se dijeljenjem stvarnog volumena kontakta na poseban dan događaja s faktorom utjecaja. To je:

Normalizirani volumen kontakta = stvarni volumen kontakta na datum posebnog događaja ÷ faktor utjecaja

U primjeru nestanka struje, recimo da je stvarni volumen kontakta na dan nestanka struje bio 5,000 kontakata. Poseban događaj nestanka struje ima faktor utjecaja 0,5. Koristeći gornju jednadžbu:

Normalizirani volumen kontakta = 5.000 ÷ 0.5 = 10.000

Volumen kontakta u referentnom razdoblju normaliziran je na 10.000 kontakata kako bi se kompenzirao učinak posebnog događaja, što prognozu čini točnijom.

Ograničenja posebnih događaja

Posebni događaji koriste se za negiranje učinaka nagle i neponavljajuće promjene volumena kontakta u prošlosti kako bi se osiguralo da prognoze ne uključuju te anomalije.

Posebni događaji ne mogu se koristiti za predviđanje promjena u opsegu kontakta zbog budućih događaja, kao što je nadolazeća marketinška kampanja. Ove vrste događaja mogu se smjestiti automatski ili ručno tijekom postupka predviđanja.

Opisi polja

Polja na stranici kada stvarate, uređujete ili brišete poseban događaj opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Naziv posebnog događaja	Ime za specijalni događaj. Maksimalni broj znakova = 50.
Odgoda udara	Kašnjenje u cijelim danima između pojave posebnog događaja i kada To zapravo utječe na kontakt centar. Zadana vrijednost = 0.
Trajanje utjecaja	Broj cijelih dana koje očekujete od učinaka posebnog događaja trajati. Zadana vrijednost = 1.
Omjer utjecaja	Utjecaj posebnog događaja na normalan volumen kontakta. Zadana vrijednost = 1.

Polja na stranici kada dodijelite poseban događaj redu čekanja usluga opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Red čekanja servisa	Odaberite red čekanja servisa kojem želite dodijeliti poseban događaj.
Posebni događaj	Odaberite poseban događaj kojem želite dodijeliti red čekanja servisa.
Datum događaja	Odaberite datum posebnog događaja.
Odgoda udara	Ovo se polje automatski popunjava vrijednošću konfiguriranom za poseban događaj. Možete ga promijeniti po želji.
Trajanje utjecaja	Ovo se polje automatski popunjava vrijednošću konfiguriranom za poseban događaj.

Polje	Opis
	Možete ga promijeniti po želji.
Omjer utjecaja	Ovo se polje automatski popunjava vrijednošću konfiguriranom za poseban događaj. Možete ga promijeniti po želji.
Komentar	(Neobavezno) Komentirajte poseban događaj.
Gumb Dodijeli	Pritisnite ovaj gumb za dodjeljivanje događaja redu čekanja servisa. Dodana je u Tablicu Dodijeljeni događaji.
Gumb Izbriši	Pritisnite ovaj gumb za brisanje odabranog posebnog događaja iz dodijeljenog događaja Tablica događaja.

Podaci u sažetku predviđanja

Podaci u retku Sažetak predviđanja izračunavaju se kako je opisano u sljedećoj tablici.

> **NAPOMENA** Ukupni zbrojevi i prosjeci u retku Sažetak predviđanja izračunavaju se tijekom razdoblja od dvadeset i četiri sata. Ti izračuni nisu ograničeni na radno vrijeme reda čekanja servisa odabrali.

Stupčasti	Izračun sažetka
Stvarni agenti	Ponderirani prosjek vrijednosti u stupcu: SUM(agenti Stvarno trajanje × razdoblju) ÷ SUM(trajanje razdoblja)
Prognoza agenata	Ponderirani prosjek vrijednosti u stupcu, zaokružen na sljedeći cijeli broj: SUM(Predviđanje agenata × trajanju razdoblja) ÷ SUM(trajanje razdoblja)
Primijenjeno je smanjenje predviđanja agenata	Ponderirani prosjek za trajanje razdoblja, zaokružen na prethodni cijeli broj nexsta. Prognoza agenata ÷ ([1 – postotak skupljanja] ÷ 100) **NAPOMENA** U redovima usluga malog obujma s malom količinom skupljanja može izgledati kao da skupljanje nije primijenjeno jer oboje Stupac Predviđanje agenata i ovaj stupac prikazuju istu vrijednost. Na primjer, zbog zaokruživanja na sljedeći cijeli broj,

Stupčasti	Izračun sažetka
	Stvarna prognoza agenata od 0,2 prikazuje se kao 1. Ako se primijeni skupljanje od 5%, rezultat je još uvijek manji od 1. Kao rezultat toga, oba stupca prikazuju vrijednost 1.
raspored agenta	Ponderirani prosjek vrijednosti u stupcu: SUM(agenti zakazani × trajanje razdoblja) ÷ SUM(trajanje razdoblja)
Prosječno stvarno vrijeme razgovora	Ponderirani prosjek vrijednosti u stupcu: SUM(prosječno vrijeme razgovora Stvarno × kontakti stvarni) ÷ SUM(kontakti stvarni)
Predviđanje prosječnog vremena razgovora	Ponderirani prosjek vrijednosti koje nisu nula u stupcu: SUM(predviđanje prosječnog vremena razgovora × predviđanje kontakata) ÷ SUM(predviđanje kontakata).
Stvarno prosječno radno vrijeme	Ponderirani prosjek vrijednosti u stupcu: SUM(prosječno radno vrijeme Stvarno × kontakti stvarni) ÷ SUM(kontakti stvarni)
Predviđanje prosječnog radnog vremena	Ponderirani prosjek vrijednosti koje nisu nula u stupcu: SUM(predviđanje prosječnog radnog vremena × predviđanje kontakata) ÷ SUM (predviđanje kontakata)
Stvarni kontakti	Zbroj vrijednosti u stupcu.
Predviđanje kontakata	Zbroj vrijednosti stupaca. Ako je omogućeno na stranici Globalne postavke (Omogući Predviđeni kontakti kao decimale), ova vrijednost može imati do dva decimalna mjesta. Ako se uređuju, ćelije u svakom retku stupca mijenjaju se: (nova zbirna vrijednost ÷ staru vrijednost sažetka) × staru vrijednost ćelije Ako je stara sumarna vrijednost bila nula, svaka ćelija postavljena je na: Vrijednost sažetka ÷ broj ćelija

Stupčasti	Izračun sažetka
Mrežni agenti	Zakazani agenti — Prognoza agenata
Neto agenti sa skupljanjem	Zakazani agenti — agenti predviđeni sa smanjenjem
razine usluge % Stvarno	Ponderirani prosjek vrijednosti u stupcu: SUM(interval razina usluge % × ponuđenih kontakata) ÷ SUM (ponuđeni kontakti intervala)
Predviđanje % razine usluge	Ponderirani prosjek vrijednosti u stupcu: SUM(% razine usluge, predviđanje × predviđanje kontakata) ÷ SUM(predviđanje kontakata) Prema zadanim postavkama ovo je vrijednost konfigurirana kao cilj razine usluge na stranici Red čekanja usluga, ali se po želji može promijeniti u drugu vrijednost. Moguće je uređivati samo interaktivne podatke reda čekanja servisa.
Predviđanje vremena na razini servisa	Ponderirani prosjek vrijednosti u stupcu: SUM(vremenska prognoza razine usluge × predviđanje kontakata) ÷ SUM(predviđanje kontakata) Prema zadanim postavkama ovo je vrijednost konfigurirana kao cilj razine usluge na stranici Red čekanja usluga, ali se po želji može promijeniti u drugu vrijednost.
Ukupni % skupljanja	Prosjek svih postotaka skupljanja. **NAPOMENA** Ako je sumarna vrijednost 0%, a vi je uredite na drugu vrijednost veću od 0%, tada se ta vrijednost primjenjuje na svaki interval Ravnomjerno u svim intervalima. Na primjer, ako promijenite sumarnu vrijednost s 0% na 10%, tada se 10% primjenjuje na svaki interval. Ako je, međutim, sumarna vrijednost veća ili manja od 0%, a vi je uredite na drugu vrijednost koja je veća ili manja od 0%, vrijednosti intervala ažuriraju se proporcionalno u svim intervalima tako da je sumarna vrijednost jednaka ili blizu vrijednosti koju ste unijeli.

Uređivanje distribucija i predviđanja

Distribucije i predviđanja mogu se uređivati na više načina, kako je opisano u nastavku.

Povlačenje točaka podataka na grafikonu

Točke podataka možete povući na retke u grafikonima predviđanja i distribucije kako biste povećali ili smanjili vrijednost koju te točke podataka predstavljaju.

NAPOMENA Ne možete povlačiti crte na grafikonu koji je prikazan vodoravno.

Postoje neki podaci koji se ne mogu uređivati povlačenjem točaka podataka.

- U predviđanju ne možete uređivati stvarne podatke (kao što su Kontakti stvarni) ili broj zakazanih agenata (Zakazani agenti).
- U raspodjeli ne možete uređivati podatke omjera kontakta (Omjer kontakta), ali možete uređivati ostale vrijednosti u distribuciji.

Uređivanje podataka u tablici

Polja u tablici možete uređivati. Promjene koje napravite odražavaju se odmah na grafikonu.

- Dvokliknite ćeliju tablice da biste je uredili. Izađite tabulatorom iz ćelije ili pritisnite Enter da bi se nova vrijednost "zalijepila".
- Pritisnite tabulator da biste ćeliju pomaknuli udesno.
- Pritisnite Shift+Tab da biste premjestili ćeliju u ćeliju ulijevo.
- Pritisnite Enter da biste se pomicali jednu po jednu ćeliju prema dolje.
- Pritisnite Shift+Enter da biste se pomicali jednu po jednu ćeliju prema gore.

Popunjavanje praznog stola

Ako na određeni dan nema dostupnih podataka o predviđanju ili distribuciji, pomoću gumba Inicijalizacija možete koristiti funkciju uvoza ili ručno popuniti tablicu predviđanja ili distribucije za taj dan. Ovaj se gumb pojavljuje u gornjem desnom kutu stranice samo ako nema podataka o predviđanju ili raspodjeli za odabrani red čekanja i datum usluge.

NAPOMENA Gumb Inicijaliziraj pojavljuje se na stranici Predviđanje samo na razini zumiranja dana. Nikada se ne prikazuje za strateške prognoze.

Kada kliknete gumb, tablica je ispunjena nulama u svakom intervalu u danu koji gledate. Zatim možete kopirati i zalijepiti podatke u tablicu ili ih unijeti ručno.

Uređivanje ukupnih zbrojeva na stranici raspodjele

Sljedeća tablica prikazuje polja na stranici Distribucija čiju sumarnu vrijednost možete uređivati i kako to uređivanje utječe na podatke u tablici.

Polje	Učinak na podatke
Prosječno vrijeme razgovora	Nova zbirna vrijednost primjenjuje se tijekom cijelog vremenskog razdoblja. Ovo uređivanje uzrokuje ponovni izračun vrijednosti Predviđanje agenata u svakom intervalu.
Prosječno radno vrijeme	Nova zbirna vrijednost primjenjuje se tijekom cijelog vremenskog razdoblja. Ovo uređivanje uzrokuje ponovni izračun vrijednosti Predviđanje agenata u svakom intervalu.

Uređivanje ukupnih zbrojeva na stranici predviđanja

Sljedeća tablica prikazuje polja na stranici Predviđanje čiju sumarnu vrijednost možete uređivati i kako to uređivanje utječe na podatke u tablici. Kada se uredi sumarna vrijednost, vrijednosti predviđanja se preraspodjeljuju u svaki interval. To pak pokreće ponovni izračun stvarne zbirne vrijednosti koja možda nije identična vrijednosti koju ste unijeli.

Polje	Učinak na podatke
Prognoza agenata	Nova sumarna vrijednost proporcionalno se raspoređuje tijekom vremena Razdoblje na temelju vrijednosti prije uređivanja. Ako su sve vrijednosti prije uređivanja nula, tada se nova vrijednost ravnomjerno raspoređuje u svim intervalima u razdoblju. Ovo uređivanje ne uzrokuje ponovni izračun drugih mjernih podataka. Ovo uređivanje dopušteno je samo na razini zumiranja intervala.
Primijenjeno je smanjenje predviđanja agenata	Vrijednosti u ovom stupcu mijenjaju se ako se promijeni postotak skupljanja.
Predviđanje prosječnog vremena razgovora	Nova zbirna vrijednost primjenjuje se tijekom cijelog vremenskog razdoblja. Ovo uređivanje uzrokuje ponovni izračun vrijednosti Predviđanje agenata u svakom intervalu.
Predviđanje prosječnog radnog vremena	Nova zbirna vrijednost primjenjuje se tijekom cijelog vremenskog razdoblja. Ovo uređivanje uzrokuje ponovni izračun vrijednosti Predviđanje agenata u svakom intervalu.
Predviđanje kontakata	Nova sumarna vrijednost proporcionalno se raspoređuje tijekom vremena

Polje	Učinak na podatke
	Razdoblje na temelju vrijednosti prije uređivanja. Ako su sve vrijednosti prije uređivanja nula, tada se nova vrijednost ravnomjerno raspoređuje u svim intervalima u razdoblju. Ovo uređivanje uzrokuje ponovni izračun vrijednosti Predviđanje agenata u svakom intervalu.
Predviđanje % razine usluge	Nova sumarna vrijednost primjenjuje se na sve intervale tijekom vremena razdoblje. Ovo uređivanje uzrokuje ponovni izračun vrijednosti Predviđanje agenata u svakom intervalu.
Predviđanje vremena na razini servisa	Nova zbirna vrijednost primjenjuje se tijekom cijelog vremenskog razdoblja. Ovo uređivanje uzrokuje ponovni izračun vrijednosti Predviđanje agenata u svakom intervalu.
Ukupni % skupljanja	Nova sumarna vrijednost primjenjuje se na sve intervale tijekom vremena razdoblje. Ako su sve vrijednosti u intervalima iste, promjena zbirne vrijednosti rezultira pojavljivanjem iste vrijednosti u svakom intervalu.

NAPOMENA : Brojevi koje vidite nakon uređivanja na razinama zumiranja tjedna i mjeseca, ali prije spremanja mogu se (i vjerojatno će) neznatno promijeniti nakon spremanja i prijenosa promjena na
Temeljni podaci intervala.

Uređivanje ukupnih zbrojeva u strateškom predviđanju

Možete uređivati bilo koji stupac strateškog predviđanja na razini zumiranja Godina, osim za predviđanje agenata, koje se izračunava iz vrijednosti u drugim stupcima.

NAPOMENA : Vrijednost Sažetak predviđanja kontakata predstavlja ukupan broj kontakata za godinu. Ako se ta vrijednost promijeni na vrijednost koja u prosjeku iznosi manje od 0,5 poziva dnevno, zaokružuje se na nižu vrijednost
Na nulu. Stoga je moguće vidjeti nulu za mjesečnu vrijednost predviđanja kontakata.

Kopiranje i lijepljenje podataka u tablicu

Podatke u tablicu možete kopirati i zalijepiti pomoću standardnih tipkovnica prečaca sustava Windows.

- Kliknite i povucite mišem da biste odabrali određene retke i stupce u tablici ili proračunskoj tablici ili proračunskoj tablici ili pritisnite Ctrl + A da biste odabrali cijelu tablicu ili proračunsku tablicu.

- Pomoću tipki Ctrl+C kopirajte odabrane ćelije u međuspremnik u obliku vrijednosti odvojene tabulatorom (TSV) ili vrijednostima odvojenima zarezom (CSV). Ova akcija kopira stupce koji se mogu uređivati i samo za čitanje ako kopirate podatke iz tablice.
- Pomoću tipki Ctrl+V zalijepite sadržaj međuspremnika u ćelije tablice. Možete zalijepiti u posebno odabranu grupu ćelija ili jednostavno odabrati ćeliju koja postaje gornji lijevi kut zalijepljenih podataka. Podaci se lijepe u odabrane ćelije, osim ako odabrani stupac nije samo za čitanje. Kopirane podatke ne možete zalijepiti u stupce samo za čitanje. Ako su kopirani podaci preveliki da bi stali u odabrano područje lijepljenja, lijepljenje proširuje označeno na veličinu podataka u međuspremniku. Na primjer, ako odaberete područje 2 × 2, ali podaci u međuspremniku su 3 × 3, zalijepit će se 3 × 3. Zalijepljeni podaci istaknuti su u tablici.

Primjena faktora prilagodbe na stupac

Faktor prilagodbe možete primijeniti da biste svaku vrijednost u stupcu tablice raspodjele ili predviđanja uredili za isti postotak. Na primjer, da biste povećali vrijednosti u stupcu za 20 posto, primijenite faktor prilagodbe od 1,2.

Da biste primijenili faktor prilagodbe, dvokliknite zaglavlje stupca i unesite željenu vrijednost u rezultirajući dijaloški okvir. Dijaloški okvir dostupan je samo za stupce koje možete uređivati na ovaj način.

U predviđanju možete prilagoditi sljedeće stupce:

- Predviđanje kontakata
- Prosječno vrijeme razgovora
- Predviđanje prosječnog radnog vremena
- Ukupni % skupljanja
- Primijenjeno je smanjenje predviđanja agenata
- Prognoza agenata
- Predviđanje % razine usluge
- Predviđanje vremena na razini servisa

U raspodjeli možete prilagoditi sljedeće stupce:

- Prosječno vrijeme razgovora
- Prosječno radno vrijeme

Upravljanje planiranjem aktivnosti

Stranice u odjeljku Aktivnosti upravljanja aplikacijama omogućuju postavljanje i upravljanje iznimkama i projektima.

Upravljanje iznimkama

Stranica Iznimke omogućuje stvaranje, uređivanje, brisanje i dodjelu iznimaka. Iznimke su aktivnosti koje agente oduzimaju od službe. Primjeri iznimaka su sastanci, obuka i slobodno vrijeme.

Iznimke se mogu postaviti u raspored agenta na više načina:

- Zatražili su ga agenti putem zahtjeva za iznimku za prošle i buduće datume (pogledajte Zahtjev za iznimkom). Ova vrsta iznimke mora biti odobrena od strane nadzornika agenta prije nego što se primijeni na raspored.
- Dodjeljuje se agentima prije nego što nadzornik ili planer pokrene raspored (pogledajte Dodjela iznimke). Prilikom generiranja rasporeda, WFM primjenjuje iznimku na agentov raspored i pomiče pauze kako bi ga prilagodio. Također WFM pokušava zakazati drugog agenta da radi na taj datum kako bi osigurao da su zahtjevi pokriveni za red čekanja servisa.
- Dodijeljeno agentima nakon što raspored pokrene nadzornik ili planer pomoću stranice Rasporedi agenata (pogledajte Umetanje aktivnosti). Dodjeljivanje iznimaka nakon izvođenja rasporeda osigurava da raspored točno odražava trenutne uvjete i da je spremljena povijest iznimaka.
- Dodijeljeno agentima kao događaj dinamičkog zakazivanja.
- Dodjeljuje se agentima kao unutardnevno, dinamičko zakazivanje, godišnji odmor ili iznimka od slobodnog vremena.

Popis agenata kojima je dodijeljena određena iznimka može se pregledati u izvješću Dodijeljene iznimke (vidi).

U većini slučajeva položaj iznimke je očigledan i točno odgovara onome što je zatraženo. Međutim, u nekoliko slučajeva položaj iznimke je manje očit jer položaj mora slijediti određena pravila koja se temelje na zahtjevu za iznimku ili dodijeljenoj iznimki i postojećem rasporedu agenta, kako je opisano u nastavku.

Za rasporede koji se izvode s dodijeljenim iznimkama

Prilikom izvođenja rasporeda, planer pregledava dodijeljene iznimke za svakog agenta i pokušava postaviti odgovarajuće zakazane iznimke u raspored za tog agenta. Planirane iznimke mogu ili ne moraju točno odgovarati vremenu početka/zaustavljanja dodijeljene iznimke.

> **NAPOMENA** Moguće je da se prilikom dodjeljivanja iznimaka za cijeli dan i iznimaka od djelomičnog dana s promjenjivim radnim smjenama iznimke mogu postaviti u neobavezne dane kada agenti nemaju smjene.

Za dodijeljene iznimke za cijeli dan:

- Dodijeljena iznimka za cijeli dan primjenjuje se na cijelu smjenu ako je kreirana za taj dan. Ako se za taj dan ne stvori pomak, iznimka se ne stavlja u raspored.
- Za metodu uravnoteženog zakazivanja, ako postoji cjelodnevna iznimka na promjenjiv dan radne smjene, planer obično ne koristi taj dan ako postoje drugi dani u kojima je agent potreban. Međutim, planer preferira raspored za taj dan ako nema drugih dana u kojima je agent potreban.

Za iznimke dodijeljene djelomičnim danima:

- Iznimke dodijeljenog djelomičnog dana postavljaju se samo na dio rasporeda u kojem se može postaviti smjena (to jest, agent je dostupan za rad).
- Ako se nijedan dio dodijeljene iznimke ne preklapa tamo gdje se može izvršiti pomak, iznimka se ne stavlja u raspored.

Za odobrene iznimke, zahtjeve za mentorstvo i slobodne dane

Zahtjevi za iznimkama, mentorstvom i slobodnim vremenom stvaraju dodijeljene iznimke u vrijeme odobrenja, kako za ručno tako i za automatski odobrene zahtjeve. Iznimka može, ali i ne mora biti stavljena na raspored u vrijeme odobrenja kako je opisano u nastavku.

Kada ne postoji raspored:

- Ako za agenta ne postoji raspored, iznimka se ne stavlja na raspored u vrijeme odobrenja. Dodijeljena iznimka i dalje se stvara tako da, ako ili kada se pokrene scehdule, planer pokušava postaviti iznimku na raspored za agenta na temelju pravila za izvođenje rasporeda s dodijeljenim iznimkama.

Kada raspored postoji:

- Za zahtjeve za cijeli dan, na raspored se stavlja iznimka nad svim plaćenim aktivnostima u smjenama koje počinju tog dana. Sve neplaćene aktivnosti u tim smjenama zamjenjuju se aktivnošću Nije dostupno. Ako agent nema smjenu tog dana, tada se iznimka ne dodaje u raspored agenta.
- Za zahtjeve za parcijalni dan, iznimka se stavlja na raspored za traženo vremensko razdoblje u odnosu na sve postojeće plaćene aktivnosti tijekom tog vremenskog razdoblja. Sve neplaćene aktivnosti koje se preklapaju u tim smjenama zamjenjuju se aktivnošću Nije dostupno. Ako agent nema postojećih plaćenih aktivnosti tijekom tog vremenskog razdoblja, iznimka se ne dodaje u raspored agenta.

NAJBOLJA PRAKSA Nemojte brisati iznimke koje se više ne koriste ako su prethodno dodijeljene agentima. Ako se izbrišu, povijesni podaci povezani s njima bit će izgubljeni. Deaktivirajte Umjesto toga, iznimke.

Stvaranje, uređivanje i brisanje iznimaka

Polja na stranici kada uređujete ili brišete postojeću iznimku ili kada stvarate novu iznimku opisana su u nastavku.

> **NAPOMENA** Iznimke koje su prethodno korištene u rasporedu i još uvijek su u povijesti rasporeda ne mogu se izbrisati.

Polje	Opis
Informacije o iznimki	Jedinstveni naziv iznimke. Maksimalan broj znakova = 50.
Aktivirajte iznimku	Potvrdite okvir da biste aktivirali iznimku i učinili je dostupnom za korištenje. Ako poništite potvrdni okvir, iznimka više neće biti dostupna za korištenje (deaktivirana je).
Ova iznimka je plaćena aktivnost	Potvrdite okvir ako je aktivnost iznimke plaćena aktivnost. Ova postavka može biti nadjačana kada je iznimka dodijeljena agentu.
Za ovu aktivnost potrebna je radna stanica	Potvrdite okvir ako aktivnost iznimke zahtijeva da agent kojemu je dodijeljen zauzima radnu stanicu. Kada je odabrano, iznimka se računa pri izračunu ukupnog broja agenata koji su istodobno zakazani (maksimalno ograničenje osoblja). Pogledajte Ograničite broj agenata za planiranje za više informacija.
URL hiperveze	URL web-stranice koju agent mora posjetiti kako bi izvršio iznimku aktivnost, ako je to potrebno. Po potrebi morate koristiti cijeli URL (uključujući "http", "https" i "www"). URL se pojavljuje u iznimki u mom rasporedu.
Tekst za prikaz	Neobavezni tekst koji se pojavljuje kao hiperveza u iznimki umjesto URL.
Metapodaci aktivnosti	(Neobavezno) Dodjeljuje zadanu vrijednost metapodataka ili je uklanja vrijednost metapodataka iz, iznimka. Dodatne informacije o konfiguriranju vrijednosti metapodataka potražite u odjeljku Upravljanje vrijednostima metapodataka aktivnosti.
U boji	Boja koja predstavlja ovu iznimku u rasporedu.

Dodjeljivanje iznimke

Polja na stranici kada dodijelite iznimku jednom ili više agenata opisana su u nastavku.

NAPOMENA: Dodijeljenu iznimku ne možete uređivati. Dodijeljenu iznimku možete prekriti novom dodijeljenom iznimkom za iste agente i datum/vrijeme. Zatim se zamjenjuje prva dodijeljena iznimka S novom dodijeljenom iznimkom sljedeći put kada se pokrene raspored za te agente.

Polje	Opis
Iznimka	Iznimka koju želite dodijeliti agentima.
Ova iznimka je plaćena aktivnost	Prema zadanim postavkama ovaj potvrdni okvir prikazuje plaćeni status dodijeljen iznimki. Kada dodijelite iznimku jednom ili više agenata na ovoj stranici, možete potvrditi ili poništiti potvrdni okvir kako biste nadjačali tu postavku.
Agenti	Agenti koje možete dodijeliti iznimki. Iznimki možete dodijeliti jednog, višestrukog ili sve agente.
Datumi	Datum početka i datum završetka aktivnosti iznimke. Možete unijeti i datum početka, a zatim odrediti broj pojavljivanja za ponavljajuću aktivnost. Ako unesete broj pojavljivanja, polje Datum završetka je onemogućeno.
Trajanje	Vrijeme početka i vrijeme završetka aktivnosti iznimke. Ako odaberete Cijeli dan, polja Vrijeme početka i Vrijeme završetka bit će onemogućena. Polje Sati samo za čitanje izračunava duljinu vremena aktivnosti na temelju vremena početka i završetka. ▪ Ako je dodijeljena iznimka cjelodnevna iznimka, taj je dan u vremenskoj zoni prikaza svakog agenta. ▪ Ako je dodijeljena iznimka iznimka od djelomičnog dana, vremena u poljima vremena početka i završetka nalaze se u vremenskoj zoni kupca. Međutim, agenti vide iznimku u vlastitoj vremenskoj zoni prikaza.
Cijeli dan	Uključite ovaj potvrdni okvir ako aktivnost traje cijeli radni dan. Kada je odabrano, polja Vrijeme početka i Vrijeme završetka su onemogućena.
Frekvencija	Učestalost aktivnosti – dan, tjedan, mjesec ili godina.
Zgoda	Ovisno o vašem izboru učestalosti, ovaj odjeljak prikazuje mogućnosti koje možete odabrati za postavljanje dnevnog, tjednog, mjesečnog ili godišnjeg pojavljivanja.
Napomena	(Neobavezno) Dodajte dodatne informacije o iznimki specifične za dodijeljene agente. Informacije koje unesete vidljive su tim podacima

Polje	Opis
	Agenti u mom rasporedu kada je iznimka zakazana. Bilješku možete pregledavati, uređivati ili brisati u rasporedu agenata. Ovdje ne možete uređivati postojeću bilješku, ali možete prekriti dodijeljenu iznimku novom iznimkom za iste dodijeljene agente i isto vrijeme i datum koji uključuje drugu bilješku. Nova iznimka zamjenjuje izvornu iznimku sljedeći put kada se pokrene raspored za te agente.

Primjeri konfiguriranja učestalosti i pojavljivanja

Sljedeći primjeri pokazuju kako možete postaviti učestalost i pojavu dnevnih, tjednih, mjesečnih i godišnjih iznimaka.

Samo jednom

Da biste dodijelili iznimku koja se pojavljuje samo jednom, koristite ove postavke.

Polje	Postavka
Datum početka, datum završetka	Isti datum
Frekvencija	Dan
Svakodnevna pojava	Svakih 1 dan

Jednom tjedno

Da biste dodijelili iznimku koja se pojavljuje jednom tjedno u ponedjeljak tijekom 10 tjedana, koristite ove postavke.

Polje	Postavka
Datum početka	Datum prvog ponedjeljka u nizu
Broj pojavljivanja	10
Frekvencija	Tjedan
Tjedno pojavljivanje	Svaka 1 tjedna
Ovih dana	Ponedjeljak **NAPOMENA** Odabrani dani su plavi, neodabrani dani bijeli.

Jednom mjesečno

Da biste dodijelili iznimku koja se pojavljuje jednom mjesečno drugog ponedjeljka tijekom 12 mjeseci, koristite ove postavke.

Polje	Postavka
Datum početka	Datum prvog ponedjeljka u nizu
Broj pojavljivanja	12
Frekvencija	Mjesec
Mjesečno pojavljivanje	Odaberite opciju i dovršite izjavu na sljedeći način: "Drugi Ponedjeljak svakog 1 mjeseca."

Jednom godišnje

Da biste dodijelili iznimku koja se pojavljuje jednom godišnje 15. siječnja tijekom pet godina, koristite ove postavke:

Polje	Postavka
Datum početka	Prvi 15. siječnja u nizu
Broj pojavljivanja	5
Frekvencija	Godina
Godišnja pojava	Odaberite prvu opciju i dovršite izjavu na sljedeći način: "Svaka Siječanj na ovaj datum: 15."

Upravljanje vrstama iznimki

Pomoću stranice Vrste iznimki stvarajte, uređujte i brišite vrste iznimki. Vrsta iznimke generička je iznimka ili iznimka na visokoj razini koju agenti odabiru kada traže iznimku.

Ako mislite da će vaši agenti odabrati odgovarajuću vrstu iznimke kada traže slobodne dane, možete stvoriti manje općenite vrste iznimki. Ako mislite da vaši agenti neće odabrati odgovarajuću vrstu iznimke, možete stvoriti mali broj vrlo širokih vrsta iznimki i zatražiti od agenata da uključe opisni komentar kada zatraže slobodne dane.

> **PRIMJER** Agent ima pregled kod liječnika, pa kada traži slobodne dane, odabire vrstu iznimke bolovanja, a zatim upisuje komentar koji pokazuje da se zahtjev odnosi na liječnika imenovanje. Ova vrsta iznimke služi kao rezervirano mjesto dok nadzornik agenta ne odobri zahtjev. Prilikom odobravanja zahtjeva, nadzornik unosi određenu iznimku "Liječnički pregled".

> **NAPOMENA** Vrste iznimki koje stvorite automatski se dodjeljuju poslovnom prikazu i prikazu koji vam je dodijeljen.

Opisi polja

> **NAPOMENA:** Ne možete uređivati ili brisati vrste iznimki koje nisu u vašem prikazu. Ako vrsta iznimke u prikazu ima mapirane iznimke koje nisu u vašem prikazu, to ne možete uređivati Vrsta iznimke. Time se osigurava da ne možete nenamjerno ukloniti iznimke koje ne možete vidjeti.

Polja na stranici opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Naziv vrste iznimke	Jedinstveni naziv vrste iznimke. Maksimalan broj znakova = 50.
Zadana iznimka	Zadana iznimka tijeka rada koja se koristi za ovu vrstu iznimke (pogledajte Automatsko rukovanje zahtjevima agenta).

Upravljanje projektima

Pomoću stranice Projekti stvarajte, uređujte i brišite projekte. Projekt je aktivnost koja sprječava agente da reagiraju na kontakte. Projekti se obično dodjeljuju kako bi se optimizirala upotreba vremena mirovanja agenta kada je količina kontakta niska. Te se aktivnosti odvijaju u svakoj radnoj smjeni i mogu se dodijeliti za jedan ili više dana u tjednu.

WFM ispituje pokrivenost za svaki interval i zakazuje projekt za vrijeme kada ima najmanji utjecaj na pokrivenost.

> **NAPOMENA** Projekti su zakazani posljednji, nakon što se uzmu u obzir uvjeti rada i iznimke. Nisu zakazani tijekom ručkova, pauza ili iznimaka. Projekti ne bi trebali biti Konfiguriran da bude dugačak kao cijela smjena, već bi trebao biti konfiguriran u manjim vremenskim razdobljima kako bi mogli uzeti u obzir ručkove, pauze i iznimke.

Postoje dvije vrste projekata: potrebni projekti i projekti koji nisu potrebni (zadano). Potrebni projekti su projekti koji se moraju izvršiti, pa se moraju planirati u najboljem trenutku, čak i ako ne postoji interval u kojem bi pokrivenost to obično dopuštala. Projekti koji nisu potrebni planiraju se kada je to moguće, uzimajući u obzir zahtjeve pokrivenosti, i planiraju se na temelju dodijeljenog prioriteta.

Projekti se planiraju ovim redoslijedom:

- Potreban projekt
- Projekt koji nije potreban, prioritet 0

- Projekt koji nije potreban, prioritet 1
- Projekt koji nije potreban, prioritet 2
- I tako dalje.

NAPOMENA: Status projekta možete promijeniti iz obaveznog u neobavezni ili neobavezni. Ta promjena ne stupa na snagu sve dok se raspored ne ponovi. To ne utječe na već zakazano projekata.

Opisi polja

NAJBOLJA PRAKSA Nemojte brisati projekte. Ako izbrišete projekt, izgubit će se svi povijesni podaci povezani s njim.

NAPOMENA: Projekt ne možete izbrisati ako je trenutno zakazan.

Polja na stranici opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Naziv projekta	Jedinstveni naziv projekta.
Ovo je obavezan projekt	Uključite ovaj potvrdni okvir ako je projekt potreban. Ako to učinite, projekt će zakazati prije projekata koji nisu potrebni na najboljem mogućem mjestu za pokrivenost. To može uzrokovati nedovoljno osoblja.
Prioritet	(Samo neobavezni projekti) Broj od nula do devet koji opisuje prioritet projekta, pri čemu je nula najveći prioritet. Ako je projekt označen kao obavezan projekt, ovo polje prikazuje samo za čitanje "–1".
URL hiperveze	URL web-stranice koju agent mora posjetiti za izvođenje projekta aktivnost, ako je to potrebno. Prema potrebi morate koristiti cijeli URL (uključujući "http", "https" i "www"). URL se pojavljuje u aktivnosti projekta u odjeljku Moj raspored.
Tekst za prikaz	Unesite neobavezni tekst koji će se pojaviti kao hiperveza u aktivnosti projekta Umjesto URL-a.
Ovaj projekt je plaćena aktivnost	Potvrdite okvir ako je ovaj projekt plaćena aktivnost.
Aktiviraj ovaj projekt	Uključite ovaj potvrdni okvir za aktivaciju projekta. Projekt ne može biti

Polje	Opis
	Zakazano dok se ne aktivira.
Datum početka/datum završetka	Datumi početka i završetka razdoblja na kojima agenti mogu planirati rad Projekt. **NAPOMENA** Planer tretira datume početka i završetka projekta kao datume kalendara, a ne datume pomaka.
Vrijeme početka/završetka	Vrijeme početka i završetka razdoblja tijekom kojeg agenti mogu biti zakazani za rad na projektu. **NAPOMENA:** Planer temelji vrijeme početka i završetka projekta na agentovoj vremenskoj zoni zakazivanja.
Zakaži povećanje	Povećanje rasporeda koje određuje intervale u kojima projekt može početi. Na primjer, ako odaberete prirast od 15 minuta, a vrijeme početka je 08:00, agenti mogu početi raditi na projektu u 08:00, 08:15, 08:30 i tako dalje.
Dani kada agenti mogu raditi na projektu	Dani koji pokazuju koji dani u tjednu agenti mogu planirati rad na projektu. Odabrani dani su plavi. Prema zadanim postavkama odabire se svaki dan u tjednu.
Minimalno trajanje	(Samo neobavezni projekti) Minimalno vrijeme koje agenti mogu biti zakazano za rad na projektu. Ova vrijednost ne može biti manja od jedinice trajanja i mora biti višekratnik jedinice trajanja.
Maksimalno trajanje	(Samo neobavezni projekti) Maksimalno vrijeme koje agenti mogu biti zakazano za rad na projektu. Ova vrijednost mora biti višekratnik jedinice trajanja i mora biti najmanje jednaka minimalnom trajanju.
Jedinica trajanja	(Samo neobavezni projekti) Osnovni blok vremena koji agenti zakazuju raditi na projektu. Na primjer, ako je jedinica trajanja 30 minuta, a agent bi trebao raditi na projektu 60 minuta tijekom radne smjene, to vrijeme može biti dvije jedinice uzastopnog trajanja koje ukupno iznose 60 minuta ili jedna jedinica trajanja od 30 minuta ujutro i još 30-minutna jedinica u popodnevnim satima.

Polje	Opis
Trajanje	(Samo potrebni projekti) Trajanje planiranog rada agenata na potrebnom projektu. Zadano = 30 minuta.
Ograničite ukupan broj sati potrošenih na ovaj projekt tjedno	Potvrdite okvir ako želite ograničiti ukupan broj sati provedenih na projektu tjedno. Kada je potvrđen okvir, pojavljuje se mogućnost Maksimalni broj sati tjedno.
Maksimalan broj sati tjedno	Maksimalan broj sati tjedno na kojima agent može raditi na tome projekt. Odaberite jednu od dvije opcije kako biste naznačili može li agent raditi više dana u tjednu ili samo jedan dan tjedno na projektu.
Agenti	Agenti odabrani da rade na projektu.
Napomena	(Neobavezno) Dodajte dodatne informacije o projektu. Podaci koje unesete vidljivi su agentima u mom rasporedu kada je projekt zakazan i analitičarima na stranici Rasporedi agenata. Bilješku možete urediti ili izbrisati ovdje ili u rasporedu agenata. Ako ovdje uredite bilješku, bilješka će se ažurirati prilikom sljedećeg izvođenja rasporeda.
Metapodaci aktivnosti	(Neobavezno) Dodjeljuje zadanu vrijednost metapodataka ili je uklanja vrijednost metapodataka iz projekta. Dodatne informacije o konfiguriranju vrijednosti metapodataka potražite u odjeljku Upravljanje vrijednostima metapodataka aktivnosti.
U boji	Boja koja predstavlja ovaj projekt u rasporedu.

Kreiranje rasporeda

Generiranje rasporeda

1. Pristupite stranici Zakazivanje zahtjeva.
2. Odaberite metodu zakazivanja koju želite koristiti. Prema zadanim postavkama odabrana je mogućnost Uravnoteženo .
   - Opcija Balanced izjednačava osoblje što je bolje moguće u dnevnim intervalima na temelju korisničkih konfiguracija i radnih smjena, što rezultira rasporedima koji ravnomjernije raspoređuju dostupne agente.

     NAPOMENA Kada su omogućena maksimalna ograničenja osoblja, ova opcija uzima u obzir ograničenje prilikom generiranja rasporeda.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Za precizno podešavanje ponašanja zakazivanja koristite postavke prioriteta reda čekanja servisa. Ako rezultati zakazivanja više redova čekanja usluga nisu zadovoljavajući (za
> Na primjer, morate minimizirati premalo osoblja važnog reda čekanja za usluge), provjerite je li prioritet dodijeljen tom redu čekanja za usluge daleko od prioriteta dodijeljenih drugim redovima čekanja za usluge. Na primjer, važnom redu čekanja usluga dodjeljuje se prioritet 4, dok se ostalim redovima čekanja servisa dodjeljuju prioriteti 90 i 100 (pogledajte Prioritet reda čekanja usluga).

- Opcija Prioritet (ranije nazvana Zadana opcija) koncentrira raspoloživo osoblje ranije ovog tjedna i u najranijim intervalima mogu se zakazati. Ako nemate dovoljno osoblja, to rezultira rasporedima koji obično ispunjavaju zahtjeve osoblja ranije tijekom tjedna i dana, a ne onima kasnije u tjednu i danu.

> **NAPOMENA** Čak i kada su omogućena maksimalna ograničenja osoblja, ova opcija ne uzima u obzir ograničenje prilikom generiranja rasporeda.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Ako nema dovoljno agenata za potpuno osoblje svih redova čekanja usluga, korištenje prioritetne opcije rezultira potpunijim redovima čekanja usluga višeg prioriteta
> Osoblje od redova usluga nižeg prioriteta. Razmislite o upotrebi opcije Uravnoteženo za ravnomjernije uravnoteženje osoblja tijekom dana u tjednu, unutar jednog dana i između redova čekanja usluga.

3. Potvrdite okvir **Ad-Hoc zakazivanje** ako želite zakazati odabrane agente bez promjene rasporeda agenata koji su već zakazani za red čekanja servisa. Dodatne informacije o generiranju ad hoc rasporeda potražite u odjeljku Dodavanje agenta u postojeći raspored .
4. Odaberite jednu ili više grupa s više vještina i/ili redova čekanja usluga koje treba zakazati.

> **NAPOMENA** Ako redovi čekanja servisa koje odaberete imaju konfigurirano minimalno trajanje bloka zakazivanja na stranici Redovi čekanja usluga (pogledajte Upravljanje redovima čekanja servisa), produljit će
> Vrijeme potrebno za pokretanje rasporeda, posebno ako su vaši rasporedi složeni (na primjer, uključuju mnogo agenata, redove čekanja servisa i radne uvjete te koriste promjenjive radne smjene).

5. Unesite datum početka i broj tjedana za razdoblje koje želite zakazati. Korišteni datum početka je konfigurirani prvi dan u tjednu u tjednu koji sadrži datum koji unesete.
6. Potvrdite okvir **Rotiraj radne smjene** ako želite WFM automatski rotirati radne smjene prema rotacijama radne smjene konfiguriranim za svakog zakazanog agenta. Ako potvrdni okvir nije potvrđen, morate konfigurirati radnu smjenu za određeni tjedan na stranici agentovih korisnika ili

Agenti su sigurno završili svoj dinamički odabir radne smjene za te tjedne.

NAJBOLJA PRAKSA Uvijek uključite potvrdni okvir "Rotiraj radne smjene" čak i ako ne rotirate radne smjene. Ako datum u radnoj smjeni konfiguriran za agenta ne odgovara
Datumi za ovaj raspored, izvođenje rasporeda neće uspjeti. Kada je potvrdni okvir potvrđen i ne rotirate radne smjene, WFM zanemaruje datum naveden u radnoj smjeni konfiguriranoj za agenta i zapravo rotira jednu radnu smjenu iz tjedna u tjedan.

7. Zakažite kada želite da se zahtjev pokrene. Prema zadanim postavkama zahtjev se odmah pokreće.

NAPOMENA Zahtjevi za rasporedom uspjet će čak i ako nema podataka o predviđanju za bilo koji od dana za koje izvodite raspored. WFM pretpostavlja da je predviđanje nula na datume bez
Podaci predviđanja. To može utjecati na raspored agenata.

8. Kliknite **Pošalji**.

NAPOMENA: Zahtjev za rasporedom neće uspjeti ako nema predviđenih podataka za bilo koji od dana za koje izvodite raspored. Također, ako je neka od grupa multiskill ili redova čekanja usluga pridružena
S agentima čije radne smjene uključuju posljednji dan u tjednu, treba predvidjeti podatke za prva dva dana sljedećeg tjedna. Ako nema podataka za ta dodatna dva dana, pretpostavlja se da je prognoza nula (0), a to može utjecati na raspored agenata. Dodatni dani mogu biti potrebni u slučaju primjene neplaćenih aktivnosti uvjeta rada koje potiskuju radnu smjenu sa zadnjeg dana u tjednu preko ponoći na prva dva dana sljedećeg tjedna (produljeni dan radne smjene nakon primjene uvjeta rada može biti najviše 48 sati kada se uključe neplaćena trajanja).

Dodavanje agenta u postojeći raspored

Ad-hoc zakazivanje omogućuje integraciju određenih agenata u postojeći raspored reda čekanja za usluge bez ponovnog pokretanja rasporeda. Time se izbjegava ometanje rasporeda postojećih agenata.

Neki od razloga zbog kojih biste koristili ad-hoc zakazivanje uključuju dodavanje novozaposlenih agenata u postojeći raspored ili agenta koji se vraća s dopusta.

Važno je napomenuti

- Ad-hoc zakazivanje koristi samo metodu uravnoteženog zakazivanja.
- Ad-hoc rasporedi počinju zadanim prvim danom u tjednu.
- Ad hoc planiranje može se koristiti s fiksnim, promjenjivim i dinamičkim radnim smjenama dostupnosti.

- Ad-hoc zakazivanje primjenjuje se na agente koji su multikvalificirani, bilo kao član više redova čekanja usluga ili grupe s više vještina.

Generiranje ad hoc rasporeda

Generiranje ad hoc rasporeda

1. Pristupite stranici Zakazivanje zahtjeva.
2. Prema zadanim postavkama odabrana je mogućnost Uravnoteženo. Ovo je jedini dopušteni način zakazivanja s ad hoc zakazivanjem.
3. Potvrdite okvir Ad-Hoc zakazivanje .
4. U oknu Dostupno odaberite jednog ili više agenata koje želite zakazati i premjestite ih u dodijeljeno okno.
5. Konfigurirajte datume za koje želite da odabrani agenti budu zakazani. Unesite datum početka i broj tjedana za razdoblje koje želite zakazati. Korišteni datum početka je konfigurirani prvi dan u tjednu u tjednu koji sadrži datum koji unesete.

   NAPOMENA Ako agent treba započeti sredinom tjedna, možete staviti neplaćene iznimke za dane kada nisu tamo, a zatim pokrenuti ad-hoc raspored za tjedan.

6. Potvrdite okvir **Rotiraj radne smjene** ako želite WFM automatski rotirati radne smjene prema rotacijama radne smjene konfiguriranim za svakog zakazanog agenta. Ako potvrdni okvir nije potvrđen, morate konfigurirati radnu smjenu za određeni tjedan na stranici agentovih korisnika ili su agenti morali dovršiti svoj dinamički odabir radne smjene za te tjedne.

   NAJBOLJA PRAKSA Uvijek uključite potvrdni okvir "Rotiraj radne smjene" čak i ako ne rotirate radne smjene. Ako datum u radnoj smjeni konfiguriran za agenta ne odgovara Datumi za ovaj raspored, izvođenje rasporeda neće uspjeti. Kada je potvrdni okvir potvrđen i ne rotirate radne smjene, WFM zanemaruje datum naveden u radnoj smjeni konfiguriranoj za agenta i zapravo rotira jednu radnu smjenu iz tjedna u tjedan.

7. Zakažite kada želite da se zahtjev pokrene. Prema zadanim postavkama zahtjev se odmah pokreće.

   NAPOMENA: zahtjevi za raspored mogu se izvoditi istodobno sve dok ne uključuju iste agente ili redove čekanja za usluge.

8. Kliknite **Pošalji**.

Prikaz zahtjeva poslužitelja od WFM korisnika

Koristite stranicu Zahtjevi korisnika za prikaz i/ili brisanje zahtjeva poslužitelja (kao što su zakazivanje, planiranje i zahtjevi za podacima) koje su uputili korisnici.

Kada se podnese korisnički zahtjev, on se dodaje u red čekanja. Zahtjevi se obrađuju jedan po jedan. Popis prikazuje vrstu zahtjeva, vrijeme i datum podnošenja zahtjeva, ime korisnika koji je podnio zahtjev i trenutno stanje zahtjeva.

Zahtjevi se mogu filtrirati i sortirati po bilo kojem stupcu. Zahtjevi ostaju na popisu dok se ne izbrišu.

Opisi polja

Polje	Opis
Kriteriji odabira	
Prikaz korisničkih zahtjeva	Prikazuje odgovarajuće rezultate zahtjeva korisnika.
Odabir vrste zahtjeva zahtjeve	Vrsta korisničkog zahtjeva za prikaz. Prema zadanim postavkama rezultati uključuju sve vrstama.
Odabir podnositelja zahtjeva	Ime korisnika koji je poslao zahtjev. Prema zadanim postavkama, rezultati Uključi sve vrste zahtjeva.
Odabir statusa	Status korisničkih zahtjeva za prikaz. Prema zadanim postavkama rezultati uključuju zahtjeve Svih statusa.
Datum početka/datum završetka	(Neobavezno) Raspon datuma za koje se prikazuju rezultati. Ako to učiniš Ne navedite početni/završni datum, prikazuju se svi podudarni rezultati.
Popis korisničkih zahtjeva	
Izbriši	Briše odabrane korisničke zahtjeve. Odaberite zahtjev tako da potvrdite odgovarajući potvrdni okvir na popisu. Potvrdite okvir pri vrhu tablice da biste odabrali sve rezultate zahtjeva korisnika. **NAPOMENA:** Ne možete izbrisati zahtjeve koji su označeni kao U tijeku. Zahtjevi koji su označeni kao Uspjeh, Neuspjeh i Na čekanju mogu biti izbrisan.
Pojedinosti	Prikazuje dodatne pojedinosti o bilo kojem zahtjevu. Da biste pogledali dodatne detalje o

Polje	Opis
	kliknite Prikaz detalja. Detalji se pojavljuju ispod tablice Popis korisničkih zahtjeva.
Datum/vrijeme zahtjeva	Datum i vrijeme slanja korisničkog zahtjeva.
Vrsta zahtjeva	Vrsta korisničkog zahtjeva.
Tražitelj	Ime korisnika koji je poslao zahtjev.
Stanje	Status dovršetka/pokretanja zahtjeva. Zahtjevi koji su zakazani za izvođenje u budućem datumu/vremenu prikazuju se kao "Na čekanju". **NAPOMENA** Ako je zahtjev za hvatanje na čekanju dulje nego što se čini razumnim, pogledajte zapisnik iz mogućih razloga zbog kojih zahtjev nije Obrađuju.

Upravljajte time away

Razmjena poruka omogućuje vam upravljanje zahtjevima.

- Agenti mogu zatražiti slobodne dane, iznimke, mentorstvo i zakazati ponude i trgovine s drugim agentima u timu prema njihovom mišljenju. Također mogu prihvatiti ili odbiti zakazivanje obrta i ponuda i zahtjeva za mentorstvo i urediti vlastite zahtjeve.
- Nadzornici i planeri koriste Razmjenu poruka za odobravanje ili odbijanje zahtjeva agenta.

Reci zahtjeva mogu se sortirati uzlazno ili silazno klikom na zaglavlje stupca.

Poruke za agente

Poruke za agente sastoje se od izbornika za stvaranje novih zahtjeva i tri poštanska sandučića:

- Ulazna pošta – sadrži sve zahtjeve koje primite
- Izlazna pošta – sadrži sve zahtjeve koje pošaljete
- Javni okvir – sadrži javne poslove u rasporedu i zahtjeve za mentorstvo

Zadani prikaz je Izlazna pošta. Zahtjevi se mogu zadržati do maksimalnog vremena zadržavanja koje je administrator sustava konfigurirao za WFM predviđanje, raspored, zahtjev i povijesne podatke (pogledajte Definiranje WFM

razdoblje zadržavanja). Zahtjeve možete brisati dok drugi korisnik ne promijeni status zahtjeva. Ne možete sami izbrisati zahtjeve iz poštanskih sandučića nakon što su prihvaćeni, odobreni ili odbijeni. Sustav briše zahtjeve kada prođu konfigurirano razdoblje zadržavanja.

Statusi zahtjeva mijenjaju se kako se zahtjev probija kroz sustav. Važno je povremeno osvježavati poštanski sandučić kako biste vidjeli najnovije statuse. Koristite standardne metode osvježavanja stranice preglednika, kao što je pritiskanje tipke F5 ili klik na gumb Osvježi na alatnoj traci preglednika. (Izlazna pošta prikazuje se nakon osvježavanja, čak i ako ste pregledavali ulaznu poštu ili javni okvir.)

Pristupite poštanskim sandučićima klikom na ikonu poštanskog sandučića na alatnoj traci Razmjena poruka. Slijeva nadesno ikone su Izlazna pošta, Ulazna pošta, Javni okvir i Novi zahtjevi.

Zahtjevi za pretraživanjem

Zahtjeve možete tražiti u bilo kojem okviru. Kada pokrenete pretraživanje, filtri se primjenjuju na zahtjeve na svim stranicama okvira koji pretražujete.

Zahtjevi za pretraživanjem

1. Kliknite **Filtar** da biste otvorili ploču filtra.
2. Odaberite kriterije prema kojima želite pretraživati.
3. Kliknite **Pretraživanje**. Ploča filtra zatvara se kada pokrenete pretraživanje.

Kriteriji pretraživanja zadržavaju se do napuštanja stranice. Da biste izmijenili kriterije pretraživanja, kliknite **Filtar** da biste otvorili ploču filtra i promijenili kriterije.

Kako filtrirati polja datuma

Postoje dva načina filtriranja zahtjeva prema datumu: Datumski raspon i Određeni datumi. Polja datuma po zadanom su postavljena na Raspon datuma. Mogućnost Datumski raspon filtrira zahtjeve prema padajućem popisu postavljenih raspona u odnosu na današnji datum. Mogućnost Određeni datumi uključuje dva polja datuma koja vam omogućuju filtriranje zahtjeva u odnosu na određene datume. Pomoću polja Određeni datumi unesite početni datum, završni datum ili oba datuma za postavljanje parametara raspona datuma.

Da biste filtrirali prema rasponu datuma, odaberite mogućnost raspona s padajućeg popisa.

Da biste filtrirali prema određenim datumima, unesite datum u jedno ili oba sljedeća polja:

- Unesite datum u lijevo polje za filtriranje prema početnom datumu, koji filtrira zahtjeve prema datumima na ili nakon unesenog datuma
- Unesite datum u desno polje za filtriranje prema datumu završetka, koji filtrira zahtjeve prema datumima na ili prije unesenog datuma
- Unesite datume u oba polja za vraćanje zahtjeva na ili između unesenih datuma

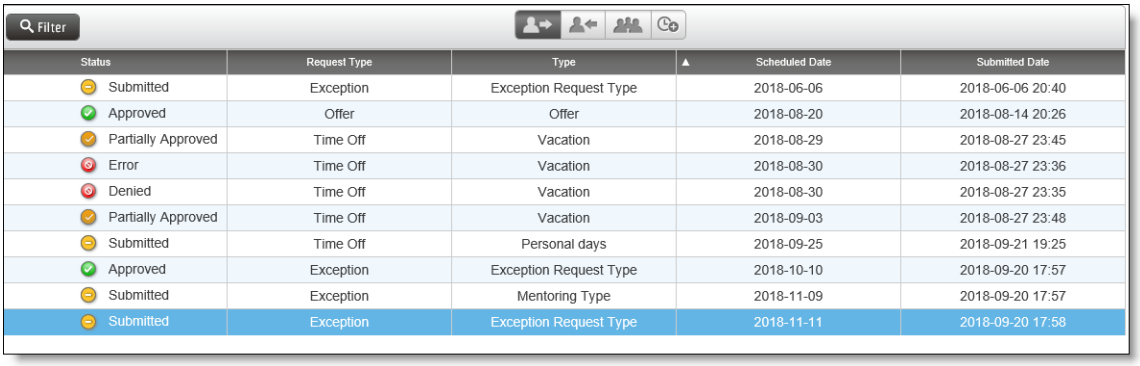
Kriteriji pretraživanja

Sljedeća tablica opisuje sve kriterije pretraživanja dostupne za pretraživanja.

Polje	Opis
Vrsta zahtjeva	Vrsta zahtjeva koji je agent odabrao s padajućeg izbornika Novi zahtjev Prilikom stvaranja zahtjeva.
Podvrsta	Za vrstu iznimke ili slobodne dane. Opcija koju je agent odabrao s padajućeg popisa Vrsta prilikom stvaranja zahtjeva.
Agent	Agent koji je poslao zahtjev u vašu ulaznu poštu ili agent koji je primio zahtjev u vašoj izlaznoj pošti.
Stanje	Trenutno stanje zahtjeva.
Datum slanja	Datum kada je agent podnio zahtjev.
Datum rasporeda	Datum koji je agent odabrao za traženu radnju.

Izlazna pošta

Izlazna pošta sadrži sve zahtjeve koje ste podnijeli uzlaznim redoslijedom planiranih datuma. Možete pregledati detalje zahtjeva te urediti ili izbrisati zahtjev ako još nije odobren ili odbijen.



Filter

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

Sljedeća tablica opisuje polja u mapi Izlazna pošta.

Polje	Opis
Stanje	Status zahtjeva. Mogući statusi su: ▪ Odobreno — vaš zahtjev je odobrio vaš nadređeni. Djelomično odobreno – dio vašeg zahtjeva za slobodnim vremenom odobrio je vaš nadzornik. ▪ Na čekanju – vaš zahtjev za planiranu trgovinu ili ponudu za raspored čeka odgovor drugog agenta. Može se uređivati ili brisati. ▪ Čekanje – ponuda rasporeda ili zahtjev za trgovinu u rasporedu čekaju vaš odgovor. Može se prihvatiti ili odbiti. ▪ Poslano — vaš zahtjev čeka odgovor vašeg nadređenog. Može se uređivati ili brisati. ▪ Odbijeno — vaš je zahtjev odbijen od strane vašeg nadređenog. ▪ Pogreška — vaš zahtjev sadrži pogrešku. ▪ Odbijeno — drugi agent odbio je vaš zahtjev za trgovanje rasporedom. ▪ Odbijeno – odbili ste zahtjev drugog agenta za trgovanje rasporedom.
Vrsta zahtjeva	Opća vrsta zahtjeva.
Vrsta	Određena vrsta zahtjeva. Na primjer, ako je vrsta zahtjeva Slobodno vrijeme, vrsta može biti Odmor.

Polje	Opis
Zakazani datum	Datum kada se pojavljuje traženi događaj. Prema zadanim postavkama, izlazna pošta je sortirana do tog datuma uzlaznim redoslijedom. Možete pritisnuti zaglavlje stupca za prebacivanje između uzlaznog i silaznog redoslijeda.
Datum slanja	Datum i vrijeme podnošenja zahtjeva. Imajte na umu da javna trgovina Ponude ne prikazuju datum slanja dok ih netko ne prihvati.

Rad s izlaznom poštom

Dvokliknite zahtjev u izlaznoj pošti da biste vidjeli njegove detalje.

Uređivanje zahtjeva koji još nije odobren ili prihvaćen

1. Dvokliknite zahtjev.
2. Uredite po želji.
3. Kliknite **Pošalji**.

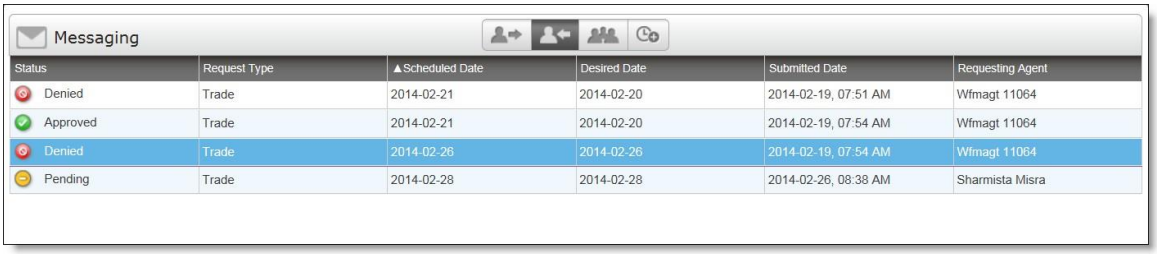
Brisanje zahtjeva koji još nije odobren ili prihvaćen

1. Dvokliknite zahtjev.
2. Kliknite **Izbriši**.

Ulazna pošta

Ulazna pošta sadrži sve zahtjeve koje ste zaprimili zakazanim redoslijedom datuma. Možete pregledati detalje zahtjeva te urediti ili izbrisati zahtjev ako još nije odobren ili odbijen.

NAPOMENA Nadzornici imaju konačnu ovlast nad svim zahtjevima za trgovanje rasporedom i mentorstvom, tako da taj korisnik može odbiti zahtjev za trgovinu ili mentorstvo koji prihvatite.



Sljedeća tablica opisuje polja u mapi Primljeno.

Polje	Opis
Stanje	Status zahtjeva. Mogući statusi su sljedeći: ▪ Odobreno – vaš je zahtjev odobren, a raspored je ažuriran u skladu s tim. ▪ Na čekanju — prihvaćeni zahtjev čeka odgovor drugog agenta. Može se uređivati ili brisati. ▪ Poslano — zahtjev čeka odgovor vašeg nadređenog. Može se uređivati ili brisati. ▪ Zaduženje – zahtjev čeka vaš odgovor. Može se prihvatiti ili odbiti. ▪ Odbijeno — vaš je zahtjev odbijen od strane vašeg nadređenog. ▪ Pogreška – postoji pogreška u zahtjevu. ▪ Odbijeno — odbili ste zahtjev drugog agenta za trgovanje rasporedom. ▪ Odbijeno — drugi agent odbio je vaš zahtjev za trgovanje rasporedom.
Vrsta zahtjeva	Opća vrsta zahtjeva.
Zakazani datum	Datum kada se pojavljuje traženi događaj. Prema zadanim postavkama ulazna pošta je sortirana do tog datuma uzlaznim redoslijedom. Možete pritisnuti zaglavlje stupca za prebacivanje između uzlaznog i silaznog redoslijeda.
Željeni datum	Datum koji agent koji podnosi zahtjev želi primiti (zakazani datum u Zakažite zahtjev za ponudu i zakažite zahtjev za trgovinom).
Datum slanja	Datum i vrijeme podnošenja zahtjeva. Imajte na umu da javna trgovina Ponude ne prikazuju datum slanja dok ih netko ne prihvati.
Agent koji je zatražio	Ime agenta koji traži razmjenu rasporeda ili ponudu ili mentorstvo zahtjev.

Rad s pristiglom poštom

Prihvaćanje ili odbijanje zahtjeva za trgovinu rasporedom

1. Dvokliknite zahtjev da biste ga otvorili.
2. Kliknite **Analiziraj** da biste usporedili svoj raspored s rasporedom agenta koji podnosi zahtjev za ta dva dana. To vam govori jeste li dostupni za prihvaćanje trgovine.
3. Kliknite **Prihvati** ili **Odbaci**.

Potvrda ili odbijanje prihvaćenog zahtjeva za ponudu rasporeda

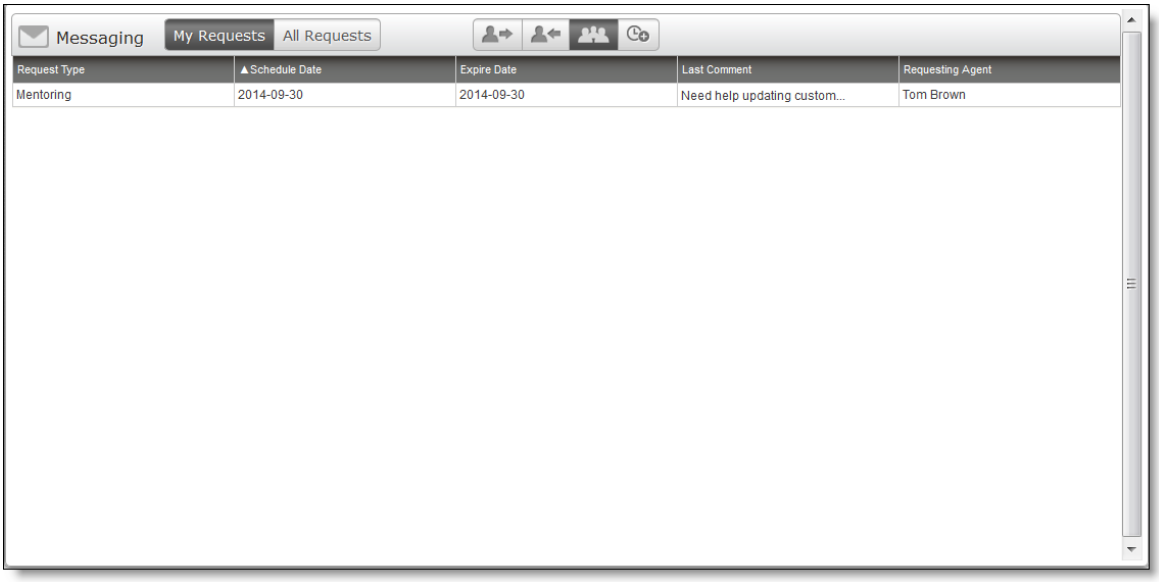
1. Dvokliknite zahtjev da biste ga otvorili.
2. Kliknite **Analiziraj** da biste usporedili raspored za navedeni dan s ponuđenim rasporedom.
3. Kliknite **Potvrdi** da biste prihvatili zahtjev za ponudu ili **Odbij** da biste odbili zahtjev za ponudu.

Potvrditi ili odbiti prihvaćeni zahtjev za mentorstvo

1. Dvokliknite zahtjev da biste ga otvorili.
2. Pregledajte prihvaćeni zahtjev.
3. Kliknite **Potvrdi** da biste prihvatili mentora ili **Odbijte** odbiti mentora.

Javni okvir

Javni okvir sadrži sve dostupne ponude javnog rasporeda, raspored trgovanja i zahtjeve za mentorstvo od agenata u vašem prikazu koji su dostupni svakom agentu za prihvaćanje. Možete pregledati detalje zahtjeva, procijeniti zahtjev i prihvatiti zahtjev (po želji).



NAPOMENA Korisnici s dozvolom za administriranje poruka imaju konačnu nadležnost nad svim poslovima rasporeda, ponudama za raspored i zahtjevima za mentorstvo, tako da bi zahtjev koji prihvatite mogao biti odbijen time
korisnik.

Sljedeća tablica opisuje polja u javnom okviru.

Polje	Opis
Vrsta zahtjeva	Opća vrsta zahtjeva.
Datum rasporeda	Datum na koji podnositelj zahtjeva želi odustati ili zakazati mentorstvo sesija. Prema zadanim postavkama Javni okvir sortira se prema tom datumu uzlaznim redoslijedom.
Datum isteka	Datum isteka zahtjeva. Zahtjev istječe u 23:59 na taj datum. Nakon isteka zahtjeva više ne možete prihvatiti ili otkazati zahtjev.
Posljednji komentar	Posljednji komentar unesen na zahtjev.
Agent koji je zatražio	Ime agenta koji traži razmjenu rasporeda, ponudu za zakazivanje ili Zahtjev za mentorstvo.

Rad s javnim okvirom

Prihvaćanje zahtjeva za razmjenu rasporeda

1. Dvokliknite zahtjev da biste ga otvorili.
2. Odaberite datum kojim želite trgovati za datum u zahtjevu.
3. Kliknite **Analiziraj** da biste usporedili dva rasporeda i provjerili funkcionira li predloženi datum.
4. Kliknite **Prihvati.**

Prihvaćanje zahtjeva za ponudu za raspored

1. Dvokliknite zahtjev da biste ga otvorili.
2. Kliknite **Analiziraj** da biste usporedili raspored za navedeni dan s ponuđenim rasporedom.
3. **Kliknite Prihvati** ako želite prihvatiti ponudu ili **Odustani** da biste zatvorili zahtjev bez prihvaćanja.

Prihvatite zahtjev za mentorstvom

1. Dvokliknite zahtjev da biste ga otvorili.
2. Pregledajte detalje zahtjeva za mentorstvo i usporedite svoj raspored s rasporedom podnositelja zahtjeva kako biste bili sigurni da vam termin odgovara.
3. Kliknite **Prihvati** ako želite prihvatiti zahtjev za mentorstvo ili **Odustani** da biste zatvorili zahtjev bez prihvaćanja.

Zahtjeve

Izbornik Novi zahtjev omogućuje vam izradu zahtjeva za iznimkama, slobodne dane, zakazivanje ponuda, zakazivanje trgovina i mentorstvo.

- Zatražite iznimku
- Zahtjev za slobodnim vremenom
- Zatražite ponudu za raspored
- Zatražite trgovinu rasporedom
- Zatražite mentorstvo

Uređivanje ili brisanje zahtjeva

Zahtjevi se mogu uređivati ili brisati u određenim situacijama. Sljedeća tablica opisuje kada možete urediti ili izbrisati zahtjev.

Vrsta zahtjeva	Status	Dopuštena akcija
Raspored ponude (javno)	Neriješen	Uređivanje, brisanje
Zakazivanje trgovine (privatno)	Neriješen	Uredi
Zakaži trgovinu (javno)	Neriješen	Uređivanje, brisanje
Mentorstvo	Neriješen	Uređivanje, brisanje
Iznimka	Podnosi	Uređivanje, brisanje
Slobodno vrijeme	Podnosi	Uređivanje, brisanje

Uređivanje zahtjeva

1. Dvokliknite zahtjev da biste ga otvorili.
2. Uredite zahtjev po želji.
3. Kliknite **Pošalji**.

Brisanje zahtjeva

1. Dvokliknite zahtjev da biste ga otvorili.
2. Kliknite **Izbriši**.

Zatražite iznimku

Upotrijebite zahtjev iznimke da biste zatražili promjenu rasporeda za neplanirane aktivnosti kao što su sastanci, treninzi, neplanirani prekidi i izostajanje s posla. Vaš zahtjev šalje se vašem nadređenom na odobrenje.

Iznimke se mogu zatražiti i za buduće i za prošle datume. Iznimke za prošle datume koriste se za ispravljanje postotka pridržavanja. Na primjer, ako biste jučer morali otići kući bolesni, statistika bi vas pokazala iz pridržavanja jer niste slijedili svoj raspored. Traženje iznimke za osobno slobodno vrijeme za vrijeme kada ste bili izvan ureda ispravlja raspored i postotak pridržavanja za taj dan.

> **NAPOMENA** Za zahtjeve za cijeli dan, iznimka se stavlja na raspored za sve plaćene aktivnosti u smjenama koje počinju tog dana (bez obzira na to je li iznimka plaćena ili ne). Bilo koji neplaćeni Aktivnosti u tim smjenama zamjenjuju se aktivnošću Nije dostupno u rasporedu. Ako taj dan nemate smjenu, iznimka se ne dodaje vašem rasporedu.
> Za zahtjeve za djelomični dan, iznimka se stavlja na raspored za traženo vremensko razdoblje u odnosu na sve postojeće plaćene aktivnosti tijekom tog vremenskog razdoblja (bez obzira na to je li iznimka plaćena ili ne). Sve neplaćene aktivnosti koje se preklapaju u tim smjenama zamjenjuju se aktivnošću Nije dostupno u

Raspored. Na primjer, ako iznimka djelomično pokriva neplaćeni ručak, dio koji se ne preklapa ostaje ručak. Dio koji se preklapa s iznimkom zamjenjuje se s Nije dostupno. Ako u tom vremenskom razdoblju nemate nijednu postojeću plaćenu aktivnost, iznimka se ne dodaje vašem rasporedu.
Zahtjevi za iznimke obrađuju se na ovaj način kako bi se osiguralo da plaćeno vrijeme za taj dan ostane isto prije i nakon primjene iznimke.

U sljedećoj su tablici opisana polja u dijaloškom okviru Zahtjev za iznimkom.

Polje	Opis
Datum iznimke	Datum na koji želite da se dogodi iznimka. Trenutni datum prikazuje propust.
Vrsta iznimke	Padajući popis dostupnih vrsta iznimki.
Cijeli dan	Potvrdite okvir da biste naznačili da je iznimka za cijeli dan. Kada je odabrano, polja Vrijeme početka i Vrijeme završetka su skrivena.
Vrijeme početka	Vrijeme početka iznimke.
Vrijeme završetka	Vrijeme završetka iznimke.
Piši komentar	(Neobavezno) Kliknite da biste unijeli komentar u vezi sa zahtjevom za iznimkom. Maks. Znakova = 140.

Stvaranje novog zahtjeva za iznimku

1. **Kliknite Novi zahtjev** i s izbornika odaberite **Zahtjev za** iznimkom.
2. Ispunite polja.
3. Kliknite **Pošalji**.

Zahtjev za iznimkom teče kroz sustav kako je navedeno u sljedećoj tablici.

User	Radnja	Prikazuje se ovdje	Status
Agent A	Stvara novi zahtjev	Izlazna pošta agenta A	Neriješen
Nadzornik	Zaprima zahtjev	Nadzorni pretinac poslova	Darmar
Nadzornik	Odobrava/odbija iznimku	Izlazna pošta agenta A	Odobreno/odbijeno

User	Radnja	Prikazuje se ovdje	Status
		Nadzornikova sve kutije	Odobreno/odbijeno

Dodatne informacije o slanju zahtjeva za iznimke potražite u odjeljku O automatskim izmjenama zahtjeva.

Zatražite trgovinu rasporedom

Upotrijebite zahtjev za trgovinu rasporedom da biste zamijenili cijeli ili djelomični zakazani radni dan s tuđim cijelim ili djelomičnim zakazanim radnim danom. Ovi zahtjevi za trgovinu mogu biti s određenim agentom (privatna trgovina) ili s bilo kojim zastupnikom po vašem mišljenju (javna trgovina). Možete zatražiti da mijenjate smjene istog dana (na primjer, možda želite zamijeniti svoju smjenu od 19:00 AM do 15:00 s tuđom smjenom od 10:00 AM do 18:00) ili za različite dane (na primjer, možda želite zamijeniti slobodan ponedjeljak za slobodan petak).

Ako želite trgovati s više segmenata svog rasporeda (na primjer, ako želite trgovati podijeljenom smjenom), morate podnijeti zasebne zahtjeve za svaki segment smjene.

NAPOMENA Glavni red čekanja usluge mora biti konfiguriran kako bi agenti mogli izvršiti raspored trgovine ili ponude.

Sljedeća tablica opisuje polja u dijaloškom okviru Zakazivanje zahtjeva za trgovinu tijekom cijelog dana.

Polje	Opis
Javna trgovina	Uključite ovaj potvrdni okvir za knjiženje rasporeda trgovine u Javni okvir svih Agenti po vašem mišljenju. Poništite ovaj potvrdni okvir za trgovanje s određenim agentom u privatnoj trgovini.
Potvrdi	(Samo javni obrti) Podsjetnik da će se od vas tražiti da potvrdite ili odbijete predloženu trgovinu od agenta koji odgovara. Ovaj potvrdni okvir je samo za čitanje i ne može se poništiti.
Agent koji je zatražio	(Samo za čitanje) Tvoje ime.
Zakazani datum	Datum kojim želite trgovati. Prema zadanim postavkama prikazuje
sutrašnji datum. Cijeli dan	Uključite ovaj potvrdni okvir za trgovanje cijeli dan.
Agent koji odgovara	(Samo za privatne obrte) Agent s kojim želite trgovati u smjenama.
Zakazani datum	(Samo za privatne obrte) Datum s kojim želite trgovati.
Isteka	(Samo javni obrti) Datum isteka zahtjeva.

Polje	Opis
Piši komentar	(Neobavezno) Kliknite da biste unijeli komentar u vezi sa zahtjevom za iznimkom. Bilo koji Komentar koji dodate ne sprema se dok se sam zahtjev iznimke ne spremi. Maksimalni broj znakova = 250.

U sljedećoj su tablici opisana polja u dijaloškom okviru Raspored zahtjeva za trgovinu za djelomični dan.

Polje	Opis
Javna trgovina	Uključite ovaj potvrdni okvir za knjiženje rasporeda trgovine u Javni okvir svih Agenti po vašem mišljenju. Poništite ovaj potvrdni okvir za trgovanje s određenim agentom u privatnoj trgovini.
Potvrdi	(Samo javni obrti) Podsjetnik da će se od vas tražiti da potvrdite ili odbijete predloženu trgovinu od agenta koji odgovara. Ovaj potvrdni okvir je samo za čitanje i ne može se poništiti.
Agent koji je zatražio	(Samo za čitanje) Tvoje ime.
Zakazani datum	Datum kojim želite trgovati. Prema zadanim postavkama prikazuje
sutrašnji datum. Cijeli dan	Očistite ovaj potvrdni okvir za trgovanje djelomičnim danom.
Vrijeme	Unesite vrijeme početka i završetka sati kojima želite trgovati.
Agent koji odgovara	(Samo za privatne obrte) Agent s kojim želite trgovati u smjenama.
Zakazani datum	(Samo za privatne obrte) Datum s kojim želite trgovati.
Vrijeme	(Samo za privatne obrte) Unesite vrijeme početka i završetka sati s kojima želite trgovati.
Isteka	(Samo javni obrti) Datum isteka zahtjeva.
Piši komentar	(Neobavezno) Kliknite da biste unijeli komentar u vezi sa zahtjevom za trgovinom. Bilo koji Komentar koji dodate ne sprema se dok se sam zahtjev za trgovanje ne spremi. Maksimalni broj znakova = 250.

Stvaranje novog zahtjeva za razmjenu rasporeda

1. **Kliknite Novi zahtjev**, a zatim na izborniku odaberite **Zakaži zahtjev za** trgovinom.
2. Ispunite polja.

3. Ako se radi o privatnoj trgovini, kliknite **Analiziraj** da biste usporedili svoj raspored na predloženi datum trgovine s rasporedom osobe s kojom želite trgovati kako biste bili sigurni da je trgovina moguća.
4. Po želji kliknite **Napiši komentar** i unesite komentar.
5. Kliknite **Pošalji**.

Zahtjev za trgovinu privatnim rasporedom teče kroz sustav kako je navedeno u sljedećoj tablici.

User	Radnja	Prikazuje se ovdje	Status
Agent A	Stvara novi zahtjev	Izlazna pošta agenta A	Neriješen
Agent B	Prima trgovinski zahtjev	Pristigla pošta agenta B	Darmar
Agent B	Prihvaća/odbija trgovinski zahtjev	Izlazna pošta agenta B	Poslano/odbijeno
Agent A	Prima odgovor agenta B	Pristigla pošta agenta A	Poslano/odbijeno
Nadzornik	Prima prihvaćeni trgovinski zahtjev za odobrenje	Nadzorni pretinac poslova	Darmar
Nadzornik	Odobrava/negira trgovinu	Izlazna pošta agenta A	Odobreno/odbijeno
		Pristigla pošta agenta B	Odobreno/odbijeno
		Nadzornikova sve kutije	Odobreno/odbijeno

Zahtjev za trgovinu javnim rasporedom teče kroz sustav kako je navedeno u sljedećoj tablici.

User	Radnja	Prikazuje se ovdje	Status
Agent A	Stvara novi zahtjev	Izlazna pošta agenta A	Neriješen
Svi agenti	Pogledajte trgovinu u javnom okviru	Javni pretinac agenata	Ne vrijedi
Agent B	Prihvaća zahtjev za trgovinu	Pristigla pošta agenta B	Neriješen
Agent A	Prima odgovor agenta B	Izlazna pošta agenta A	Darmar
Agent A	Potvrđuje ili odbija	Izlazna pošta agenta A	Poslano/odbijeno

User	Radnj	Prikazuje se	Status
	Prihvaćanje agenta B		(Odbijanjem zahtjeva stvara se kopija zahtjeva koji na njemu prikazuje odbijeno, a izvorni zahtjev se vraća na čekanje)
	Agent B prima potvrdu/odbijanje agenta A	Pristigla pošta agenta B	Poslano/odbijeno
Nadzornik	Zaprima prihvaćeni i potvrđeni trgovinski zahtjev za odobrenje	Nadzorni pretinac poslova	Darmar
Nadzornik	Odobrava/negira trgovinu	Izlazna pošta agenta A	Odobreno/odbijeno
		Pristigla pošta agenta B	
		na nadzornikova sve kutije	Odobrena/odbije Odobreno/odbije
		no	

Zahtjev za slobodnim vremenom

Koristite zahtjev za slobodnim vremenom kako biste zakazali različite vrste slobodnog vremena s posla. U jednom zahtjevu možete zatražiti više dana i vrste slobodnog vremena. Na primjer, ako želite slobodan tjedan, ali nemate dovoljno dana odmora da pokrijete pet dana, također možete koristiti slobodno vrijeme iz jedne od drugih kategorija kako biste nadoknadili razliku.

NAPOMENA: Ne možete slati zahtjeve za slobodne dane za datume u prošlosti.

Možete poslati više izbora za slobodno vrijeme prema redoslijedu preferencija (prvi, drugi ili treći izbor). Na primjer, možda želite uzeti tjedan dana odmora u lipnju kao svoj prvi izbor za odmor, ali također naznačite da je slobodan tjedan u srpnju vaš drugi izbor, a tjedan dana odmora u kolovozu vaš treći izbor. Vaš nadzornik će odobriti jedan od vaša tri izbora.

Nakon slanja možete urediti ili izbrisati svoj zahtjev ako još nije odobren.

Vaš nadzornik može odobriti samo nekoliko dana višednevnog zahtjeva za slobodnim vremenom. Na

primjer, možda želite iskoristiti slobodan ponedjeljak, utorak i srijedu. Međutim, vaš nadzornik vas treba na poslu u ponedjeljak, i tako odobrava vaš zahtjev samo za utorak i srijedu.

NAPOMENA: Vaš nadzornik ne može promijeniti broj zatraženih sati u jednom danu.

Također imate mogućnost povući zahtjev za slobodne dane nakon što je vaš zahtjev odobren. Na primjer, događaj kojem ste namjeravali prisustvovati i za koji ste zatražili slobodne dane se otkazuje. Povlačenjem zahtjeva za slobodno vrijeme vraćate se na raspored i vaš saldo vremena za odmor ažurira se kako bi vam vratio te sate.

Dijaloški okvir Zahtjev za slobodnim vremenom uključuje tablicu koja pokazuje koliko slobodnog vremena imate na raspolaganju, koliko ste iskoristili i koliko ostaje u svakoj od kategorija slobodnog vremena. Ti se podaci prikupljaju od zahtjeva za slobodno vrijeme koje ste podnijeli.

NAPOMENA Kada zatražite slobodne dane, sati koje zatražite navedeni su u stupcu Neriješeni sati. Kada se odobre, premještaju se u stupac Odobreni sati. Dan nakon što ste zapravo Iskorišteno slobodno vrijeme, sati se premještaju u stupac Iskorišteni sati i više nisu navedeni u stupcu Odobreni sati.

NAPOMENA Ako zatražite cijeli slobodan dan, broj sati dodanih stupcima Sati na čekanju i Odobreni sati temelji se na iznosu plaćenih aktivnosti smjene na taj dan. Ako imate samo Nije dostupno ili dostupno aktivnosti Taj dan, dodana vrijednost sati na čekanju i odobrenih sati je nula. Ako nemate aktivnosti (što nije isto što i aktivnost Nije dostupno), dodana vrijednost je dnevna FTE sati.

Gumbi Popis dana i Slobodno vrijeme mogu vam pomoći kada zatražite slobodne dane.

- Gumb Dani popisa – prikazuje sažetak vaših zahtjeva za slobodno vrijeme
- Gumb Slobodno vrijeme – omogućuje vam provjeru ima li slobodnih sati na dan kada želite poletjeti

Zahtjev za slobodnim vremenom teče kroz sustav kako je navedeno u sljedećoj tablici.

User	Radnja	Prikazuje se ovdje	Status
Agent A	Stvara novi zahtjev	Izlazna pošta agenta A	Neriješen
Nadzornik	Zaprima zahtjev	Nadzorni pretinac poslova	Darmar
Nadzornik	Odobrava/djelomično odobrava/odbija slobodne dane	Pristigla pošta agenta A	Odobreno/djelomično odobreno/odbijeno
		Izlazna pošta nadzornika	Odobreno/djelomično odobreno/odbijeno
Agent A	Prethodno se povlači	Izlazna pošta agenta A'	Zatraženo povlačenje

	Odobreni zahtjev		
Nadzornik	Prima zahtjev za povlačenje	Nadzorni pretinac poslova	Zahtjev za povlačenjem
Nadzornik	Potvrđuje povlačenje	Pristigla pošta agenta A	Izlazna
		pošta povučenog nadzornika	
			Povučen

Stvaranje novog zahtjeva za slobodno vrijeme

1. **Kliknite Novi zahtjev** i na izborniku odaberite **Zahtjev** za slobodnim vremenom.
2. Na padajućem popisu Vrsta odaberite željenu vrstu slobodnog vremena.
3. Na padajućem popisu Izbor odaberite željene postavke za slobodno vrijeme (prvi, drugi ili treći izbor).
4. U **polju Datum** kliknite ikonu kalendara da biste odabrali dan. Datumi sa sivom pozadinom u kalendaru nisu dostupni za slobodne dane. Ne možete dodati isti dan dva puta u istom zahtjevu (na primjer, i u prvom i u drugom izboru).
5. Kliknite **Dodaj**.
6. Ponovite dodavanje datuma zahtjevu. Koristite mogućnost Prvi, Drugi i Treći izbor po želji.
7. (Neobavezno) Dodajte komentar klikom na **Napiši komentar** . Komentar može pomoći vašem nadređenom da donese odluku o odobrenju.
8. Kliknite **Pošalji**.

> **NAPOMENA** Ako nemate dovoljno slobodnog vremena za vrstu slobodnog vremena koju zatražite, zahtjev neće uspjeti.

Dodatne informacije o slanju zahtjeva za slobodne dane potražite u odjeljku O automatskim izmjenama zahtjeva.

Uređivanje poslanog, ali još neodobrenog zahtjeva za slobodnim vremenom

1. U mapi Izlazna pošta dvokliknite zahtjev za slobodnim vremenom koji želite urediti. Zahtjevi koje možete uređivati imaju status Poslano.
2. U dijaloškom okviru Zahtjev za slobodnim vremenom kliknite **Uredi**. Dijaloški okvir se proširuje tako da možete dodati novi dan i dodaje gumb Izbriši (X) pored postojećih zatraženih slobodnih dana. Također možete dodati komentar koji objašnjava zašto ste promijenili zahtjev za slobodno vrijeme. Komentar može pomoći vašem nadređenom da donese odluku o odobrenju.

User	Radnj	Prikazuje se	Status

3. Uredite zahtjev po želji dodavanjem novih slobodnih dana ili brisanjem postojećih slobodnih dana.

> **NAPOMENA** Ako želite promijeniti vrijeme na traženi dan, morate izbrisati izvorni dan i ponovno ga dodati s novim vremenima. Na primjer, ako ste prvotno zatražili od 8:00 do 11:00 AM
> Isključeno u ponedjeljak, ali trebate to promijeniti na 13:00-15:00, izbrisati unos za ponedjeljak i ponovno ga dodati, ovaj put s novim vremenom početka i završetka.

4. Kada završite s uređivanjem zahtjeva, kliknite **Ažuriraj**.

Brisanje poslanog, ali još neodobrenog zahtjeva za slobodnim vremenom

1. U mapi Izlazna pošta dvokliknite zahtjev za slobodnim vremenom koji želite urediti. Zahtjevi koje možete uređivati imaju status Poslano.
2. u dijaloškom okviru Zahtjev za slobodnim vremenom kliknite **Izbriši**.

Povlačenje odobrenog zahtjeva za slobodne dane

1. U mapi Izlazna pošta dvokliknite zahtjev za slobodnim vremenom koji želite povući. Zahtjev će imati status Odobreno ili Djelomično odobreno.
2. U dijaloškom okviru Zahtjev za slobodnim vremenom unesite komentar da biste po želji objasnili razlog povlačenja.
3. Kliknite **Zahtjev** za povlačenje.

   Povučeni zahtjev ostaje u vašoj izlaznoj pošti sa statusom Odobreno ili Djelomično odobreno dok vaš nadzornik ne potvrdi povlačenje. Tada se status zahtjeva mijenja u Povučeno.

   > **NAPOMENA** Ako vaš nadzornik ne prihvati vaš zahtjev za isplatu, i dalje ćete imati to slobodno vrijeme i nećete biti na rasporedu.

Opisi polja

U sljedećoj su tablici opisana polja u dijaloškom okviru Zahtjev za slobodnim vremenom.

Polje	Opis
Prikaži raspoložive sate za	Datumski rasponi planova odmora koji su vam dodijeljeni.
Vrsta	Vrsta slobodnog vremena: plutajući praznici, slobodni dani, osobni dani i odmor.

Polje	Opis
	NAPOMENA Neke vrste slobodnog vremena možda neće biti dostupne. Pojedinosti o administratoru i planu za odmor određuju vrste vremena Isključeni koji su dostupni. Kako svaku od ovih vrsta slobodnog vremena određuje vaš kontakt centar.
Ukupno sati	Ukupan broj sati koji vam je na raspolaganju za vrstu slobodnog vremena.
Iskorišteni sati	Broj sati koje ste koristili za vrstu slobodnog vremena.
Odobreni sati	Broj sati koji su odobreni za vrstu slobodnog vremena, ali Još nije zauzeto.
Radno vrijeme na čekanju	Broj sati koje ste zatražili za slobodno vrijeme upišite to Još nije odobren od strane vašeg nadređenog. **NAPOMENA** Iako možete zatražiti više izbora za slobodne dane, pri izračunavanju sati na čekanju uzima se u obzir samo prvi izbor.
Preostali sati	Broj sati za preostalu vrstu slobodnog vremena. Ova vrijednost Izračunava se na sljedeći način: Preostali sati = ukupno sati – (korišteni sati + odobreni sati + sati na čekanju)
Prva, Druga i Treća kartica	Kartice koje prikazuju vaše slobodno vrijeme zahtjev preference u ovom zahtjevu.
Vrsta	Odaberite vrstu slobodnog vremena koje tražite.
Izbor	S padajućeg popisa odaberite željene postavke za slobodno vrijeme.
Datum	Odaberite dan koji želite izbaciti iz kalendara. Svaki dan morate odabrati zasebno. Kliknite Dodaj da biste dodali datum na karticu Prvi, Drugi ili Treći izbor.
Cijeli dan	Uključite ovaj potvrdni okvir ako želite skinuti cijeli dan. Kada je odabrano, polja Vrijeme početka i Vrijeme završetka su onemogućena.
Vrijeme početka	Ako uzimate djelomičan slobodan dan, unesite vrijeme početka slobodnog vremena.

Polje	Opis
Vrijeme završetka	Ako uzimate djelomičan slobodan dan, unesite vrijeme završetka slobodnog vremena.
Gumb Slobodne dane dodjele	Prikazuje raspoložive dodjele slobodnog vremena za odabrani red čekanja usluga i kalendarski mjesec. To vam omogućuje da provjerite ima li slobodnih sati na dan kada želite poletjeti. Dodatne informacije potražite u odjeljku Prikaz slobodnih dana.
Gumb Dani popisa	Prikazuje sažetak slobodnog vremena. Ovaj skočni prozor navodi sve vaše odobrene zahtjeve i zahtjeve za slobodne dane na čekanju redoslijedom datuma.

Prikaz slobodnih dana

> **NAPOMENA** Ova je značajka dostupna samo ako je administrator konfigurirao WFM za prikaz gumba Dodjela slobodnog vremena (pogledajte Konfiguriranje postavki WFM na razini sustava).

Skočni prozor Dodjele slobodnog vremena prikazuje se kada kliknete gumb Slobodne dodjele u zahtjevu za slobodnim vremenom. Prikazuje trenutno slobodno vrijeme dodijeljeno redu čekanja servisa na određeni datum.

> **NAPOMENA:** Dan koji prikazuje i dostupne dodjele i pozitivan jaz u predviđanju općenito je bolji izbor za uzimanje slobodnog vremena.

Polje	Opis
Datum	Datum dodjele.
Raspoloživa dodjela vremenu	Trenutačni broj dodjela slobodnih vremena dostupnih na taj dan u ekvivalenima punom radnom Ili sate, ovisno o tome kako je administrator konfigurirao vaš sustav.
Jaz u predviđanju	Prosječan jaz između planiranih i predviđenih ekvivalenata punom radnom vremenu za taj dan. Ta se vrijednost uvijek prikazuje u FTE-ima. Negativan broj ukazuje na premalo osoblja, a pozitivan broj na prekoračenje osoblja.

Zatražite ponudu za raspored

Upotrijebite zahtjev za ponudu rasporeda kako biste cijeli ili dio dana koji biste trebali raditi učinili dostupnim drugom agentu za rad. Na primjer, ako imate obvezu izvan posla u srijedu, svoju smjenu nudite svima ostalima koji mogu raditi taj dan. Ponuda rasporeda knjiži se u javni pretinac svih agenata u vašem prikazu.

U sljedećoj su tablici opisana polja u dijaloškom okviru Zakaži zahtjev za ponudom.

Polje	Opis
Agent koji je zatražio	(Samo za čitanje) Tvoje ime.
Zakazani datum	Datum koji želite ponuditi drugim agentima da rade. Prema zadanim postavkama prikazuje se Sutrašnji datum. Ne možete odabrati datum u prošlosti.
Cijeli dan	Uključite ovaj potvrdni okvir kako biste ponudili cijeli dan.
Isteka	Datum isteka zahtjeva. U to se vrijeme više ne pojavljuje u vašem Izlazna pošta ili u javni okvir. Datum isteka mora biti prije zakazanog datuma.
Potvrdi	Uključite ovaj potvrdni okvir ako želite potvrditi agentovo prihvaćanje ponude prije nego što je pošaljete nadređenom na odobrenje.
Piši komentar	(Neobavezno) Kliknite da biste unijeli komentar u vezi sa zahtjevom za ponudu za raspored. Komentar koji dodate neće se spremiti dok se ne spremi sam zahtjev za ponudu rasporeda. Maksimalni broj znakova = 250.

Sljedeća tablica opisuje polja u dijaloškom okviru djelomičnog dana Zakazivanje zahtjeva za ponudu.

Polje	Opis
Agent koji je zatražio	(Samo za čitanje) Tvoje ime.
Zakazani datum	Datum koji želite ponuditi drugim agentima da rade. Prema zadanim postavkama prikazuje se Sutrašnji datum. Ne možete odabrati datum u prošlosti.
Cijeli dan	Očistite ovaj potvrdni okvir kako biste ponudili djelomičan dan.
Vrijeme	Unesite vrijeme početka i završetka sati koje želite ponuditi drugom agentu.
Isteka	Datum isteka zahtjeva. U to se vrijeme više ne pojavljuje u vašem Izlazna pošta ili u javni okvir. Datum isteka mora biti prije zakazanog datuma.
Potvrdi	Uključite ovaj potvrdni okvir ako želite potvrditi agentovo prihvaćanje ponude prije nego što je pošaljete nadređenom na odobrenje.
Piši komentar	(Neobavezno) Kliknite da biste unijeli komentar u vezi sa zahtjevom za ponudu za raspored.

Polje	Opis
	Komentar koji dodate neće se spremiti dok se ne spremi sam zahtjev za ponudu rasporeda. Maksimalni broj znakova = 250.

Stvaranje novog zahtjeva za ponudu rasporeda

1. **Kliknite Novi zahtjev**, a zatim na izborniku odaberite **Zakaži zahtjev za** ponudom.
2. Ispunite polja.
3. Kliknite **Pošalji**.

Zahtjev za ponudu rasporeda bez potvrde teče kroz sustav kako je navedeno u sljedećoj tablici.

User	Radnja	Prikazuje se ovdje	Status
Agent A	Stvara novi zahtjev	Izlazna pošta agenta A	Neriješen
Svi agenti	Primite ponudu	Javni pretinac agenata	Ne vrijedi
Agent B	Prihvaća ponudu	Pristigla pošta agenta B	Podnosi
		Izlazna pošta agenta A	Podnosi
Nadzornik	Prima prihvaćenu ponudu	Nadzorni pretinac poslova	Darmar
Nadzornik	Odobrava/odbija ponudu	Nadzornikova sve kutije	Odobreno/odbijeno
		Izlazna pošta agenta A	Odobreno/odbijeno
		Pristigla pošta agenta B	Odobreno/odbijeno

Zahtjev za ponudu rasporeda s potvrdom prolazi kroz sustav kako je navedeno u sljedećoj tablici.

User	Radnja	Prikazuje se ovdje	Status
Agent A	Stvara novi zahtjev	Izlazna pošta agenta A	Neriješen
Svi agenti	Primite ponudu	Javni pretinac agenata	Ne vrijedi
Agent B	Prihvaća ponudu	Pristigla pošta agenta B	Neriješen

User	Radnja	Prikazuje se ovdje	Status
Agent A	Prima prihvaćenu ponudu	Izlazna pošta agenta A	Darmar
		Pristigla pošta agenta B	Neriješen
Agent A	Potvrđuje/odbija ponudu	Izlazna pošta agenta A	Podneseno/odbijeno (odbijanjem zahtjeva stvara se kopija zahtjeva koji na njemu prikazuje Odbijeno, a izvorni zahtjev se vraća na čekanje)
		Pristigla pošta agenta B	Poslano/odbijeno
Nadzornik	Prima prihvaćenu ponudu	Nadzorni pretinac poslova	Darmar
		Nadzornikova sve kutije	Odobreno/odbijeno
		Izlazna pošta agenta A	Odobreno/odbijeno
		Pristigla pošta agenta B	Odobreno/odbijeno

Zatražite mentorstvo

Upotrijebite zahtjev mentorstva da biste zatražili individualni coaching od kolege agenta. Svi zahtjevi za mentorstvo objavljuju se u javnom okviru i svaki agent može odgovoriti. Nadzornik ili administrator moraju odobriti zahtjev za mentorstvo. Kada je zahtjev odobren, iznimka se dodaje vašem rasporedu i rasporedu vašeg mentora.

U sljedećoj su tablici opisana polja u dijaloškom okviru Zahtjev za mentorstvom.

Polje	Opis
Datum mentorstva	Datum na koji želite zakazati sesiju mentorstva. Vrsta iznimke
	Na padajućem popisu odaberite odgovarajuću iznimku.
Vrijeme početka	Vrijeme početka mentorske sesije.
Vrijeme završetka	Vrijeme završetka mentorske sesije.
Opis	Opis svrhe mentorske sesije. Maksimalan broj znakova =

Polje	Opis
	251.

Stvaranje novog zahtjeva za mentorstvo

1. **Kliknite Novi zahtjev**, a zatim na izborniku odaberite **Zahtjev za** mentorstvo.
2. Ispunite polja.
3. Kliknite **Pošalji**.

Zahtjev za mentorstvom teče kroz sustav kako je navedeno u sljedećoj tablici.

User	Radnja	Prikazuje se ovdje	Status
Agent A	Stvara novi zahtjev	Izlazna pošta agenta A	Neriješen
Svi agenti	Pogledajte zahtjev u javnosti Kutija	Javni pretinac agenata	Ne vrijedi
Agent B	Prihvaća mentorstvo zahtjev	Pristigla pošta agenta B	Neriješen
Agent A	Prima agente B odgovor	Izlazna pošta agenta A	Darmar
Agent A	Potvrđuje/odbija agenta Prihvaćanje B	Izlazna pošta agenta A	Poslano/odbijeno (Odbijanje zahtjeva stvara kopiju zahtjev koji pokazuje Odbijeno na njemu, a izvorni zahtjev ide natrag na čekanje)
	Agent B prima agenta Potvrda petice ili odbijanje	Pristigla pošta agenta B	Poslano/odbijeno
Nadzornik	Prima prihvaćene i Potvrđeno mentorstvo Zahtjev za odobrenjem	Nadzorni pretinac poslova	Darmar

User	Radnja	Prikazuje se ovdje	Status
Nadzornik	Odobrava/odbija zahtjev za mentorstvo	Izlazna pošta agenta A	Odobreno/odbijeno
		Pristigla pošta agenta B	
		na nadzornikova sve kutije	Odobrena/odbijeno
			Odobreno/odbijeno

Dodatne informacije o slanju zahtjeva za mentorstvo potražite u odjeljku O automatskim izmjenama zahtjeva.

O automatskim promjenama zahtjeva

U većini slučajeva, ako je zahtjev odobren, Webex WFO ažurira raspored agenta točno onako kako je zatraženo. Međutim, u nekim slučajevima kada je podnesen plaćeni zahtjev, WFO Webex može izmijeniti zahtjev kako bi se osiguralo da agent nije zakazan za više plaćenog vremena nego što bi agent trebao raditi. Slijede primjeri takvih slučajeva.

Slučaj 1: Agent podnosi plaćeni zahtjev koji se preklapa s neplaćenom aktivnošću

Agent podnosi djelomični ili cjelodnevni plaćeni zahtjev za mentorstvo, slobodne dane ili iznimku. Zahtjev se preklapa s neplaćenom aktivnošću u postojećem rasporedu. Zahtjev je odobren. U tom slučaju, Webex WFO zamjenjuje neplaćenu aktivnost (na primjer, neplaćeni ručak) u rasporedu agenta s aktivnošću Nije dostupno.

PRIMJER

Tražite plaćeno slobodno vrijeme, od 19:00 AM do 15:00 sati. Postojeći raspored je:

- U službi od 7:00 do 11:00 AM
- Neplaćeni ručak, 11:00–11:30 AM
- U službi, od 23:30 AM do 15:00 sati

Nakon što je zahtjev odobren, raspored je:

- Plaćeno slobodno vrijeme, 7:00–11:00 AM
- Nije dostupno, 11:00–11:30 AM
- Plaćeni slobodni dani, 23:30 AM-15:00

Slučaj 2: Agent je zakazan za rad tijekom traženog vremena

Agent podnosi djelomični ili cjelodnevni plaćeni zahtjev za mentorstvo, slobodne dane ili iznimku. Zahtjev je za vrijeme agent nije zakazan za rad. Zahtjev je odobren. U tom slučaju, Webex WFO ne umeće odobreni zahtjev u raspored agenta.

PRIMJER

Agent traži plaćeno slobodno vrijeme, od 17:00 do 19:00. Postojeći raspored je:

- U službi od 21:00 AM do 17:00 sati

Nakon što je zahtjev odobren, raspored agenta ostaje isti.

Slučaj 3: Agent je zakazan za rad samo tijekom dijela zahtjeva

Agent podnosi djelomični ili cjelodnevni plaćeni zahtjev za mentorstvo, slobodne dane ili iznimku. Zahtjev se odnosi na postojeći raspored, a agent bi trebao raditi tijekom dijela zahtjeva. Zahtjev je odobren. U tom slučaju, Webex WFO umeće dio odobrenog zahtjeva u raspored agenta.

PRIMJER

Agent traži plaćeno slobodno vrijeme, od 16:00 do 18:00. Postojeći raspored je:

- U službi od 21:00 AM do 17:00 sati

Nakon što je zahtjev odobren, raspored agenta je:

- U službi od 21:00 AM do 16:00 sati
- Plaćeni slobodni dani, od 16:00 do 17:00 sati

NAJBOLJA PRAKSA Ako agenti žele podnijeti plaćeni zahtjev za vrijeme u svom postojećem rasporedu da ne rade, trebaju kontaktirati svog nadzornika.

BILJEŠKA

(Samo ručno rukovanje) Ako nadzornici žele odobriti plaćeni zahtjev za vrijeme kada agent koji je podnio zahtjev ne bi trebao raditi u postojećem rasporedu, moraju učiniti sljedeće:

1. U rasporedima agenta dođite do datuma koji je agent zatražio.
2. Umetnite plaćenu aktivnost (u službu ili prekovremeni rad) za vrijeme koje je agent zatražio.
3. Odobrite zahtjev.

Razmjena poruka za odobravatelje zahtjeva

Poruke za korisnike s dozvolom za administriranje poruka sastoje se od dva poštanska sandučića:

- Pretinac poslova– prikazuje sve zahtjeve koji zahtijevaju akciju od vas (zadani prikaz)
- Okvir Sve – sadrži sve zahtjeve koji su vam poslani

Zahtjevi se mogu zadržati do maksimalnog vremena zadržavanja koje je administrator sustava konfigurirao za WFM predviđanje, raspored, zahtjev i povijesne podatke (pogledajte Definiranje razdoblja zadržavanja WFM).

Pristupite poštanskim sandučićima klikom na ikonu poštanskog sandučića na alatnoj traci Razmjena poruka. Slijeva nadesno ikone su Okvir poslova i Okvir Sve.

NAPOMENA Nadzornici koji su ujedno i agenti imaju dvostruki poštanski sandučić, jedan s pogledom agenta i jedan s pogledom nadzornika. Između dva prikaza možete se prebacivati pomoću mape Moji zahtjevi i svih
Gumbi zahtjeva. Kliknite Moji zahtjevi da biste vidjeli poštanski sandučić agenta i Svi zahtjevi da biste vidjeli poštanski sandučić nadzornika.

Zahtjevi za pretraživanjem

Korisnici s dozvolom administriranje poruka mogu pokrenuti dvije vrste pretraživanja. Kao i drugi korisnici, možete pokrenuti osnovno pretraživanje sa standardnim kriterijima pretraživanja. Osim osnovnog pretraživanja, ako imate dozvolu Administriranje poruka možete pokrenuti prilagođeno pretraživanje u kojem odabirete kriterije koje želite uključiti u pretraživanje. Pretraživanje zahtjeva možete pokrenuti u bilo kojem poštanskom sandučiću. Kada pokrenete pretraživanje, filtri se primjenjuju na zahtjeve na svim stranicama poštanskog sandučića koji pretražujete.

Pokretanje osnovnog pretraživanja

1. Kliknite **Filtar** da biste otvorili ploču filtra.
2. Odaberite kriterije prema kojima želite pretraživati.
3. Kliknite **Pretraživanje**. Ploča filtra zatvara se prilikom pokretanja pretraživanja.

Pokretanje prilagođenog pretraživanja

1. Kliknite **Filtar** da biste otvorili ploču filtra.
2. Kliknite **Prilagođeno pretraživanje**.
3. Pomoću padajućeg popisa Odabir filtra odaberite filtar.
4. Kliknite **Dodaj** da biste dodali filtar u prilagođeno pretraživanje.
5. Unesite odgovarajuće kriterije pretraživanja za svaki filtar.
6. Kliknite **Pretraživanje**. Ploča filtra zatvara se kada pokrenete pretraživanje.

Kriteriji pretraživanja zadržavaju se do napuštanja stranice. Da biste promijenili kriterije pretraživanja, kliknite **Filtar** da biste otvorili ploču filtra i promijenili kriterije.

Konfiguriranje polja datuma

Postoje dva načina filtriranja zahtjeva prema datumu: Datumski raspon i Određeni datumi. Polja datuma po zadanom su postavljena na Raspon datuma. Mogućnost Datumski raspon filtrira zahtjeve prema padajućem popisu postavljenih raspona u odnosu na današnji datum. Mogućnost Određeni datumi uključuje dva polja datuma koja vam omogućuju filtriranje zahtjeva u odnosu na određene datume. Pomoću polja Određeni datumi unesite početni datum, završni datum ili oba datuma za postavljanje parametara raspona datuma.

Da biste filtrirali prema rasponu datuma, odaberite mogućnost raspona s padajućeg popisa.

Da biste filtrirali prema određenim datumima, unesite datum u jedno ili oba sljedeća polja:

- Unesite datum u lijevo polje za filtriranje prema početnom datumu, koji filtrira zahtjeve prema datumima na ili nakon unesenog datuma
- Unesite datum u desno polje za filtriranje prema datumu završetka, koji filtrira zahtjeve prema datumima na ili prije unesenog datuma
- Unesite datume u oba polja za vraćanje zahtjeva na ili između unesenih datuma

Kriteriji pretraživanja

Sljedeća tablica opisuje sve kriterije pretraživanja dostupne za osnovna i napredna pretraživanja.

Polje	Opis
Vrsta zahtjeva	Vrsta zahtjeva koji je agent odabrao s padajućeg izbornika Novi zahtjev Prilikom stvaranja zahtjeva.
Podvrsta	Za vrstu iznimke ili slobodne dane. Opcija koju je agent odabrao s padajućeg popisa Vrsta prilikom stvaranja zahtjeva.
Tim	Tim kojem pripada agent koji je stvorio zahtjev.
Red čekanja servisa	Red čekanja servisa kojem pripada agent koji je stvorio zahtjev.
Mapiranje vještina	Karta vještina kojoj pripada agent koji je stvorio zahtjev.
Agent	Agent koji je poslao zahtjev u vašu ulaznu poštu ili agent koji je primio zahtjev u vašoj izlaznoj pošti.
Rang agenta	Čin agenta koji je stvorio zahtjev.
Datum početka agenta	Datum kada je agent počeo.

Polje	Opis
Stanje	Trenutno stanje zahtjeva.
Datum slanja	Datum kada je agent podnio zahtjev.
Datum rasporeda	Datum koji je agent odabrao za traženu radnju.

Odobravanje ili odbijanje zahtjeva

Zahtjevi za koje je potrebno vaše odobrenje pojavljuju se u okviru Zaduženja. Nakon što odobrite ili odbijete zahtjev, on se uklanja iz vašeg okvira poslova. Svi primljeni zahtjevi arhiviraju se u vaš okvir Sve.

Dodatne informacije o odobravanju zahtjeva potražite u odjeljku O automatskim izmjenama zahtjeva.

Zahtjevi za iznimke

Dijaloški okvir Odobri zahtjev za iznimkom omogućuje vam da odobrite ili odbijete zahtjev agenta za iznimku.

Odobravanje ili odbijanje zahtjeva za iznimkom

1. Dvokliknite zahtjev da biste ga otvorili.
2. Ako odobravate zahtjev, odaberite odgovarajuću iznimku rasporeda s padajućeg popisa. To je ono što se pojavljuje u rasporedu. Kliknite **Pročitaj komentar** da biste vidjeli komentare priložene zahtjevu za iznimkom. Po želji možete upisati i komentar.

   > **NAPOMENA** Ikona Komentar čitanja crvena je ako je zahtjevu priložen barem jedan komentar.

3. Kliknite **Odobri** ili **Odbij**.

> **NAPOMENA** Za zahtjeve za cijeli dan, iznimka se stavlja na raspored za sve plaćene aktivnosti u smjenama koje počinju tog dana (bez obzira na to je li iznimka plaćena ili ne). Bilo koji neplaćeni Aktivnosti u tim smjenama zamjenjuju se aktivnošću Nije dostupno u rasporedu. Ako agent nema smjenu tog dana, tada se iznimka ne dodaje u raspored agenta.
> Za zahtjeve za djelomični dan, iznimka se stavlja na raspored za traženo vremensko razdoblje u odnosu na sve postojeće plaćene aktivnosti tijekom tog vremenskog razdoblja (bez obzira na to je li iznimka plaćena ili ne). Sve preklapajuće neplaćene aktivnosti u tim smjenama zamjenjuju se aktivnošću Nije dostupno u rasporedu. Na primjer, ako iznimka djelomično pokriva neplaćeni ručak, dio koji se ne preklapa ostaje ručak. Dio koji se preklapa s iznimkom zamjenjuje se s Nije dostupno. Ako agent nema postojećih plaćenih aktivnosti tijekom tog vremenskog razdoblja, tada

Iznimka se ne dodaje u raspored agenta.
Zahtjevi za iznimke obrađuju se na ovaj način kako bi se osiguralo da plaćeno vrijeme za taj dan ostane isto prije i nakon primjene iznimke.

U sljedećoj su tablici opisana polja u dijaloškom okviru Odobri zahtjev za iznimkom.

Polje	Opis
Od	Ime agenta koji traži iznimku.
Zahtjev	Vrsta zahtjeva.
Datum zaprimanja	Vrijeme i datum kada ste primili zahtjev.
Vrsta	Vrsta iznimke, prema izboru agenta.
Datum rasporeda	Datum iznimke.
Trajanje	Trajanje iznimke.
Iznimka rasporeda	Odaberite opis iznimke koji će se pojaviti u rasporedu ako Odobrena je iznimka.

Zahtjevi za slobodnim vremenom

Dijaloški okvir Odobravanje zahtjeva za slobodne dane omogućuje vam odobravanje, djelomično odobravanje ili odbijanje agentovog zahtjeva za slobodnim vremenom. Također možete potvrditi da je agent povukao prethodno odobreni zahtjev za slobodno vrijeme.

NAPOMENA Ako se zahtjev za slobodnim vremenom preklapa s prethodno odobrenim zahtjevom za slobodnim vremenom, zahtjev se ne može odobriti.

Odobravanje, djelomično odobravanje ili odbijanje zahtjeva za slobodne dane

1. Dvokliknite zahtjev da biste ga otvorili.
2. Na padajućem popisu odaberite odgovarajući red čekanja usluga.
3. Kliknite karticu Prva, Druga i Treća da biste vidjeli agentove rangirane zahtjeve za slobodnim vremenom. Traženo slobodno vrijeme možete odobriti samo na jednoj od ovih kartica. Ta kartica mora biti odabrana kada odobrite ili djelomično odobrite zahtjev.
4. Po želji kliknite **Sati** da biste vidjeli sažetak ukupnog, korištenog, odobrenog, neriješenog i preostalog slobodnog vremena agenta. Kliknite **Pročitaj komentar** da biste vidjeli komentare priložene zahtjevu. Kliknite **Napiši komentar** da biste dodali komentar.

5. Prema zadanim postavkama, svaki dan u zahtjevu odabran je u stupcu Odobri. Ako želite odbiti neki dio višednevnog zahtjeva, poništite potvrdni okvir uz dane koji će biti odbijeni.
6. Na padajućem popisu odaberite odgovarajuću iznimku rasporeda. To je ono što se pojavljuje u rasporedu.
7. Kliknite **Odobri odabrano** da biste odobrili ili djelomično odobrili zahtjev ili kliknite **Odbij** da biste odbili zahtjev.

Potvrdite agentovo povlačenje odobrenog zahtjeva za slobodne dane

1. Dvokliknite zahtjev sa statusom Zahtjev za povlačenje.
2. Kliknite **Potvrdi povlačenje**.

> **NAPOMENA** Ako ne prihvatite zahtjev za povlačenje, agent će i dalje imati odobreno slobodno vrijeme i neće biti na rasporedu za to vrijeme. Kada priznate Povlačenje, stanje na odmoru agenta se ažurira (ali slobodno vrijeme u redu čekanja usluge nisu) i agent se vraća u raspored, ali bez aktivnosti koje su mu dodijeljene. Morate pokrenuti ad-hoc raspored ili ručno dodati aktivnosti u raspored agenta na stranici Rasporedi agenta.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Povijest rasporeda i vraćanje koristite da biste vidjeli kakav je bio raspored agenta prije nego što je zahtjev za slobodnim vremenom odobren (pogledajte Poništavanje promjene rasporeda). Ovo možete koristiti kao Referenca za ručno dodavanje aktivnosti u raspored agenta ili vraćanje rasporeda ako je potrebno iz prethodne verzije.

U sljedećoj su tablici opisana polja u dijaloškom okviru Odobravanje zahtjeva za slobodnim vremenom.

Polje	Opis
Od	Ime agenta koji traži slobodne dane.
Zahtjev	Vrsta zahtjeva.
Datum slanja	Vrijeme i datum kada je agent poslao zahtjev. Ovo je isto vrijeme I datum kada ste primili zahtjev.
Red čekanja servisa	Na padajućem popisu odaberite odgovarajući red čekanja usluga. Ova usluga Red čekanja koristi se za određivanje praznine u predviđanju.
Prva, Druga i Treća kartica	Kartice koje prikazuju prvi, drugi i treći izbor za traženo slobodno vrijeme Od strane agenta.

Polje	Opis
Vrsta	Vrsta zahtjeva za slobodnim vremenom.
Datum	Datum zatraženog slobodnog vremena.
Dan	Dan u tjednu traženog slobodnog vremena.
Vrijeme početka	Vrijeme početka traženog slobodnog vremena.
Vrijeme završetka	Vrijeme završetka traženog slobodnog vremena.
Jaz predviđanja (FTE)	Razlika u FTE-ovima između broja zakazanih agenata i Broj predviđenih agenata u trenutnom predviđanju proizvodnje za odabrani red čekanja servisa. Ovaj broj možete koristiti kao vodič za određivanje ima li dovoljno pokrivenosti tog dana za odobravanje zahtjeva za slobodno vrijeme. **NAPOMENA** U ovom polju postoji vrijednost samo ako je generirano predviđanje proizvodnje.
Praznina u dodjeli (FTE-ovi ili sati)	Dostupne dodjele slobodnog vremena za traženi dan, prikazane u FTE-ima (ekvivalenti punog radnog vremena) ili satima. Oblik koji vidite ovisi o tome je li administrator konfigurirao WFM za prikaz FTE-ova ili Sati (pogledajte Konfiguriranje postavki WFM na razini sustava).
Odobriti	Prema zadanim postavkama potvrđeni su svi potvrdni okviri. Poništite potvrdni okvir uz bilo koji dan višednevnog zahtjeva za uskraćivanje slobodnog vremena za taj dan.
Iznimka rasporeda	Odaberite opis iznimke koji će se pojaviti u rasporedu ako Odobrena je iznimka.

Odobravanje zahtjeva za trgovinu ili ponudu

Dijaloški okvir Odobravanje trgovinskog zahtjeva omogućuje vam analizu, a zatim odobravanje ili odbijanje trgovinskog zahtjeva ili zahtjeva za ponudu. Isti dijaloški okvir koristi se i za obrte i za ponude.

NAPOMENA: Postojeće pauze i ručak u svakom rasporedu uključenom u trgovinu djelomičnim danom zamjenjuju se unutar vremena uporabe u glavni red usluge agenta. Raspored se uspoređuje s rasponom,
Opće uvjete rada koji su postavljeni kako bi se utvrdilo je li dodijeljen ručak ili pauza. Ako trgovina podijeli raspored, svaki segment podijeljenog rasporeda uspoređuje se pojedinačno s postojećim uvjetima rada. Važno je da agenti koji podnose ponude ili obrte s djelomičnim dnevnim rasporedom budu dodijeljeni profilu radnog stanja koji sadrži uvjet za svaku moguću duljinu smjene koju bi mogli imati nakon

ponuda ili trgovina je prihvaćena. Ako nijedan radni uvjet temeljen na rasponu ne odgovara duljini rasporeda, nije dodijeljena pauza ili ručak.
Sve iznimke predodjeljuju se agentu primatelju, a te se iznimke ne premještaju kako bi se smjestila pauza ili ručak.
Projekti se preraspodjeljuju agentu primatelju čak i ako to krši minimalni ili maksimalni broj minuta koje agent može potrošiti na projekt u jednom danu. Vrijeme projekta može biti podijeljeno ili skraćeno, ali se ne pomiče kako bi se prilagodilo ručku ili pauzi.

Odobravanje ili odbijanje zahtjeva za zakazivanje, trgovinu ili ponudu

1. Dvokliknite zahtjev da biste ga otvorili.
2. Upotrijebite odjeljak Rasporedi agenta da biste analizirali dva rasporeda kako biste bili sigurni da se njima može trgovati. Klik

Pročitajte komentar ako su uz zahtjev za trgovinu ili ponudu priloženi bilo kakvi komentari.

3. Kliknite **Odobri** ili **Odbij**.

U sljedećoj su tablici opisana polja u dijaloškom okviru Odobravanje zahtjeva za trgovinom.

Polje	Opis
Od	Ime agenta koji je zatražio razmjenu.
Zahtjev	Vrsta zahtjeva na visokoj razini Trgujte.
Vrsta	Vrsta zahtjeva za trgovinu.
Datum slanja	Vrijeme i datum kada je agent poslao zahtjev. Ovo je isto vrijeme I datum kada ste primili zahtjev.
Za	Ime drugog agenta uključenog u trgovinu.
Od datuma	Prvi zakazani datum uključen u trgovinu.
Do danas	Drugi planirani datum uključen u trgovinu. Ovo se polje pojavljuje samo ako su u zahtjev za trgovinu uključeni različiti dani.
Iz rasporeda agenta	Raspored agenta koji traži razmjenu. Prikaz pomoću klizača Agentov cijeli raspored.
Ime	Ime agenta.
Datum	Datum naveden u zahtjevu za trgovinu.

Polje	Opis
U raspored agenta	Raspored agenta koji prihvaća trgovinu.
Dostupnost	Označava uklapa li se raspored agenta Šalje u raspored agenta Do. Red
čekanja servisa	Naznačuje podržavaju li dva agenta iste ili različite redove čekanja
usluga. Timovi	Označava pripadaju li ta dva agenta istim ili različitim timovima.
Preklapajuće smjene	Označava imaju li dva agenta preklapajuće smjene.
Vremenska zona	Označava jesu li dva agenta u istoj ili drugoj vremenskoj zoni.
Mapiranje vještina	Označava pripadaju li ta dva agenta istom ili različitom mapiranju
vještina. Iznimka	Označava uključuje li raspored bilo kojeg agenta iznimku.

Odobrite zahtjev za mentorstvom

Dijaloški okvir Odobri zahtjev za mentorstvom omogućuje vam analizu, a zatim odobravanje ili odbijanje zahtjeva za mentorstvo.

Odobriti ili odbiti zahtjev za mentorstvo

1. Dvokliknite zahtjev da biste ga otvorili.
2. Pregledajte detalje zahtjeva za mentorstvo. Kliknite **Pročitaj komentare** ako su uz zahtjev mentora priloženi komentari.
3. Kliknite **Odobri** ili **Odbij**.

   Ako odobrite zahtjev, rasporedi oba agenta odmah se ažuriraju kako bi se prikazala sesija mentorstva.

U sljedećoj su tablici opisana polja u dijaloškom okviru Odobravanje zahtjeva za mentorstvo.

Polje	Opis
Od	Ime agenta koji je zatražio mentorstvo. Vrsta iznimke
	Vrsta iznimke koju je odabrao agent koji podnosi zahtjev.
Za	Ime agenta koji je prihvatio zahtjev za mentorstvo.

Polje	Opis
Datum mentorstva	Datum mentorske sesije.
Zahtjev	Vrsta zahtjeva.
Vrijeme početka	Vrijeme početka mentorske sesije.
Datum slanja	Vrijeme i datum kada je agent poslao zahtjev. Ovo je isto vrijeme I datum kada ste primili zahtjev.
Vrijeme završetka	Vrijeme završetka mentorske sesije.
Iznimka rasporeda	Iznimka koja će se pojaviti u rasporedu agenata.
Oba agenta u službi	Da ili ne. Naznačuje jesu li i agent koji je zatražio i agent koji je prihvatio in Usluga tijekom predloženog termina mentorstva.

Automatsko rukovanje zahtjevima agenta

Tijekovi rada omogućuju automatizaciju obrade zahtjeva agenta. Tijekove rada možete konfigurirati tako da automatski odobravaju ili odbijaju zahtjeve ili da prisile ručno rukovanje promjenama rasporeda. Tijekove rada pokreću različite vrste zahtjeva agenta (koji se nazivaju "događaji"). Možete stvoriti zasebne tijekove rada za svaku vrstu događaja.

Tijekovi rada stvaraju se iz zadanog pravila i pravila koja dobavljate. Svaki tijek rada ima skup pravila, a svako pravilo ima popis uvjeta. Kada su ispunjeni uvjeti pravila, izvodi se akcija konfigurirana za to pravilo, a naknadna pravila se ne procjenjuju. Pravila se procjenjuju redoslijedom kojim se pojavljuju u tablici Pravila. Ako događaj ne zadovoljava nijedno od konfiguriranih pravila, zadano pravilo stupa na snagu.

Tijekovi rada se po zadanom primjenjuju globalno. Međutim, možete dodati uvjete koji sprječavaju globalnu primjenu pravila.

> **PRIMJER** : pravilo za automatsko odobravanje zahtjeva za mentorstvom ima uvjet koji ga ograničava na jedan red čekanja usluga umjesto na cijeli centar za kontakte.

Za pristup ovoj stranici morate imati dozvolu Administriranje WFM tijekova rada. Budući da su tijekovi rada globalni, dozvola Administriranje WFM tijekova rada dodjeljuje vam poslovni prikaz samo za ovu stranicu.

Ako još nemate dodijeljen poslovni prikaz, dozvola Administriranje WFM tijekova rada dodjeljuje vam poslovni prikaz samo za ovu stranicu.

Stvaranje tijeka rada

1. Odaberite vrstu zahtjeva koju želite automatizirati s padajućeg izbornika **Događaj** .
2. (Zakaži samo zahtjeve za uređivanje) Dodijelite korisnike na koje se tijek rada primjenjuje tako da odaberete njihova imena iz stupca Dostupno i premjestite ih u stupac Dodijeljeno.
3. U tablici Pravila kliknite **Dodaj** .
4. Unesite naziv pravila u polje Naziv pravila.
5. (Neobavezno) Ako ne želite da pravilo odmah bude aktivno, poništite okvir Aktiviraj . U suprotnom, ostavite potvrdni okvir.
6. Postavite uvjete za pravilo u odjeljku Uvjeti. Dodatne informacije o uvjetima potražite u odjeljku Uvjeti pravila gradnje.
7. Na padajućem izborniku Akcija **odaberite akciju koja se događa kada se ispune svi uvjeti** .
8. Kliknite **Spremi**.

Primjer tijeka rada

Želite postaviti tijek rada za zahtjeve za iznimkama. Želite da postoje dva pravila: jedno za odobravanje zahtjeva i jedno za odbijanje zahtjeva.

Odobri pravilo

U ovom primjeru, da bi zahtjev za iznimkom bio automatski odobren, zahtjev mora ispunjavati dva uvjeta: podnositelj zahtjeva mora podržati red čekanja usluge e-pošte i mora raditi za tvrtku najmanje 90 dana.

Uvjeti za pravilo Odobravanje izgledaju kao sljedeća tablica. Uskladite sve uvjete.

Promjenjivo	Operator	Vrijednost
Red čekanja servisa	Jednako	E-pošta
Dani od datuma početka tvrtke agenta	Veće od ili jednako	90

Na padajućem izborniku Akcija odaberite **Odobri** za ovo pravilo.

Pravilo poricanja

Da bi zahtjev za iznimku bio automatski odbijen, podnositelj zahtjeva mora ispuniti jedan od dva uvjeta: agent nije zakazan i ispunjava uvjete za aktivnosti ili je agent zaposlen u tvrtki manje od 90 dana.

Uvjeti za pravilo Odbij izgledaju kao sljedeća tablica. Uskladite bilo koji od uvjeta.

Promjenjivo	Operator	Vrijednost
Agent je zakazan i ispunjava uvjete za aktivnosti	Jednako	Neistinito
Dani od datuma početka tvrtke agenta	Manje od	90

Na padajućem izborniku Akcija odaberite **Odbij** za ovo pravilo.

Zadano pravilo

Zadano pravilo izvršava se ako nisu zadovoljena sva ostala pravila. Kao rezultat toga, s njim nema povezanih uvjeta. Pravilo Zadano prisutno je u svakom događaju tijeka rada i uvijek je posljednje u tablici Pravila. U ovom primjeru, akcija poduzeta ako nijedno drugo pravilo nije zadovoljeno jest **Ručno rukovanje**.

Automatsko odbijanje i ručno rukovanje

Do automatskog odbijanja i ručnog rukovanja dolazi ako su zadovoljeni sljedeći uvjeti okidača bez obzira na to jesu li konfigurirana pravila tijeka rada.

Automatsko odbijanje

Sljedeći uvjeti pokreću automatsko odbijanje zahtjeva.

Vrsta zahtjeva	Uvjeti okidača
Iznimka	▪ Agent nije aktivan. ▪ Agent nije zaposlen na datum zahtjeva.
Mentorstvo	▪ Bilo koji agent nije aktivan. ▪ Nijedan agent nije zaposlen. ▪ Zahtjev se odnosi na datum rasporeda u prošlom ili trenutnom datumu.
Zakaži uređivanje	▪ Agent nije aktivan.

Vrsta zahtjeva	Uvjeti okidača
	▪ Agent nije zaposlen tijekom datuma koji su uređeni.
Zakaži ponudu	▪ Bilo koji agent nije aktivan. ▪ Bilo koji agent nije zaposlen na datume zahtjeva. ▪ Zahtjev se odnosi na datum rasporeda u prošlom ili trenutnom datumu. ▪ Datum isteka zahtjeva je u prošlom ili trenutnom datumu. ▪ Željeni datum zahtjeva je u prošlom ili trenutnom datumu. ▪ Agent primatelj već ima zakazane aktivnosti koje nisu Dostupno/Nije dostupno u vremenu u koje će kopirane zakazane aktivnosti biti postavljene. ▪ Agent ponude nema zakazanih aktivnosti na datum rasporeda.
Zakaži trgovinu	▪ Bilo koji agent nije aktivan. ▪ Bilo koji agent nije zaposlen na datume zahtjeva. ▪ Zahtjev se odnosi na datum rasporeda u prošlom ili trenutnom datumu. ▪ Datum isteka zahtjeva je u prošlom ili trenutnom datumu. ▪ Željeni datum zahtjeva je u prošlom ili trenutnom datumu. ▪ Agent ima zakazane aktivnosti koje nisu Dostupno/Nije dostupno u vremenu kada će kopirane zakazane aktivnosti biti postavljene ako se time ne trguje. ▪ Agent ponude nema zakazane aktivnosti na datum rasporeda ili agent primatelj nema zakazane aktivnosti na željeni datum.
Slobodno vrijeme	▪ Agent nije aktivan. ▪ Agent nije zaposlen na datum zahtjeva. ▪ Agent nema dodijeljeni red čekanja glavne usluge. ▪ Preostalo vrijeme dodjele za glavni red servisa agenta nije dovoljno za traženo slobodno vrijeme.

Vrsta zahtjeva	Uvjeti okidača
	▪ Zadana FTE po danu konfigurirana u globalnim postavkama nije pozitivna. ▪ Agent nema dodijeljen FTE profil. ▪ Datum zahtjeva je u prošlosti, uključujući ako je datum zahtjeva trenutni datum, ali je vrijeme u prošlosti. ▪ Zahtjev ima preklapajući datum i vremenski raspon. ▪ Zahtjev ima identično vrijeme početka i završetka.

Automatsko ručno rukovanje

Sljedeći uvjeti pokreću automatsko ručno rukovanje zahtjevom.

Vrsta zahtjeva	Uvjeti okidača
Iznimka	▪ Zahtjev bi bio odobren, ali iznimka tijeka rada za vrstu iznimke zahtjev nije aktivan. ▪ Zahtjev bi bio odobren, ali nije navedena iznimka tijeka rada za zahtjev vrste iznimke. ▪ Zahtjev bi bio odobren, ali agent nema raspoloživa razdoblja radne smjene unutar raspona datuma/vremena zahtjeva.
Mentorstvo	▪ Zahtjev bi bio odobren, ali iznimka tijeka rada za vrstu iznimke zahtjev nije aktivan. ▪ Zahtjev bi bio odobren, ali nije navedena iznimka tijeka rada za zahtjev vrste iznimke. ▪ Zahtjev bi bio odobren, ali ne postoje razdoblja unutar datuma/vremenskog raspona zahtjeva u kojima oba agenta imaju slobodna razdoblja radne smjene.
Zakaži uređivanje	Zahtjev bi bio odobren, ali agent nema Dostupna razdoblja radne smjene na datum uređivanja rasporeda.
Zakaži ponudu	Ništa

Vrsta zahtjeva	Uvjeti okidača
Zakaži trgovinu	Ništa
Slobodno vrijeme	▪ Zahtjev bi bio odobren, ali iznimka tijeka rada za navedenu vrstu odmora nije aktivna, više nije povezana s navedenom vrstom odmora ili nijedna iznimka povezana s navedenom vrstom odmora nije iznimka tijeka rada. ▪ Zahtjev bi bio odobren, ali agent nema raspoloživa razdoblja radne smjene unutar raspona datuma/vremena zahtjeva.

Opisi polja

Polja na stranici Tijekovi rada opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Događaj	Događaj čiji tijek rada želite urediti.
Dodjela korisnika (Zakaži samo zahtjeve za uređivanje)	Korisnici na koje se primjenjuje tijek rada za uređivanje rasporeda. Raspored Tijekovi rada za uređivanje omogućuju administratorima ili analitičarima WFM da spriječe nadzornike ili mlađe planere u uređivanju rasporeda agenata.
Tablica pravila	U tablici Pravila navedena su sva pravila konfigurirana za odabrani događaj. Pomoću strelica gore i dolje promijenite redoslijed pravila unutar popisa. Pravilo Zadano uvijek je posljednje na popisu i ne može se premjestiti ili izbrisati. Pravila možete dodavati, kopirati ili brisati pomoću gumba ispod tablice.
Naziv pravila	Jedinstveni naziv pravila. Taj se naziv dodaje sekciji Komentar zahtjeva kada tijek rada uspješno obradi zahtjev.
Aktiviraj ovo pravilo	Ovaj potvrdni okvir za aktiviranje pravila. Prema zadanim postavkama aktivira se pravilo. I hoće Neće se vrednovati ako je ovaj potvrdni okvir isključen.
Uvjeti	Ovaj odjeljak sastavlja popis uvjeta za pravilo. Uvjeti se mogu ugnijezditi do pet razina dubine. Kliknite **Dodaj uvjet** da biste dodali još jedan redak. Kliknite gumb x (x) da biste izbrisali trenutni redak uvjeta. Kliknite **Dodaj zavisni skup** da biste dodali grupu poduvjeta.

Polje	Opis
	Dodatne informacije o tome kako izgraditi uvjete potražite u članku Uvjeti pravilazgrade.
Radnja	Radnja koju treba poduzeti kada su ispunjeni uvjeti u pravilu. ▪ Odobravanje – zahtjev je odobren. ▪ Odbijanje – zahtjev je odbijen. ▪ Ručna ručka – zahtjev mora odobriti ili odbiti nadzornik. ▪ Lista čekanja – zahtjev nije odobren niti odbijen, ali je u stanju čekanja. WFM nastavlja svakodnevno ocjenjivati zahtjev sve dok drugo pravilo ne utječe na zahtjev ili dok se zahtjev ne obradi ručno.

Uvjeti pravila gradnje

Odjeljak Uvjeti omogućuje vam stvaranje uvjeta pravila koje događaj mora zadovoljiti da bi se pravilo ocijenilo kao istinito. Uvjeti su skupovi izjava AND i izjava OR.

> **NAPOMENA** Moguće je izgraditi pravila i uvjete koji ne mogu raditi ili gdje se kasnija pravila nikada neće vrednovati. Webex WFO ne provjerava pravila i uvjete koje gradite. Pažljivo pregledajte Logika vaših pravila i uvjeta kako biste osigurali da rade ono što želite.

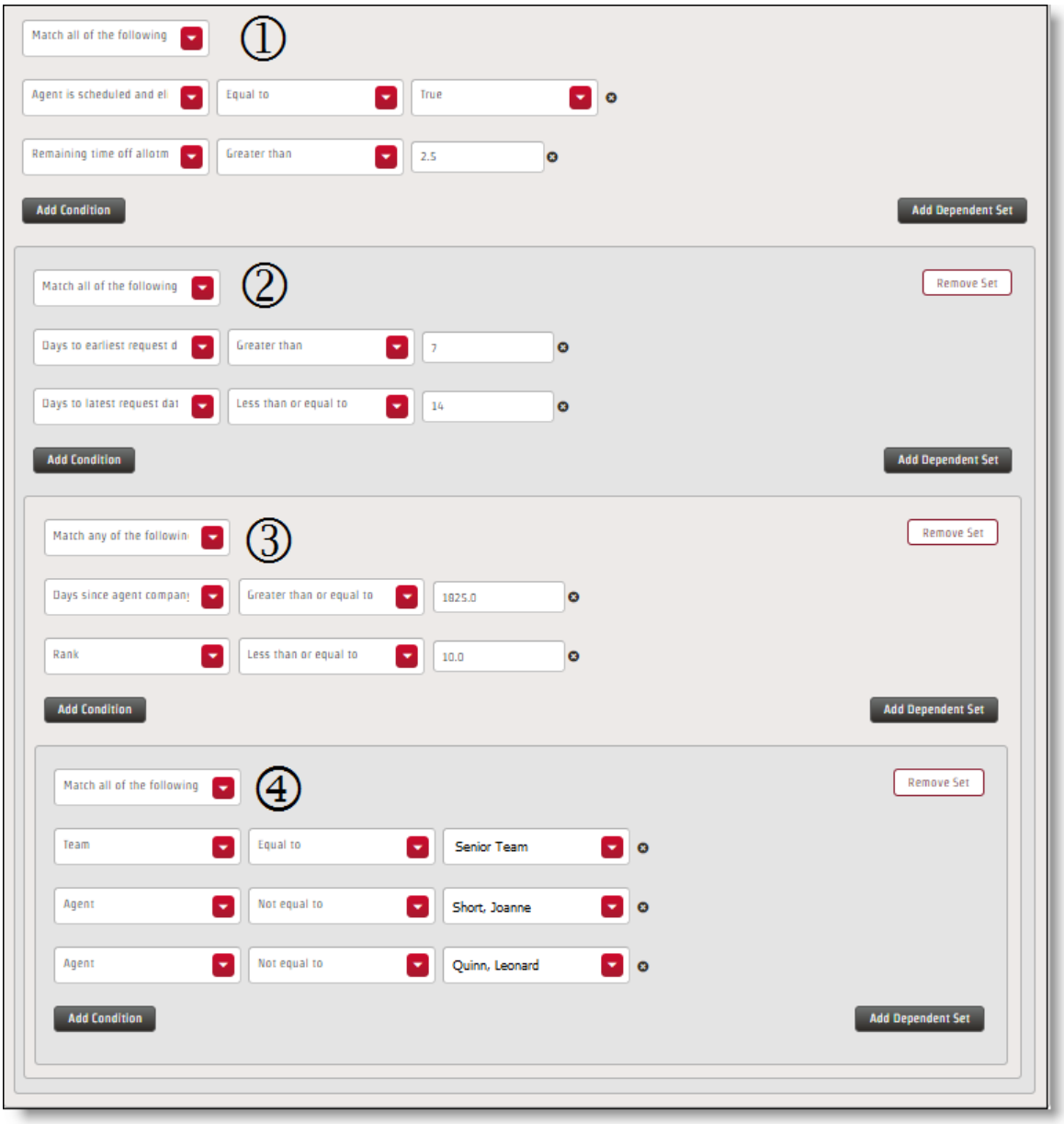
Svaka razina skupa uvjeta je naredba AND ("podudaranje sa **svim** sljedećim uvjetima") ili Izjava OR ("podudaranje s **bilo kojim** od sljedećih uvjeta"). Općenito, izmjenjujete AND i OR izjave kada se gnijezde. Ako je primarna naredba za skup uvjeta naredba AND, ugniježđivanje druge naredbe AND odmah ispod nje ne čini razliku, iako biste to mogli učiniti kako biste vizualno grupirali neke izjave uvjeta koje se na neki način odnose jedna na drugu.

Svaki redak uvjeta ima tri komponente: varijablu, operator i vrijednost (nekoliko varijabli ima četvrtu komponentu: postotak). Operatori i vrste vrijednosti ovise o varijabli koju odaberete. Uvjeti koriste ove kontrole:

- Novi uvjet – dodaje novi redak uvjeta na istoj razini kao i trenutni redak
- X — briše redak
- Dodaj zavisni skup – dodaje novu izjavu AND ili OR
- Ukloni skup – uklanja zavisni skup iz uvjeta

> **NAPOMENA** Prvi redak uvjeta nije moguće izbrisati. Pravilo mora imati barem jedan redak uvjeta.

Slijedi primjer skupa uvjeta. Brojevi oblačića objašnjeni su u nastavku.



Oblačić	Opis
1	Ova grupa uvjeta AND je sveobuhvatna grupa uvjeta. Svaka izjava uvjeta na ovoj razini mora biti zadovoljena da bi pravilo bilo istinito.

Oblačić	Opis
2	Ova grupa uvjeta AND definira vremensko razdoblje unutar kojeg se pojavljuju traženi datumi. Zahtjev mora biti u razdoblju od 7 do 14 dana od trenutnog datuma. Uvjeti u ovoj izjavi AND mogli su se postaviti na prvu razinu. Grupirani su zajedno kako bi pružili vizualni znak da su povezani.
3	Ova grupa uvjeta OR definira agente čiji će se zahtjev uzeti u obzir. ▪ Agent mora biti zaposlen najmanje 1825 dana. ▪ Agent mora imati čin manji ili jednak 10. ▪ Grupa uvjeta u oblačiću četiri mora se ocijeniti kao istinita.
4	Ova grupa uvjeta AND poduvjet je grupe u oblačiću tri. Definira agente čiji će zahtjev biti automatski odobren. Agent mora pripadati seniorskom timu, ali Joanne Short i Leonard Quinn su isključeni iz nekog administrativnog razloga.

Varijable

Sljedeća tablica definira varijable dostupne za korištenje u naredbi uvjeta. Nije svaka varijabla dostupna za svaki događaj.

Promjenjivo	Opis
Agent	ID agenta (prikazuje se naziv agenta). Ako su dva agenta uključena u zahtjev, zahtjev se provjerava protiv oba agenta. Ako je operator Jednak, uvjet se vrednuje kao istinit ako je ijedan ID agenta jednak vrijednosti. Ako operator nije jednak, uvjet se vrednuje kao istinit ako oba ID-a agenta nisu jednaka vrijednosti.
Agent je zakazan i ispunjava uvjete za aktivnosti	Ima li agent zakazao aktivnosti za datume i vremenske raspone u zahtjevu. Smatra se da agent ima zakazane aktivnosti za datum (i vremenski raspon, ako je primjenjivo) ako je agent zakazan za bilo što osim za Nije dostupno za datum (i unutar vremenskog raspona, ako je primjenjivo). Ako agent ima zakazan samo dio vremenskog raspona zahtjeva, to se i dalje smatra istinitim.

Varijabl	Opis
	Ako su u zahtjev uključena dva agenta, varijabla se provjerava u odnosu na oba agenta. Varijabla je istinita ako oba agenta imaju rasporede za sve datume u zahtjevu. Za sljedeće specifične vrste zahtjeva varijabla je istinita ako su zadovoljeni navedeni kriteriji. ▪ Zahtjevi za slobodnim vremenom – agent je zakazan za sve datume ili vremenske raspone u izboru slobodnog vremena. ▪ Zakazivanje ponude/zakazivanja trgovinskih zahtjeva – oba agenta zakazana su za sve aktivnosti osim za Dostupno/Nedostupno. ▪ Zahtjevi za zakazivanje ponude – provjera agenta koji je zatražio odnosi se na datum rasporeda. Ova provjera nije izvršena za agenta koji odgovara. ▪ Zakazivanje zahtjeva za trgovinu – provjera agenta koji je zatražio odnosi se na datum rasporeda, a provjera za agenta koji odgovara je na željeni datum. ▪ Zahtjevi za mentorstvo – oba agenta moraju imati zakazane aktivnosti za ista razdoblja u vremenskom rasponu.
Ispod minimalnih dana tjedno	Radna smjena agenta ispod je minimalnih dana u tjednu postavljenih uvjetom min/max sati.
Ispod minimalnih sati po danu	Radna smjena agenta manja je od minimalnog broja sati dnevno postavljenog uvjetom min/max sati.
Ispod minimalnih sati tjedno	Radna smjena agenta ispod je minimalnih sati tjedno postavljenih uvjetom min/max sati.
Dani od datuma početka tvrtke agenta	Broj dana između datuma početka tvrtke agenta i datuma procjene zahtjeva. Ako su u zahtjev uključena dva agenta, provjeravaju se oba agenta. Oba agenta moraju procijeniti da bi se stanje ocijenilo istinitim. Oblik: broj do pet znamenki (ne može biti negativan).
Dani od odjela agenta	Broj dana između datuma početka odjela agenta i

Varijabl	Opis
Datum početka	Zatražite datum procjene. Ako su u zahtjev uključena dva agenta, provjeravaju se oba agenta. Oba agenta moraju procijeniti da bi se stanje ocijenilo istinitim. Oblik: broj do pet znamenki (ne može biti negativan).
Dani do najranijeg datuma zahtjeva	Broj dana od trenutnog datuma do najranijeg datuma u prozoru zahtjev. Trenutni datum je datum kada tijek rada procjenjuje zahtjev. Oblik: broj do pet znamenki, pozitivan ili negativan.
Dani do najkasnijeg datuma zahtjeva	Broj dana od trenutnog do najkasnijeg datuma u zahtjevu. Trenutni datum je datum kada tijek rada procjenjuje zahtjev. Oblik: broj do pet znamenki, pozitivan ili negativan.
Dani za traženje datuma	Broj dana od trenutnog datuma do datuma zahtjeva. Trenutna Datum je datum kada tijek rada procjenjuje zahtjev. Oblik: broj do pet znamenki, pozitivan ili negativan.
Premašuje maksimalne dane u tjednu	Radna smjena agenta premašuje maksimalne dane tjedno postavljene uvjetom min/max sati.
Premašuje maksimalne sate po danu	Radna smjena agenta premašuje maksimalne sate dnevno postavljene uvjetom min/max sati.
Premašuje maksimalne sate tjedno	Radna smjena agenta premašuje maksimalni broj sati tjedno postavljen uvjetom min/max sati.
Iznimka (zakazano)	Odabrana iznimka nalazi se u rasporedu agenta. Ovaj se kriterij primjenjuje na I zakazane i dodijeljene iznimke koje se preklapaju sa zatraženim slobodnim danom ili vremenom (ako je djelomičan dan). **NAPOMENA:** Tijek rada za slobodno vrijeme koji koristi iznimku jer kriteriji neće funkcionirati za radnu smjenu preko ponoći i dodijeljeni Iznimke (još nema rasporeda). U ovakvim situacijama koristite priručnik

Varijabl	Opis
	rukovanje.
Vrsta iznimke	Vrsta iznimke odabrana u zahtjevu agenta.
Razmak između raspoloživog vremena i zatraženih sati	Raspoloživo radno vrijeme temelji se na polju Preostali sati u zahtjevu za slobodno vrijeme. Vrijednost može biti decimalna. Ako integracija s HRMS-om nije omogućena, broj raspoloživih sati izračunava se u trenutku obrade zahtjeva u tijeku rada za godinu odmora u kojoj pada datum zahtjeva. Ako je omogućena integracija s HRMS-om, broj raspoloživih sati temelji se na posljednjim uvezenim podacima iz HRMS-a i nije povezan ni s jednom godinom godišnjeg odmora. Ta se vrijednost ne prilagođava za ostale zahtjeve za slobodne dane unesene od posljednjeg uvoza/izvoza HRMS-a. **NAPOMENA** Ako je cijeli dan određen za datum slobodnog vremena, slobodno vrijeme po korištenom danu jednako je minimalnim satima tjedno za FTE profil povezan s agentom podijeljen s pet. Ako agent nema dodijeljen profil FTE, uvjet (i pravilo tijeka rada) nije primjenjiv. Imajte na umu da ako je minimalni broj sati tjedno u profilu FTE nula, slobodno vrijeme za cijeli datum neradnog vremena također je nula. Oblik: broj do 10 znamenki s jednim decimalnim brojem, pozitivnim ili negativnim.
Razmak između planiranih agenata i agenata za predviđanje	Broj zakazanih agenata umanjen za broj predviđenih agenata (najgori slučaj za sve redove servisa povezane s agentima) za sve datume i vremenske raspone u zahtjevu. Za svaki red usluge povezan s agentom putem mapiranja vještina i svakog reda čekanja usluge za članove multiskill grupa pridruženih agentu, tijek rada provjerava svako petominutno razdoblje u datumima i vremenskom rasponu zahtjeva kako bi dobio razliku između zakazanih i predviđenih agenata. Ako je u zahtjevu prijavljen cijeli dan, provjeravaju se sva raspoloživa razdoblja agenta na datum. Neće prilagoditi planirane agente za skupljanje. Ako barem navedeni postotak razdoblja ispunjava uvjet, uvjet se vrednuje kao istinit.

Varijabl	Opis
	Ako su u zahtjev uključena dva agenta, oba agenta moraju procijeniti na true kako bi se stanje ocijenilo istinitim. Za zahtjeve za slobodno vrijeme, svi datumi u navedenom izboru moraju se vrednovati kao istiniti. Svi redovi čekanja usluga agenata moraju imati predviđanje za datume, a agenti moraju imati zakazane aktivnosti za sve datume i vremenske raspone u zahtjevu. Ova varijabla ima dva polja vrijednosti, jedno koje prihvaća decimalni broj i jedno koje prihvaća postotak. Decimalno polje sadrži vrijednost razmaka. Polje postotak sadrži postotak intervala od pet minuta u rasponima datuma i vremena u zahtjevu koji mora zadovoljiti uvjet. Oblik: broj do 10 znamenki s jednim decimalnim brojem, pozitivnim ili negativnim.
Razmak između planiranih agenata s agensima za skupljanje i predviđanje	Broj zakazanih agenata umanjen za broj predviđenih agenata (najgori slučaj za sve redove servisa povezane s agentima) prilagođen za skupljanje za sve datume i vremenske raspone u zahtjevu. Skupljanje primijenjeno na predviđeni broj agenata izračunava se na temelju kategorija skupljanja i scenarija odabranih u zahtjevu predviđanja za red čekanja servisa. Za svaki red usluge povezan s agentom putem mapiranja vještina i svakog reda čekanja usluge za članove multiskill grupa pridruženih agentu, tijek rada provjerava svako petominutno razdoblje u datumima i vremenskom rasponu zahtjeva kako bi dobio razliku između zakazanih i predviđenih agenata. Ako je u zahtjevu prijavljen cijeli dan, provjeravaju se sva raspoloživa razdoblja agenta na datum. Neće prilagoditi planirane agente za skupljanje. Ako barem navedeni postotak razdoblja ispunjava uvjet, uvjet se vrednuje kao istinit. Ako su u zahtjev uključena dva agenta, oba agenta moraju procijeniti na true kako bi se stanje ocijenilo istinitim. Za zahtjeve za slobodne dane moraju se procijeniti svi datumi u navedenom izboru

Varijabl	Opis
	Do istine. Svi redovi čekanja usluga agenata moraju imati predviđanje za datume, a agenti moraju imati zakazane aktivnosti za sve datume i vremenske raspone u zahtjevu. Ova varijabla ima dva polja vrijednosti, jedno koje prihvaća decimalni broj i jedno koje prihvaća postotak. Decimalno polje sadrži vrijednost razmaka. Polje postotak sadrži postotak intervala od pet minuta u rasponima datuma i vremena u zahtjevu koji mora zadovoljiti uvjet. Oblik: broj do 10 znamenki s jednim decimalnim brojem, pozitivnim ili negativnim.
Plaćeni sati po danu	Broj plaćenih sati dnevno za oba agenta nakon rasporeda ponude trgovine ili rasporeda za pogođene dane. Ovaj uvjet potvrđuje samo kada vrijedi za oba agenta. Oblik: broj do dvije znamenke s jednom decimalom.
Plaćeni sati tjedno	Broj plaćenih sati tjedno za oba agenta nakon rasporeda Trgujte ili rasporedite ponudu za tjedne zahvaćenog rasporeda. **NAPOMENA:** Ovaj uvjet uzima u obzir samo radne smjene počevši od trenutnog tjedna rasporeda. Vrijeme koje pripada pomaku od Prethodni tjedan rasporeda ne prenosi se na tekući tjedan. Bilo koje vrijeme koje se proteže na tekući tjedan kao dio pomaka u odnosu na prethodni tjedan smatra se dijelom prethodnog tjedna rasporeda. Ovaj uvjet potvrđuje samo kada vrijedi za oba agenta. Oblik: broj do dvije znamenke s jednom decimalom (dopuštene vrijednosti: — 168 do 168).
Zahtjev za djelomičnim danom	Označava da je to zahtjev za djelomičnim danom.
Projekt	Jedan ili više odabranih projekata nalaze se u rasporedu agenta. Projekt se preklapa sa traženim slobodnim danom ili vremenom (ako je djelomičan dan).

Varijabl	Opis
Rang	Čin agenta. Ako čin agenta nije naveden, tretira se kao 99999. Ako su u zahtjev uključena dva agenta, oba agenta moraju procijeniti na true kako bi se stanje ocijenilo istinitim. Dopuštene vrijednosti: 0 do 99999.
Preostalo vrijeme za dodjelu	Raspoloživo vrijeme za dodjelu glavne usluge agenta koje Povezan je s agentom putem mapiranja vještina ili multiskill grupe. Dodjele slobodnog vremena konfigurirane su u zadanoj vremenskoj zoni. Agent mora biti povezan s valjanim profilom FTE. Ako je zahtjev za cijeli dan: ▪ Dodjela se uzima od datuma početka ponoći datuma zahtjeva u vremenskoj zoni prikaza agenta pretvorenoj u zadanu vremensku zonu. ▪ Slobodno vrijeme dodjele = (FTE profil tjednih sati ÷ 5) ÷ (zadano FTE po danu) Ako se zahtjev odnosi na djelomični dan: ▪ Vremensko razdoblje zahtjeva je da se vremenska zona prikaza agenta pretvori u zadanu vremensku zonu. ▪ Preobraćeno vremensko razdoblje podijeljeno je u ponoć. Svaki podvremenski raspon podijeljen je sa zadanim FTE po preostalom vremenu po danu kako bi se stigla do vrijednosti skinute za svaki datum. Ako bilo koji od ovih datuma nema konfigurirano slobodno vrijeme, uvjet i pravilo tijeka rada se zanemaruju.
Isti tjedan rasporeda	Označava jesu li oba datuma za isti tjedan rasporeda.
Isti redovi čekanja za usluge	Agenti podržavaju isti skup redova čekanja za usluge. Na primjer, agent smatra se da tko podržava SQ1 i SQ2 putem mapiranja vještina podržava isti skup redova čekanja usluga kao i drugi agent koji pripada multiskill grupi koja se sastoji od SQ1 i SQ2. Ako grupa multiskill sadrži više redova čekanja za usluge, ona se ne računa kao ista.

Varijabl	Opis
	Smatra se da agent koji podržava SQ1 putem mapiranja vještina ima drugačiji skup redova čekanja usluga od drugog agenta koji podržava SQ1 i SQ2 mapiranjem vještina. Ako jedan agent u zahtjevu nema pridruženi red čekanja usluga, smatra se da agenti podržavaju iste redove čekanja usluga samo ako drugi agent također nema pridruženi red čekanja usluga.
Isti tim	Agenti imaju zajednički tim.
Red čekanja servisa	Redovi čekanja usluga pridruženi agentu putem mapiranja vještina ili Multiskill grupa. Ako su u zahtjev uključena dva agenta, ovaj se uvjet provjerava protiv oba agenta. Ako je operator Jednak, uvjet se vrednuje kao istinit ako bilo koji agent ima red čekanja servisa čiji je ID jednak vrijednosti. Ako operator nije jednak, uvjet se vrednuje kao istinit ako oba agenta nemaju redove čekanja za servis čiji je ID jednak vrijednosti. Ako agentima uključenima u zahtjev nisu povezani redovi čekanja servisa, uvjet (i pravilo tijeka rada) smatra se neprimjenjivim i zanemaruje se.
Redovi čekanja za usluge imaju predviđanje	Ako postoji predviđanje za sve datume u zahtjevu za svaki red čekanja usluga
	Povezan s agentom putem mapiranja vještina i svakog reda službe za članove multiskill grupe povezane s agentom. Ako su u zahtjev uključena dva agenta, ovaj se uvjet provjerava u svim redovima usluga oba agenta. Za zahtjev za slobodnim vremenom, ovaj se uvjet provjerava u odnosu na sve datume u navedenom izboru. Ako agentima uključenima u zahtjev nisu povezani redovi čekanja servisa, uvjet (i pravilo) smatraju se neprimjenjivima i zanemaruju se.

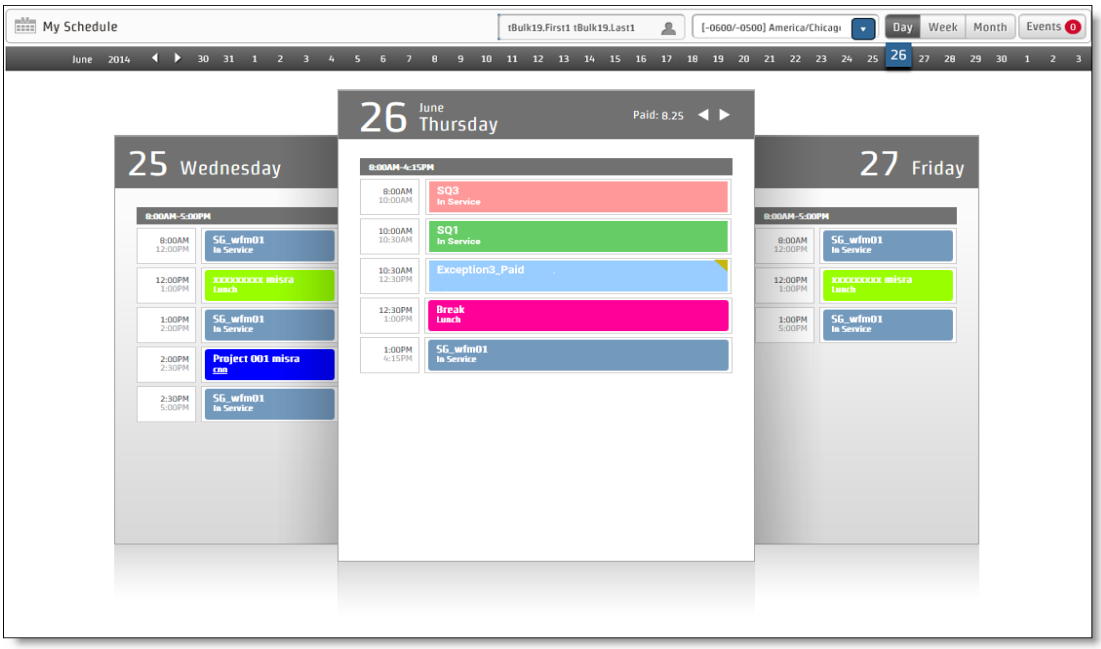
Promjenjivo	Opis
Tim	Ime tima kojem agent pripada. Ako su u zahtjev uključena dva agenta, ovaj se uvjet provjerava protiv oba agenta. Ako je operator jednak, uvjet se vrednuje kao istinit ako bilo koji agent ima tim čiji je ID jednak vrijednosti. Ako operator nije jednak, uvjet se procjenjuje kao istinit ako oba agenta nemaju tim čiji je ID jednak vrijednosti.

Prikaz i uređivanje rasporeda

Možete pregledati svoj raspored ili upravljati rasporedom agenata.

Prikaz rasporeda

Aplikacija Moj raspored omogućuje pregled rasporeda po danu, tjednu ili mjesecu.



Prema zadanim postavkama aplikacija Moj raspored prikazuje današnji raspored u prikazu Dan u vremenskoj zoni koju je za vas konfigurirao administrator. Raspored možete pregledati i u prikazu tjedan i mjesec za bilo koji datum stvaranja rasporeda.

> **NAPOMENA** Ako aktivnost projekta ili iznimke ima bilješku povezanu, u gornjem desnom kutu pojavit će se osjenčani trokut. Zadržite pokazivač miša iznad aktivnosti da biste vidjeli bilješku.

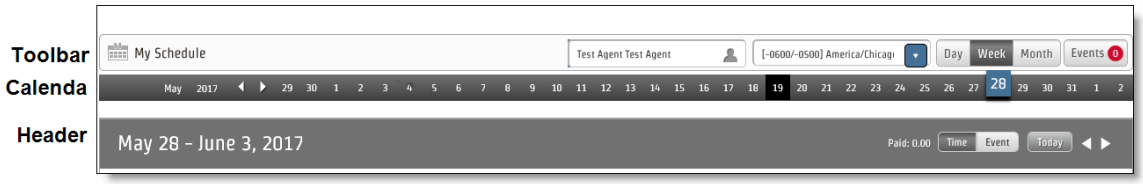
Ako imate dozvolu za uređivanje rasporeda, možete pregledati vlastiti raspored i rasporede za agente u svojim timovima te promijeniti vremensku zonu u kojoj se prikazuje raspored.

Aktivnosti su kodirane u boji prema njihovim vrstama. Boje konfigurira administrator. Na primjer, prekidi se mogu prikazati ljubičastom bojom, a sastanci plavom bojom. Kodiranje u boji vidljivo je u bilo kojem prikazu rasporeda koji odaberete, bilo kao pozadina za unos aktivnosti ili kao pruga ili kvadrat pokraj aktivnosti.

Prilagodba prikaza rasporeda

Alatna traka Moj raspored omogućuje prikaz rasporeda po danu, tjednu ili mjesecu.

Grafika u nastavku prikazuje alatnu traku, traku kalendara i zaglavlje koje vide korisnici koji imaju dozvolu za uređivanje rasporeda. Prikaz agenta je identičan, osim što polja Odabir agenta i Odabir vremenske zone nisu prisutna na alatnoj traci.



Sljedeće tablice opisuju funkcionalnost dostupnu na alatnoj traci Moj raspored, traci kalendara i zaglavlju.

Funkcije alatne trake

Polje	Opis
Mobilni kalendar a koji koristite	(samo SAML provjeru autentičnosti) Kliknite da biste pristupili ili vratili izvorne postavke URL-za sinkronizaciju Webex WFO radnog rasporeda s aplikacijom kalendara treće strane, kao što su Microsoft Outlook ili Apple kalendar. Pročitajte članak Prikaz rasporeda u drugoj aplikaciji kalendara.
Odabir agenta	(Samo korisnici s dozvolom uređivanja rasporeda) Odaberite agenta iz Padajući popis čiji raspored želite pregledati.
Odabir vremenske zone	(Samo korisnici s dozvolom uređivanja rasporeda) Odaberite vremensku zonu u sustavu Koji za pregled rasporeda agenta. Prema zadanim postavkama prikazuje se raspored

Funkcije alatne trake (kont'd)

Polje	Opis
	U vremenskoj zoni prikaza. Pogledajte O vremenskim zonama za detaljno objašnjenje vremenskih zona i njihove povezanosti s rasporedima.
Dan/Tjedan/Mjesec	Kliknite da biste odabrali željeni prikaz rasporeda. Zadani prikaz je Dnevni prikaz Za trenutni datum. Kliknite strelicu lijevo i desno da biste vidjeli rasporede u prošlosti ili budućnosti ili odaberite određeni dan ili mjesec s trake kalendara.

Funkcije trake kalendara

Polje	Opis
Mjesec i godina	Prikazani mjesec i godina prikazuju se na lijevom kraju trake kalendara. Možete brzo prijeći na drugi datum klikom na mjesec i godinu i odabirom željenog razdoblja s padajućeg izbornika.
Dnevni prikaz/tjedni prikaz	Kliknite bilo koji određeni datum od pet tjedana datuma prikazanih u Traka kalendara za prikaz rasporeda za taj datum ili tjedan koji uključuje taj datum. Svaki datum ima opis alata koji imenuje dan u tjednu. Kliknite strelicu lijevo i desno da biste promijenili prikazani mjesec. Prikazani datum označen je crvenom bojom. Današnji datum označen je crnom bojom. U prikazu tjedan pojedinosti o svakoj aktivnosti prikazuju se u opisu alata kada pokazivač miša postavite iznad aktivnosti. Prikazi Dan i Tjedan mogu uključivati i hipervezu povezanu s aktivnošću rasporeda. Na primjer, ako ste zakazani za e-učenje, pritisnite hipervezu u rasporedu za pregled web stranice za obuku e-učenja.
Prikaz mjeseca	Kliknite bilo koji mjesec od prikazanih dvanaest mjeseci za prikaz rasporeda Za taj mjesec. Šest tjedana prikazuje se u prikazu Mjesec, počevši od tjedna u kojem je prvi dan odabranog mjeseca. Kliknite strelicu lijevo i desno da biste promijenili prikazanu godinu. Prikazani mjesec označen je crvenom bojom. Tekući mjesec označen je crnom bojom. Aktivnosti za svaki dnevni raspored ograničene su na četiri navedena događaja. "Više" se pojavljuje na dnu kvadrata datuma ako je tog dana više od četiri aktivnosti. Cijeli se raspored sažima u opis alata kada pokazivač postavite iznad trake na vrhu svakog kvadrata kalendara.

Funkcije zaglavlja

Polje	Opis
Plaća	Ukupni plaćeni sati zakazani na prikazani dan, tjedan ili mjesec.
Vrijeme	(Samo tjedni prikaz) Prikazuje raspored svakog dana za prikaz duljine svake aktivnosti na satnoj rešetki. Ako raspored prijeđe ponoć, sve aktivnosti nakon ponoći prikazuju se sljedeći dan.
Događaj	(Samo tjedni prikaz) Prikazuje raspored svakog dana kao popis aktivnosti. Sve aktivnosti za smjenu prikazuju se na dan početka smjene, čak i ako smjena prijeđe u ponoć u sljedeći dan. Ovaj se prikaz preporučuje za ispis rasporeda.
Danas	(samo tjedan i mjesec) Kliknite da biste prikazali tjedan ili mjesec koji sadrže današnji raspored.
Strelice lijevo/desno	Kliknite da biste se premjestili jedan dan, jedan tjedan ili mjesec dana naprijed-natrag u prozoru Raspored, ovisno o prikazu koji koristite.

Ispis rasporeda

Za ispis rasporeda koristite funkciju ispisa preglednika. Preporučeni prikaz za ispis je prikaz tjedna postavljen tako da prikazuje dnevne rasporede po događajima, a ne po vremenu.

Možda ćete morati promijeniti zadane postavke ispisa da biste postigli optimalan rezultat (prilagodba usmjerenja stranice, margina itd.). Pogledajte dokumentaciju preglednika o tome kako raditi s postavkama ispisa.

O vremenskim zonama

Svim WFM korisnicima administrator dodjeljuje vremensku zonu prikaza. Zadana postavka je vremenska zona postavljena za vašu tvrtku ili ustanovu (zadana vremenska zona). Za kontaktni centar sa svim lokacijama u istoj vremenskoj zoni, zadana vremenska zona vjerojatno se koristi za sve WFM korisnike. Međutim, ako centar za kontakt ima lokacije u više vremenskih zona, korisnicima koji se nalaze u vremenskim zonama koje nisu zadane vremenska zona može se dodijeliti vremenskoj zoni zaslonu specifičnoj za korisnika kako bi mogli vidjeti svoje rasporede u lokalnom vremenu.

> **PRIMJER** : Zadana vremenska zona vaše tvrtke ili ustanove postavljena je kao središnja vremenska zona, koja uključuje Chicago. Agent A je u Chicagu, tako da je njegova vremenska zona prikaza zadana vremenska zona. Međutim, agent B
> Je u Los Angelesu, tako da je njezina vremenska zona prikaza postavljena na pacifičku vremensku zonu, a agent C je u New Yorku, tako da je njegova vremenska zona prikaza postavljena na istočnu vremensku zonu. Sva tri agenta vide svoje rasporede u lokalnoj vremenskoj zoni.

Korisnici mogu vidjeti svoje rasporede u vremenskoj zoni koja se razlikuje od one u kojoj se zapravo nalaze. Što će se vidjeti ovisi o tome kako je administrator konfigurirao svoje vremenske zone prikaza? Kao rezultat toga, vremena prikazana u aplikaciji Moj raspored i widgetu ne moraju se nužno podudarati s lokalnim vremenom prikazanim na njihovim računalima.

Korisnici s dozvolom za uređivanje rasporeda također vide svoje rasporede i rasporede agenata u svojim timovima u vremenskoj zoni prikaza dodijeljenoj njihovom korisničkom računu. Na primjer, ako nadzornik koji se nalazi u središnjoj vremenskoj zoni prikazuje raspored agenta koji se nalazi u pacifičkoj vremenskoj zoni, raspored tog agenta prikazuje se u središnjem vremenu jer je to vremenska zona prikaza nadzornika.

Korisnici s dozvolom za uređivanje rasporeda mogu kontrolirati koja se vremenska zona prikazuje u Moj raspored promjenom na padajućem popisu vremenske zone. Na primjer, nadzornik možda želi vidjeti raspored agenta onako kako ga agent vidi, posebno ako se taj agent nalazi daleko od nadzornika, a vremenska razlika je veća od nekoliko sati. U tom slučaju nadzornik odabire lokalnu vremensku zonu agenta s padajućeg popisa vremenske zone.

> **NAPOMENA** Vremenska zona prikazana na padajućem popisu Odabir vremenske zone nije vremenska zona prikaza dodijeljena korisniku čiji se raspored prikazuje u odjeljku Moj raspored. Odražava samo vremensku zonu
> Odabrali korisnici s dozvolom za uređivanje rasporeda kako bi vidjeli raspored agenta. Jedini način na koji možete znati što je vremenska zona prikaza korisnika jest pretraživanje vremenske zone prikaza postavljene na korisnikovom zapisu Korisnici.

Prikaz rasporeda u drugoj aplikaciji kalendara

Agenti mogu pregledati svoje rasporede izvan posla putem aplikacije kalendara treće strane na mobilnom uređaju ili računalu pretplatom na iCal feed iz Webex WFO-a. Webex WFO podržava bilo koji uređaj koji ima aplikaciju kalendara koja može obrađivati ICS datoteke, uključujući one navedene u sljedećoj tablici.

Uređaj	Aplikacija
iPhone/iPad	Aplikacija Kalendar, Microsoft Outlook
PC	Microsoft Outlook
Telefoni/tableti sa sustavom Android	Microsoft Outlook, Google kalendar, aplikacije trećih strana koje mogu čitanje iCal datoteka

Nakon što se agenti pretplate na iCal sažetak sadržaja, ažurira svoju aplikaciju kalendara brojem tjedana rasporeda konfiguriranih u polju "Broj tjedana rasporeda vidljivih agentima" na stranici Globalne postavke WFM (pogledajte Konfiguriranje postavki WFM na razini sustava).

Neke aplikacije kalendara korisnicima omogućuju konfiguriranje učestalosti ažuriranja pretplate na kalendar. Međutim, Webex WFO ograničava kalendarske aplikacije na podnošenje 5 zahtjeva svakih 10 minuta. Zahtjevi koji prekorače ovo ograničenje vratit će HTTP 403 kod stanja ("Zabranjeno").

Samo se agenti (ne nadzornici, planeri ili administratori) mogu pretplatiti na iCal sažetak sadržaja iz Webex WFO-a. Agenti mogu vidjeti samo svoj raspored. Kodiranje boja koje se pojavljuje u WFM sučelju ne prikazuje se kada pregledavate raspored WFM na mobilnom uređaju ili osobnom računalu.

> **NAPOMENA:** Vaš će se raspored prikazati u konfiguriranoj vremenskoj zoni prikaza. Ako pogledate svoj raspored na uređaju kada ste u drugoj vremenskoj zoni, raspored se pretvara u prikaz u tom vremenu zona. Međutim, oznake vremena aktivnosti neće odgovarati tom vremenu, već će odražavati konfiguriranu vremensku zonu prikaza.

Pretplata na iCal sažetak sadržaja

Upute za pretplatu na iCal sažetak sadržaja potražite u dokumentaciji za aplikaciju kalendara na uređajima koje koriste vaši agenti. Općenito, vaši se agenti pretplate kopiranjem URL-a za iCal sažetak sadržaja iz WFO-Webex i lijepljenjem u polje pretplate u svojoj aplikaciji kalendara.

Koji URL vaši agenti kopiraju i lijepe ovisi o metodi provjere autentičnosti koju je vaš klijent implementirao.

Active Directory (AD) ili Webex WFO provjera autentičnosti

Pretplata na iCal sažetak sadržaja u AD ili Webex WFO okruženju za provjeru autentičnosti

1. Odredite kako se pretplatiti na iCal sažetak sadržaja iz WFO-Webex tako da pogledate dokumentaciju za aplikaciju kalendara na vašem uređaju.
2. Kopirajte i zalijepite sljedeći URL u polje pretplate u aplikaciji kalendara:
3. Kada se to od vas zatraži, prijavite se na Webex WFO.

SAML provjera autentičnosti

Ako vaš klijent koristi SAML provjeru autentičnosti, potvrdni okvir "iCal Sync with SSO" na stranici WFM Global Settings mora biti potvrđen prije nego što se korisnici mogu pretplatiti na iCal sažetak sadržaja. (Vidi Konfiguriranje WFM postavki) na razini sustava.) Kada je ovaj potvrdni okvir uključen, WFO Webex čini gumb Mobilni kalendar dostupnim agentima na alatnoj traci Moj raspored, koja im pruža URL koji mogu koristiti za pretplatu na svoj raspored rada.

Ovaj URL je jedinstven i nasumično generiran za svakog agenta. Međutim, nije zaštićen lozinkom. Ako je URL agenta ugrožen, agent bi trebao resetirati URL. Kada agent resetira URL, Webex WFO generira novi URL i deaktivira stari URL. Da bi nastavio primati ažuriranja rasporeda od Webex WFO-a, agent mora ponovno konfigurirati postojeće pretplate na kalendar kako bi koristio novi URL.

Pretplata na iCal sažetak sadržaja u okruženju za provjeru autentičnosti SAML

1. Odredite kako se pretplatiti na iCal sažetak sadržaja iz WFO-Webex tako da pogledate dokumentaciju za aplikaciju kalendara na vašem uređaju.
2. U Webex WFO-u idite na Moj raspored.
3. Na alatnoj traci Moj raspored kliknite Mobilni kalendar.
4. Kopirajte i zalijepite jedinstveni URL iz mobilnog kalendara u polje pretplate u aplikaciji kalendara.

Ponovno postavljanje URL-a u SAML okruženju provjere autentičnosti

1. U Webex WFO-u idite na Moj raspored.
2. Na alatnoj traci Moj raspored kliknite Mobilni kalendar.
3. Kliknite Vrati izvornu web-adresu. Webex WFO generira novi URL.
4. U aplikaciji kalendara ponovno konfigurirajte pretplatu na iCal sažetak sadržaja iz WFO-Webex.

Dinamičko raspoređivanje za agente

Značajka dinamičkog zakazivanja omogućuje vam izradu vlastitog rasporeda za određene tjedne ako ga je konfigurirao administrator ili planer.

Ako ste uključeni u događaj dinamičkog zakazivanja, u dnevnom rasporedu vidjet ćete iznimku događaja. Iznimka uključuje vezu koja vas vodi na stranicu Dinamičko zakazivanje agenta.

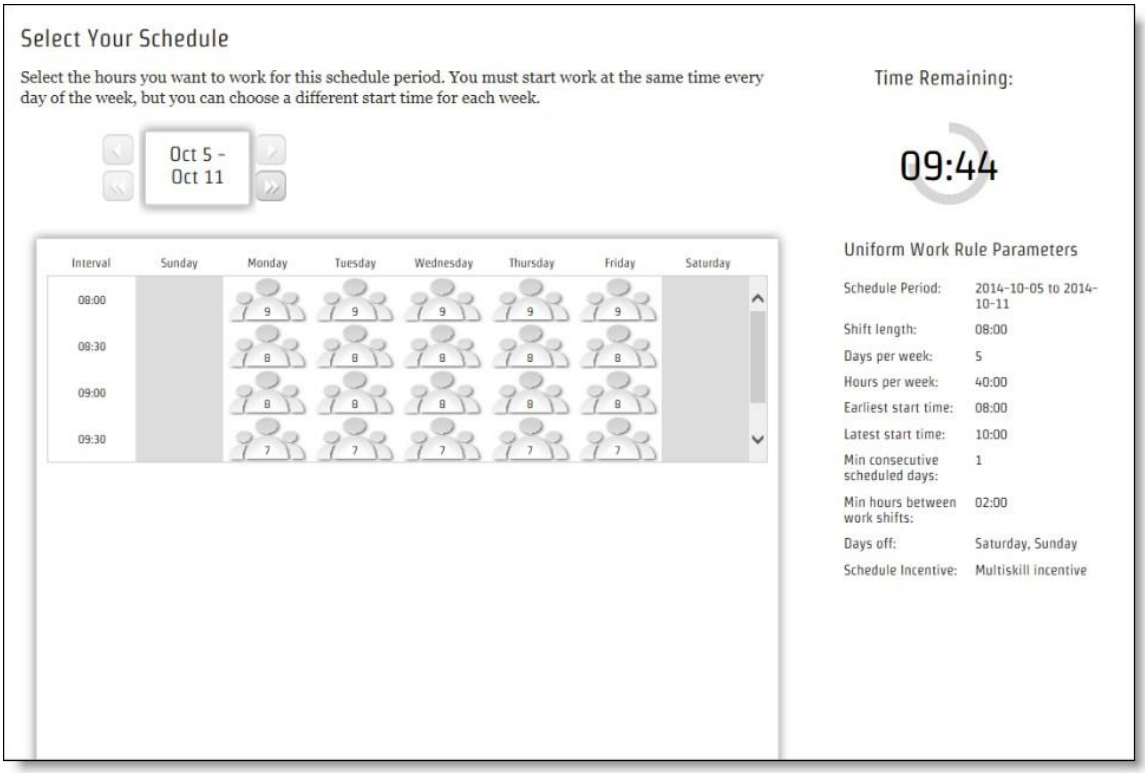
> **NAPOMENA** Jedini put kada možete izraditi svoj raspored je tijekom iznimke. Nakon što to vrijeme prođe, možete samo pregledavati, a ne uređivati stranicu Dinamičko zakazivanje agenta.

Kada prvi put pristupite stranici, vidjet ćete sljedeće:

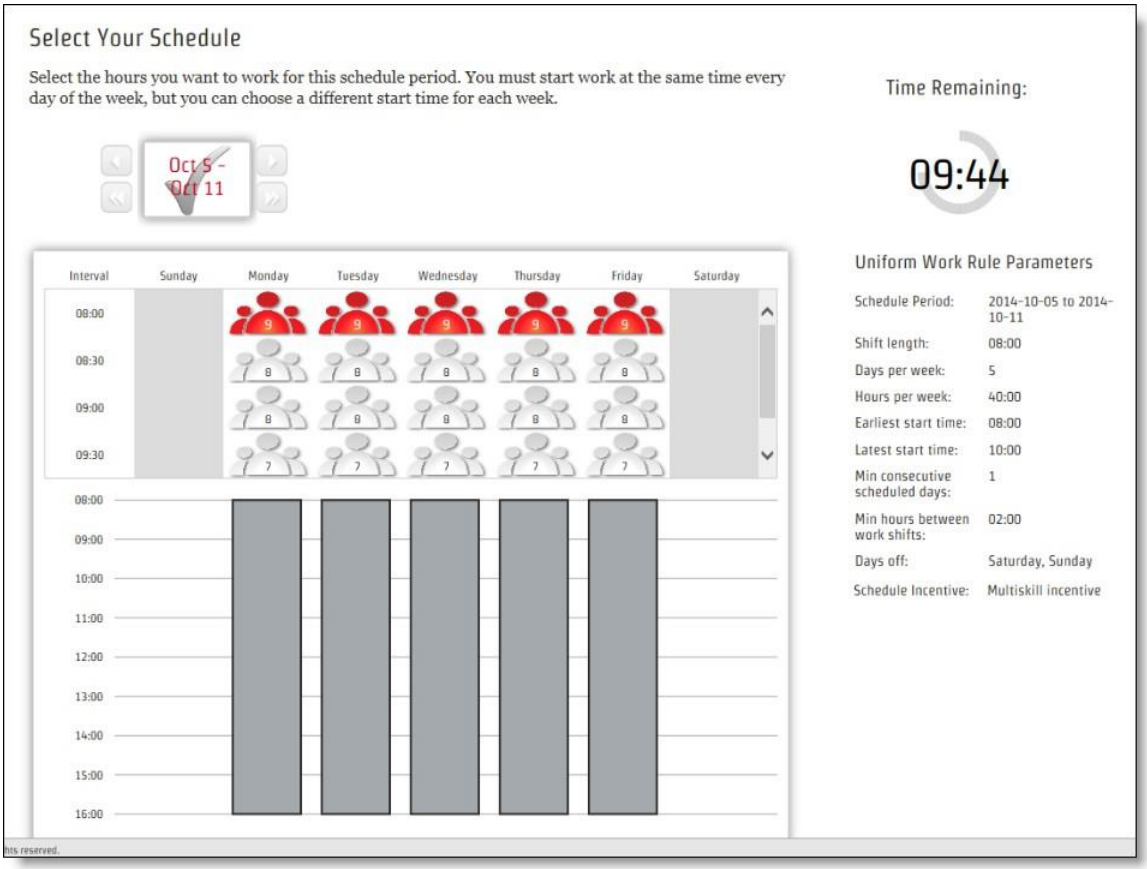
- Parametri pravila rada za raspored koji ćete kreirati. Postoje tri vrste radnih pravila: ujednačena, hibridna i promjenjiva.
- Ikone osoblja koje vam daju predodžbu o potrebama osoblja za intervale koji pokrivaju vrijeme kada možete započeti smjenu. U ovoj grafici parametri kažu da možete početi raditi u bilo koje vrijeme između 08:00 i 10:00, tako da se ikone osoblja prikazuju u svakih pola sata intervala između tih vremena.

NAPOMENA Sva vremena prikazana na ovoj stranici nalaze se u vašoj (korisnikovoj) vremenskoj zoni prikaza.

- Mjerač vremena odbrojavanja koji vam govori koliko vam je vremena preostalo za izradu i slanje rasporeda. Nakon što odbrojavanje dosegne nulu, više ne možete uređivati ili slati svoj raspored.



Kada odaberete raspored, on se prikazuje sivim trakama ispod odjeljka ikona osoblja.



Ikone za osoblje

Ikone osoblja prikazuju relativnu potrebu za osobljem za smjenu koja počinje u tom intervalu.

Ako administrator konfigurira dinamičko zakazivanje tako da uključuje broj osoblja, vidjet ćete broj na ikoni osoblja. Broj prenosi iste informacije kao i ikona osoblja. To je samo alternativni način prikaza.

Ikona i broj osoblja određeni su vrstom radnog pravila konfiguriranog za radnu smjenu.

Pravilo rada	Kalkulacija
Uniforma	Prosječna potreba za osobljem tijekom svih radnih dana za smjene koje počinju u intervalu.
Hibrid	Prosječna potreba za osobljem za duljinu smjene tog dana počevši od intervala.
Promjenjivo	Prosječna potreba za osobljem za odabranu duljinu smjene za taj dan koji počinje u intervalu. Kada prvi put pogledate stranicu, prikazana ikona temelji se na konfiguriranoj minimalnoj duljini pomaka. Kada odredite duljinu pomaka, ikona i broj se mijenjaju u skladu s tim.

Izrada vlastitog rasporeda

VAŽNO Imate ograničeno vrijeme za izradu rasporeda. Pripazite na odbrojavanje kako vam ne bi ponestalo vremena. Nakon što mjerač vremena dosegne nulu, više ne možete uređivati ni slati Vaš raspored.

Izrada vlastitog rasporeda

1. U rasporedu kliknite vezu u iznimki dinamičkog zakazivanja da biste pristupili stranici Dinamičko zakazivanje agenta.
2. Na temelju parametara pravila rada navedenih s desne strane rešetke zakazivanja, odaberite vrijeme početka za svaki dan rada. Koristite ikone osoblja kako biste lakše odredili koje smjene imaju najviše kadrovskih zahtjeva i odaberite u skladu s tim.

   Dani koji su izdvojeni kao slobodni dani prikazuju sivi stupac umjesto ikona osoblja.

Ako zakazujete prema promjenjivom pravilu rada i smijete odabrati slobodan dan, nemojte odabrati ikonu osoblja za taj dan.

3. Kada je svaki dan u tjednu konfiguriran s radnom smjenom, u okviru s datumom pojavit će se kvačica koja vas obavještava da je radni tjedan dovršen:

4. Ako želite zakazati više od tjedan dana, kliknite strelicu desno pokraj okvira s datumima da biste prešli na sljedeći tjedan, a zatim stvorite raspored za taj tjedan.

   NAPOMENA: Na svaki tjedan koji zakažete može se primjenjivati drugačija vrsta pravila rada.

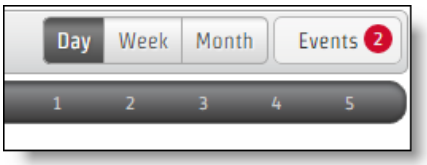
5. Kada zakažete svaki tjedan, kliknite **Pošalji**.

Unutardnevno dinamičko raspoređivanje za agente

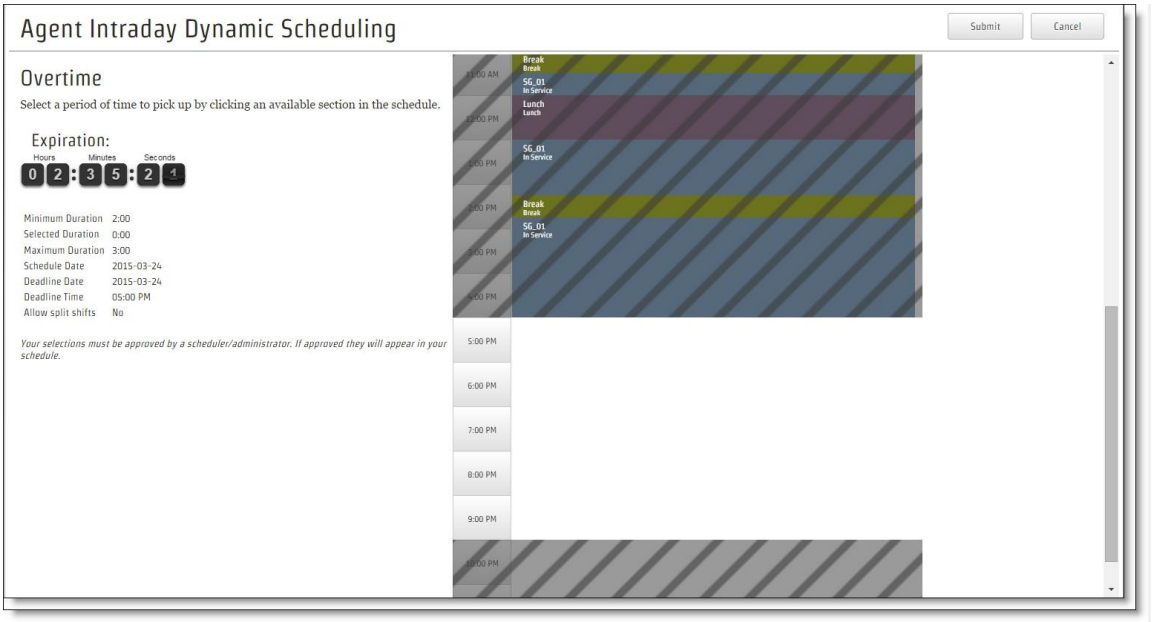
Značajka dinamičkog zakazivanja unutar dana omogućuje vam dodavanje dobrovoljnog prekovremenog rada, slobodnog vremena ili dobrovoljnog prekovremenog rada i slobodnog vremena u vlastiti raspored ako vas administrator ili planer pozove da to učinite. Te su promjene obično za tekući dan ili nekoliko dana u budućnosti. Ako vaš administrator ili planer vidi da je obujam kontakta manji ili veći od očekivanog, možda će odlučiti ispuniti stvarne zahtjeve pokrivenosti nudeći nekim agentima koji podržavaju pogođeni red čekanja usluge mogućnost slobodnog vremena ili dodavanja prekovremenog rada.

NAPOMENA: Možete zakazati dobrovoljne prekovremene sate za dan koji trenutno nemate raspored.

Ako ste jedan od agenata koji su pozvani da sudjeluju u unutardnevnom dinamičkom zakazivanju događaja, vidjet ćete broj prikazan na gumbu Događaji na stranici Moj raspored. Na ovoj slici agent je pozvan da sudjeluje u dva događaja.



Kada kliknete vezu u pozivnici za događaj, prikazuje se stranica Dinamičko zakazivanje agenta. Početni prikaz prikazuje vaš raspored za dan događaja. Postojeći raspored zasjenjen je sivom bojom. Razdoblje događaja prikazuje se kao prazno područje.

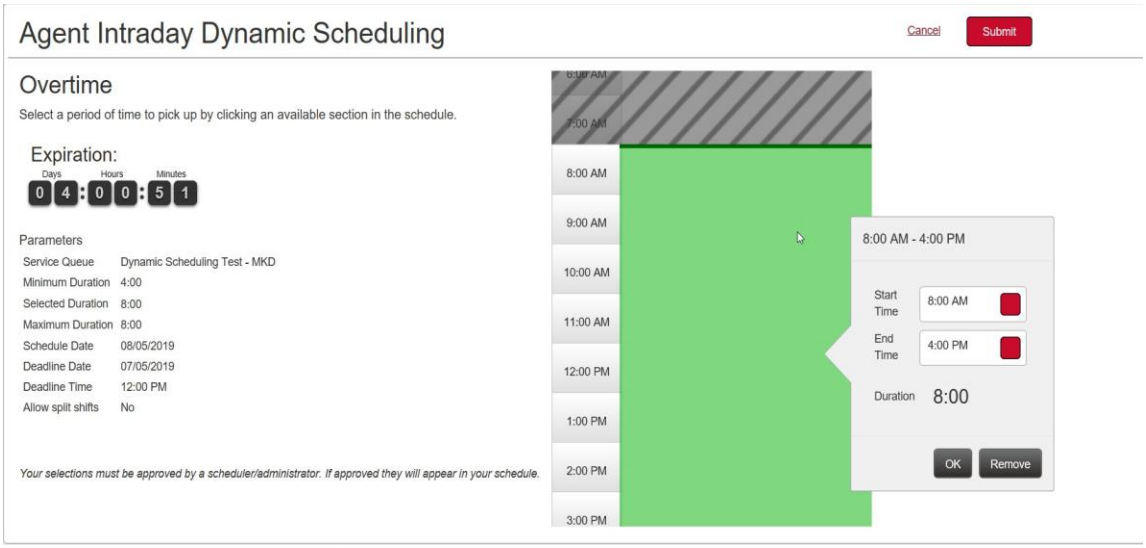


Tekst s lijeve strane stranice sažima pojedinosti o promjenama koje možete unijeti u svoj raspored i obavještava vas mora li promjena rasporeda biti odobrena prije nego što stupi na snagu.

Kada su za vas konfigurirani uvjeti min/max hour, detalji uvjeta min/max hour također se pojavljuju s lijeve strane stranice. Da bi se zahtjev mogao podnijeti, promjene rasporeda moraju biti unutar ograničenja minimal/maksimalnog sata.

Promjena rasporeda

1. **Kliknite gumb Događaji** da biste nazive događaja prikazali kao veze.
2. Kliknite vezu da biste prikazali stranicu Agentovo unutardnevno dinamičko zakazivanje za taj događaj.
3. Kliknite prazno područje da bi se prikazala ploča potpale. Možete kliknuti intervale u praznom području da biste ih odabrali ili konfigurirati vrijeme početka i duljinu vremena koje želite odabrati. Odabrana područja zasjenjena su zelenom (prekovremeni rad) ili crvenom bojom (slobodno vrijeme). Također možete povući odabrana područja kako biste promijenili vrijeme koje želite odabrati. Prema zadanim postavkama, povlačenje snimki na petominutne korake. Za povlačenje odabira za jednu minutu pritisnite tipku Shift dok vučete. Otpustite tipku miša prije tipke Shift ili će se vratiti na petominutne korake.



4. Stranica prikazuje jednu po jednu vrstu promjene rasporeda. Ako ste pozvani da promijenite svoj raspored s dobrovoljnim slobodnim vremenom i prekovremenim radom, na vrhu stranice nalaze se gumbi s oznakom OT i VTO. Koristite ove gumbe za prebacivanje između dvije vrste promjene rasporeda.
5. Ako imate mogućnost zakazivanja prekovremenog rada ili slobodnog vremena u više segmenata – prekovremeni rad ili slobodno vrijeme ne moraju biti jedan kontinuirani segment – u prozor se dodaju gumb Dodaj i ukloni. Pomoću ovih gumba možete dodati segment ili ukloniti segment po potrebi.
6. Kada završite, kliknite **Spremi**. Prikazat će se skočni prozor koji sadrži vaš revidirani raspored. Kliknite **Pošalji** da biste potvrdili i poslali promjene ili **Odustani** da biste se vratili u Agentovo unutardnevno dinamičko zakazivanje, gdje možete izvršiti revizije, spremiti ih, a zatim ih poslati.

   Ako je događaj postavljen tako da se vaše promjene automatski odobravaju, vaš se raspored odmah ažurira. Ako je događaj postavljen tako da zahtijeva odobrenje administratora ili planera, vaš se raspored neće ažurirati dok se promjene ne odobre. Ako promjene nisu odobrene, znat ćete jer se raspored ne ažurira.

U sljedećoj situaciji Webex WFO zamijenit će neplaćenu aktivnost u vašem rasporedu aktivnošću Nije dostupno.

Unutardnevna konfiguracija dinamičkih događaja	Vaše akcije
Uključuje dobrovoljno slobodno vrijeme koje koristi plaćenu iznimku.	▪ Dodajete dobrovoljno slobodno vrijeme, a to dobrovoljno slobodno vrijeme preklapa se s neplaćenom aktivnošću u vašem postojećem rasporedu.

Unutardnevna konfiguracija dinamičkih događaja	Vaše akcije
	▪ Promjene se odobravaju ručno ili automatski.

Upravljanje rasporedima agenata

Nadzornici, planeri i administratori mogu obavljati mnogo različitih zadataka na stranici Rasporedi agenata:

- Prikaz rasporeda agenata
- Sortiranje i filtriranje rasporeda agenta
- Uređivanje rasporeda agenata:
  - Dodavanje aktivnosti
  - Pronalaženje najboljeg vremena za zakazivanje aktivnosti
  - Premještanje aktivnosti
  - Brisanje aktivnosti
  - Optimizirajte pauze i ručkove
  - Poništavanje promjene rasporeda
  - Raspored trgovine između dva agenta
  - Uklanjanje agenta iz rasporeda
- Prikaz pridržavanja i usklađenosti agenta
- Provjerite projiciranu pokrivenost

Preduvjeti

Vi ste nadzornik, planer ili administrator s agentima dodijeljenim vašem WFM prikazu. Pokrenut je raspored za agente koje gledate. Za uređivanje rasporeda potrebna vam je dozvola Uređivanje rasporeda.

Mjesto stranice

Rasporedi i planiranje rasporeda > agenta

Postupci

Prikaz rasporeda agenata

1. Na padajućem **popisu Kriteriji** pretraživanja odaberite grupu reda čekanja servisa agenata, red čekanja servisa, mapiranje vještina ili tim. Današnji raspored za grupu prikazuje se s agentima naručenim prema vremenu početka. Aktivnosti su kodirane bojama.
2. Za dodatne informacije zadržite pokazivač miša iznad aktivnosti.

> **NAPOMENA** Ponekad se čini da prozor s informacijama o aktivnosti prikazuje neispravno vrijeme početka ili završetka aktivnosti. To se može dogoditi jer su aktivnosti u dva sloja. Donji sloj u
> Raspored se odnosi na uslužne, prekovremene sate, dodjelu i zatvorene uslužne aktivnosti.
> Gornji sloj je za pauze, ručkove, projekte i iznimke. Ako zadržite pokazivač miša iznad aktivnosti odozdo prema dolje, prozor s informacijama prikazuje cijelo vrijeme za tu aktivnost bez razmatranja aktivnosti gornjeg sloja koje bi mogle biti iznad nje.
> Polje Radna smjena ne pojavljuje se u prozoru s informacijama o aktivnosti ako je agent zakazan pomoću dinamičke raspoloživosti.

Sortiranje i filtriranje rasporeda agenta

Na rasporede agenta možete primijeniti nekoliko filtara tako da vidite samo one informacije koje su vam relevantne.

- Da biste raspored sortirali prema nazivu agenta, rangu ili datumu početka, kliknite **padajući popis Agenti** u gornjem lijevom kutu zaslona.
- Da biste vidjeli raspored za određenog agenta, unesite ime agenta u polje Agenti filtra pri vrhu stranice.
- Da biste vidjeli raspored za drugi datum, kliknite mjesec, godinu i/ili dan pri vrhu stranice.
- Da biste vidjeli širi prikaz rasporeda, kliknite **Tjedan** ili **Dan** u gornjem desnom kutu.
- Da biste vidjeli kako izgledaju rasporedi za agente u različitim vremenskim zonama, odaberite vremensku zonu s padajućeg popisa Vremenska zona .
- Da biste prikvačili agenta na vrh popisa, zadržite pokazivač miša iznad imena agenta i kliknite ikonu strelice. Da biste otkvačili agenta, ponovno kliknite ikonu strelice.
- Da biste stvorili prilagođeni popis redova čekanja usluga, grupa redova čekanja usluga, timova i/ili mapiranja vještina, pri dnu padajućeg popisa Kriteriji pretraživanja (u odjeljku Prilagođeno) odaberite **Odaberi .**

Dodavanje aktivnosti

1. Na padajućem **popisu Akcije** odaberite **Umetni aktivnost** . Otvorit će se dijaloški okvir Umetanje aktivnosti.
2. Kliknite **Odabir** agenta (ikona osobe). Prikazuje se popis dostupnih agenata.
3. Odaberite agente s popisa. Imena agenata prikazuju se u okviru Agenti. (Da biste uklonili agenta, kliknite njegovo ime u okviru Agenti i kliknite **Ukloni.)**
4. Kliknite **Zatvori**.
5. Unesite vrijeme početka i vrijeme završetka aktivnosti ili odaberite **Vrijeme početka s trajanjem** da biste unijeli trajanje umjesto vremena završetka.
6. Odaberite vrstu aktivnosti s **padajućeg popisa Aktivnost** . Ako se pojavi više padajućih popisa, suzite vrstu aktivnosti prema potrebi.
7. Ako je aktivnost plaćena, potvrdite okvir Plaćeno . Ako aktivnost nije plaćena, poništite ovaj okvir. Ovaj se okvir automatski odabire ili briše ovisno o vrsti aktivnosti koju odaberete.
8. Kliknite **Umetni**. Prozor Umetanje aktivnosti se zatvara, a aktivnost se pojavljuje na rasporedima agenata.
9. Kliknite **Spremi** (gore desno od stranice). Otvorit će se dijaloški okvir Spremanje promjena rasporeda .
10. Kliknite **Spremi**. Zatvara se dijaloški okvir Spremanje promjena rasporeda .

Pronalaženje najboljeg vremena za zakazivanje aktivnosti

Slijedite ove korake da biste zakazali aktivnost tako da ima najmanji utjecaj na razinu usluge.

1. Na padajućem **popisu Akcije** odaberite **Pronađi optimalno vrijeme** . Otvorit će se dijaloški okvir Pronađi optimalno vrijeme .
2. Odaberite prvi dan kada se aktivnost može dogoditi iz kalendara Datum početka. Datum možete odabrati u tekućem tjednu.
3. U kalendaru završnog datuma odaberite posljednji dan u kojem se aktivnost može dogoditi. Datum možete odabrati u tekućem tjednu.
4. Unesite najranije vrijeme početka aktivnosti u polje Vrijeme početka.
5. Unesite najkasnije vrijeme početka aktivnosti u polju Vrijeme završetka.
6. Unesite koliko će trajati aktivnost u poljima Trajanje.
7. Unesite broj agenata koji će izvršiti aktivnost u polju "Ne". polja agenata.
8. Kliknite **Analiziraj**. Moguća vremena prikazuju se u odjeljku Rezultati analize .

> **NAPOMENA:** Stupac Gap prikazuje razliku između broja predviđenih agenata i broja stvarno zakazanih agenata. Pozitivan broj ukazuje na prekoračenje broja zaposlenih. Negativan Broj označava premalo osoblja.

9. Kada odaberete vrijeme, kliknite broj u stupcu U servisnim agentima ili Zakazani agenti. Otvorit će se dijaloški okvir Umetanje aktivnosti.
10. Premjestite agente koji će obavljati aktivnost iz stupca Dostupno u stupac Dodijeljeno.
11. Odaberite aktivnost s **padajućeg popisa Odabir aktivnosti** . Ako se pojavi više padajućih popisa, suzite vrstu aktivnosti prema potrebi.
12. Ako je aktivnost plaćena, potvrdite okvir Plaćeno . Ako aktivnost nije plaćena, poništite ovaj okvir. Ovaj se okvir automatski odabire ili briše ovisno o vrsti aktivnosti koju odaberete.
13. Kliknite **Umetni**. Zatvara se dijaloški okvir Umetanje aktivnosti .
14. Kliknite **Spremi** (gore desno od stranice). Otvorit će se dijaloški okvir Spremanje promjena rasporeda .
15. Kliknite **Spremi**. Zatvara se dijaloški okvir Spremanje promjena rasporeda .

Premještanje aktivnosti

1. Dvokliknite raspored agenta. Raspored se dijeli u dva reda, s pauzama, ručkom i posebnim projektima iznad vremena u upotrebi.
2. Povucite aktivnost u drugo vrijeme. Vrijeme početka i vrijeme završetka se mijenjaju. Ako je ladica Pokrivenost otvorena, predviđena pokrivenost prilagođava se kada pustite aktivnost.
3. Dvokliknite donji (puni) redak da biste raspored agenta saželi natrag u jedan redak.
4. Kliknite **Spremi** (gore desno od stranice). Otvorit će se dijaloški okvir Spremanje promjena rasporeda .
5. Kliknite **Spremi**. Zatvara se dijaloški okvir Spremanje promjena rasporeda .

Brisanje aktivnosti

Da biste izbrisali aktivnost iz rasporeda agenta, umetnite drugu aktivnost iznad nje.

1. Desnom tipkom miša kliknite aktivnost, a zatim na padajućem popisu odaberite **Umetni** . Otvorit će se dijaloški okvir Umetanje aktivnosti s ispunjenim vremenom početka i završetka aktivnosti.
2. Na padajućem popisu Aktivnost **odaberite novu aktivnost** . Ako se pojavi više padajućih popisa, suzite vrstu aktivnosti prema potrebi.

> **NAPOMENA** Da biste agenta vratili u red čekanja servisa, odaberite **U servisu**. Na padajućem popisu Kriteriji **pretraživanja odaberite red čekanja servisa** .

3. Kliknite **Umetni**. Pojavit će se poruka upozorenja.

4. Kliknite **Nadjačaj sukob**. Poruka upozorenja se zatvara, a aktivnost se uklanja iz rasporeda agenta.
5. Kliknite **Spremi** (gore desno od stranice). Otvorit će se dijaloški okvir Spremanje promjena rasporeda .
6. Kliknite **Spremi**. Zatvara se dijaloški okvir Spremanje promjena rasporeda .

Optimizirajte pauze i ručkove

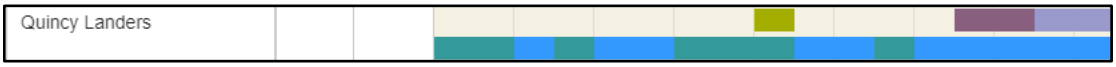
Optimiziranje pauza i ručkova pomaže vam da povećate pokrivenost bez pokretanja novog rasporeda.

VAŽNO Možete optimizirati pauze i ručkove koji počinju najmanje jedan sat u budućnosti. Da biste premjestili aktivnost koja počinje prije toga, idite na Premještanje aktivnosti.

1. Na padajućem **popisu Akcija** (gore desno od stranice) odaberite **Optimiziraj rasporede** . Otvorit će se dijaloški okvir Optimiziraj rasporede .
2. Odaberite datum početka i datum završetka za optimizaciju. Današnji datum je zadani.
3. (Neobavezno) Da biste iz optimizacije izuzeli neke agente, premjestite ih iz Dodijeljeno u Dostupno.

   NAPOMENA Nakon pokretanja optimizatora ne možete odabrati određene promjene koje želite zadržati ili odbaciti. Ako trebate zadržati rasporede nekih agenata nepromijenjene, odmah ih isključite.

4. (Neobavezno) Da biste iz optimizacije isključili pauze ili ručkove, poništite potvrdni **okvir Pauze** ili **ručkovi** . U suprotnom, ostavite ove potvrdne okvire.
5. Kliknite **Optimiziraj**. Dijaloški okvir Rasporedi agenta govori vam koliko je rasporeda agenata promijenjeno.
6. Kliknite **Zatvori**. Zatvara se dijaloški okvir Rasporedi agenta. Promijenjeni rasporedi podijeljeni su u dva retka.



7. Kliknite **Spremi** (gore desno od stranice). Otvorit će se dijaloški okvir Spremanje promjena rasporeda .
8. Kliknite **Spremi**. Zatvara se dijaloški okvir Spremanje promjena rasporeda i promjene se primjenjuju na rasporede agenata.

Raspored trgovine između dva agenta

Možete mijenjati raspored dva agenta za isti dan, različite dane ili više dana.

VAŽNO Za rasporede trgovanja, oba agenta moraju biti uključena u raspored koji je pokrenut za vremenski okvir trgovine.

NAPOMENA Kada raspored prijeđe ponoć, agent bi trebao početi raditi na dan početka rasporeda.

1. Na padajućem **popisu Akcije** odaberite **Raspored** trgovine. Otvorit će se dijaloški okvir Raspored trgovanja.
2. Odaberite izborni gumb vremenskog okvira u odjeljku Vrsta trgovine. Ako odaberete **Drugi dan** ili **Polja Više dana**, Od datuma i Do datuma prikazuju se u odjeljku Datumi.
3. Odaberite agente čijim rasporedima trgujete s popisa Od agenta i Do agenta.

NAPOMENA Samo agenti koji su dodijeljeni timu u vašem glavnom prikazu pojavljuju se na ovim popisima.

4. Odaberite datume trgovanja iz odjeljka Datumi. Prikazuju se rasporedi agenata, što vam omogućuje da ih usporedite kako biste vidjeli je li trgovina izvediva.
5. Kliknite **Primijeni.** Otvorit će se dijaloški okvir Primijeni trgovinu .
6. Kliknite **Da**. Zatvaraju se dijaloški okviri Primjena trgovinskog i trgovinskog rasporeda.

Poništavanje promjene rasporeda

1. Desnom tipkom miša kliknite raspored agenta, a zatim na padajućem popisu odaberite **Povijest rasporeda** . Prikazat će se stranica Povijest rasporeda i vraćanje.
2. U odjeljku Rezultati kliknite bilo koji broj u stupcu ID detalja revizije. Prikazuju se različite verzije agentovog rasporeda.
3. Kliknite **Vrati** pokraj rasporeda koji želite vratiti agentu. Prikazat će se dijaloški okvir Potvrda .
4. Kliknite **Da**. Prikazuje se poruka potvrde, a promjena se prikazuje na popisu revizija rasporeda na stranici Povijest rasporeda i vraćanje.

NAPOMENA Ako vratite raspored koji uključuje trgovinu, samo agent čiji ste raspored vratili dobiva promjenu rasporeda. Drugi agent koji je mijenjao smjene neće dobiti promjenu rasporeda dok vi
Ručno vratite njihov raspored.

Uklanjanje agenta iz rasporeda

Da biste uklonili agenta iz rasporeda, dodajte neplaćenu aktivnost tijekom cijele radne smjene (slično kao i vi Brisanje aktivnosti).

1. (Neobavezno) Da biste uklonili agenta s datuma koji nije danas, kliknite datum.
2. Desnom tipkom miša kliknite agentovo vrijeme u servisu, a zatim s padajućeg popisa odaberite **Umetni** . Otvorit će se dijaloški okvir Umetanje aktivnosti.

3. (Neobavezno) Ako vrijeme početka i vrijeme završetka ne pokrivaju cijelu radnu smjenu agenta, odaberite točna vremena.
4. S padajućeg popisa Aktivnost **odaberite aktivnost** koja će agenta ukloniti iz reda čekanja. Ako se pojavi više padajućih popisa, suzite vrstu aktivnosti prema potrebi.

   > **NAPOMENA:** Aktivnost koju biste trebali odabrati ovisi o tome kako je vaša tvrtka postavila Webex WFO. Uobičajene aktivnosti za uklanjanje agenta su **Iznimka** i **Nisu dostupne**.

5. Ako je potrebno, poništite potvrdni okvir Plaćeno .
6. Kliknite **Umetni**. Prikazat će se poruka upozorenja.
7. Kliknite **Nadjačaj sukob**. Promjena se pojavljuje na rasporedu agenta.
8. Kliknite **Spremi** (gore desno od stranice). Otvorit će se dijaloški okvir Spremanje promjena rasporeda .
9. Kliknite **Spremi**. Ako promjena krši pravila zakazivanja agenta, prikazat će se poruka upozorenja. U suprotnom se zatvara dijaloški okvir Spremanje promjena rasporeda .
10. (Neobavezno) Kliknite **Zanemari i spremi**. Poruka upozorenja se zatvara.

Prikaz pridržavanja i usklađenosti agenta

1. Kliknite ladicu za prianjanje (mali crveni trokut) desno od imena agenata.

Ladica se otvara kako bi se prikazalo pridržavanje agenata u stvarnom vremenu. Zeleni krug znači da se agent trenutno pridržava svog rasporeda. Crveni krug znači da se ne pridržavaju. Ova ladica također prikazuje zakazanu aktivnost agenta, trenutno stanje, trajanje (koliko su dugo u trenutnom stanju), šifru razloga (RC) te postotke pridržavanja i usklađenosti za taj dan. Te se informacije automatski ažuriraju svakih 30 sekundi.

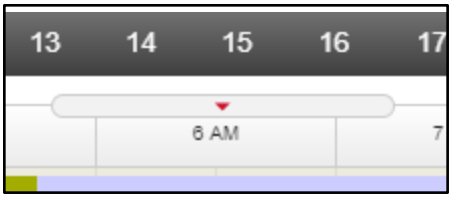
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Kliknite ime agenta da biste vidjeli dodatne informacije o tom agentu. Ponovno kliknite ime agenta da biste zatvorili ladicu.

> **NAPOMENA:** Brojevi u ladici agenta mogu se malo razlikovati od brojeva u ukupnoj ladici za pridržavanje jer se ove dvije ladice ažuriraju različitim brzinama i zato što
> Brojevi u ladici za prianjanje su zaobljeni.

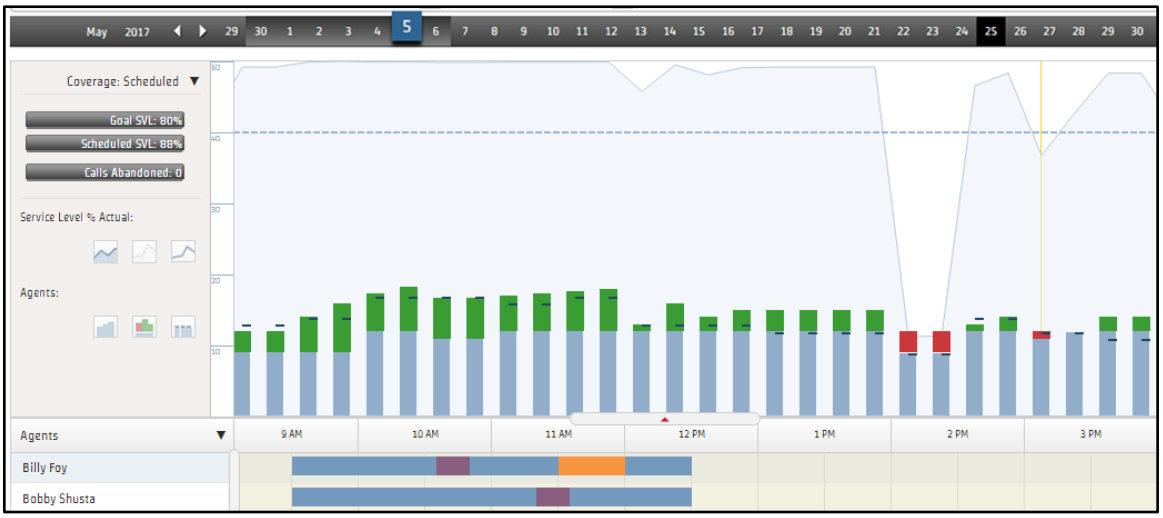
Provjerite projiciranu pokrivenost

1. Kliknite ladicu Pokrivenost (mali crveni trokut) u gornjoj sredini zaslona.



Otvorit će se ladica Pokrivenost kako bi se prikazala projicirana razina pokrivenosti za taj dan. Svaka okomita traka predstavlja 15 minuta i uspoređuje vaš planirani broj agenata s brojem koji vam je potreban za očekivani volumen kontakta.

Zeleni vrh na šanku znači da imate više nego dovoljno agenata na rasporedu. Crveni vrh znači da nemate dovoljno agenata na rasporedu. Obična plava traka znači da imate točno onoliko agenata koji bi vam trebali. Za vremenska razdoblja koja su prošla, crna crtica predstavlja stvarnu razinu pokrivenosti.



2. Kliknite okomitu traku za više informacija o tom razdoblju od 15 minuta.

Srodne teme

- Prilagodba stranice rasporeda agenta
- O vremenskim zonama
- Sortiranje popisa agenata
- O ladicama
- Uređivanje rasporeda
- O povijesti rasporeda i vraćanju
- Mijenjajte rasporede dva agenta

- Pronađite najbolje vrijeme za aktivnost
- Optimizirajte pauze i ručkove
- Uređivanje agentove stranice dinamičkog zakazivanja

Prilagodba stranice rasporeda agenta

Alatna traka Rasporedi agenta kontrolira koje agente vidite na stranici Rasporedi agenta. Njegova polja i gumbi opisani su u donjoj tablici.

> **NAPOMENA** Dok ne odaberete jednu ili više grupa reda čekanja servisa, redove čekanja usluga, mapiranja vještina ili timove, stranica Rasporedi agenta je prazna. Vaš odabir ostaje i po zadanom se prikazuje u sljedećem
> sesija.

Polje/gumb	Opis
Odabir vremenske zone	S padajućeg popisa odaberite željene postavke vremenske zone. Vremenska zona Korisnika koji je trenutno prijavljen (navedeno na stranici Upravljanje korisnicima) po zadanom se pojavljuje u ovom polju. Kada promijenite tu vrijednost, odabrana vremenska zona pojavljuje se u retku Vremenska zona. **NAPOMENA:** Vremenska zona se resetira kada se odmaknete od stranice Rasporedi agenta.
Odabir kriterija	Odaberite jedan ili više redova čekanja servisa, grupe reda čekanja usluga, timove i/ili mapiranja vještina za prikaz rasporeda tih agenata (za više informacija pogledajte Prilagođeni odabir). Da biste vidjeli agente koji su raspoređeni za grupu s više vještina, odaberite redove čekanja za usluge pridružene grupi multiskill ili timu agenta. U polje možete upisati cijeli naziv ili njegov dio da biste ga lakše pronašli. Ovo polje ne razlikuje velika i mala slova.
Agenti filtra	Filtrirajte agente na trenutnoj stranici upisivanjem slova u ime agenta. Za Na primjer, ako u polje upišete "Br", prikazuju se samo nazivi koji sadrže slova "BR". Ovo polje ne razlikuje velika i mala slova. Filtar se ne proširuje na agente navedene na nevidljivim stranicama na popisu s više stranica.
Radnje	Kliknite za prikaz izbornika opcija koji vam omogućuje izmjenu agenta'

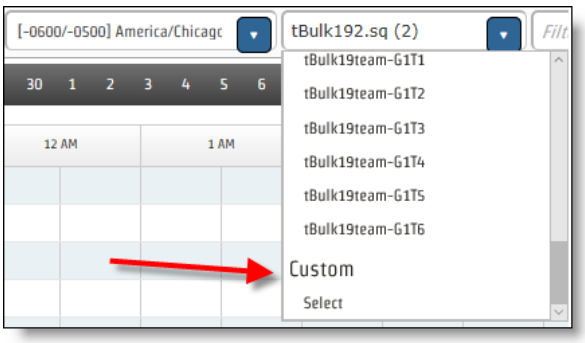
Polje/gumb	Opis
	rasporedi umetanjem aktivnosti i rasporeda trgovanja, odvest će vas do današnjeg rasporeda jednim klikom, odbaciti sve promjene koje ste napravili, ali još niste spremili, optimizirati ručkove i pauze i pronaći optimalno vrijeme za aktivnost koju želite umetnuti.
Spremi	Spremite promjene u bazu podataka i ažurirajte raspored proizvodnje.
Dojavljivanje	Alat za straničenje omogućuje vam kretanje kroz dugi popis agenata na više stranica. Kliknite dvostruke strelice za navigaciju do prve ili posljednje stranice. Kliknite pojedinačne strelice da biste se pomicali naprijed ili natrag jednu po jednu stranicu. Agenti koje prikvačite na vrh popisa ostaju tamo kada prijeđete na drugu stranicu. Filtri se primjenjuju samo na stranicu koju trenutno gledate.
Tjedan/Dan/Sat	Prikaz rasporeda agenta po tjednu, danu ili satu. Promjene datuma i prikaza traju od sesije do sesije.

Prilagođeni odabir

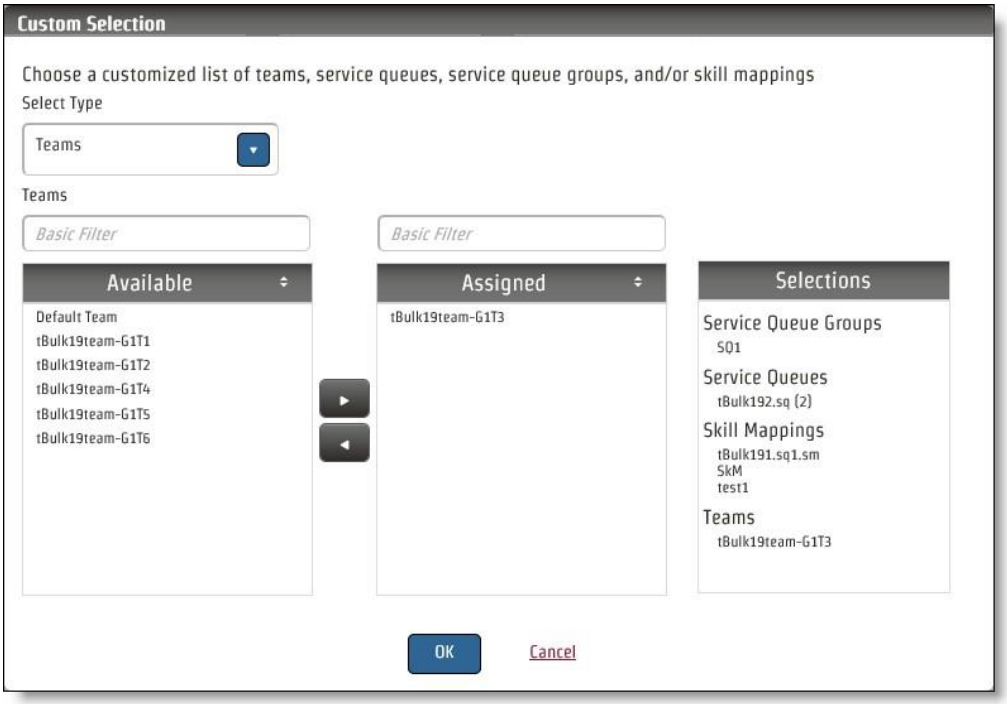
Ako želite pregledati rasporede višestrukih redova čekanja usluga, grupa redova čekanja usluga, timova i mapiranja vještina, odaberite ih pomoću dijaloškog okvira Prilagođeni odabir.

Da biste postavili prilagođeni odabir:

1. Pomaknite se do dna padajućeg popisa Odabir kriterija na alatnoj traci Rasporedi agenta do kategorije Prilagođeno, a zatim kliknite **Odaberi**.



Prikazat će se dijaloški okvir Prilagođeni odabir.



2. U polju Odaberite vrstu **odaberite Red čekanja** servisa, Grupa reda čekanja servisa, Tim ili Mapiranja vještina. Dostupni entiteti odabrane vrste prikazuju se u oknu Dostupno.
3. Premjestite entitete čije rasporede želite prikazati u okno Dodijeljeno. Vaš se odabir nalazi i u oknu Odabiri.
4. Ponavljajte korake 2 i 3 dok ne sastavite popis željenih entiteta čije rasporede želite pregledati. Kada završite, kliknite **U redu**. Agenti koji pripadaju odabranim entitetima prikazuju se na stranici Rasporedi agenata, a Prilagođeno se prikazuje u polju Odabir kriterija na alatnoj traci.

Prilagođeni odabir ostaje i prikazuje se sljedeći put kada se prijavite.

Da biste izmijenili prilagođeni odabir:

1. U polju Odabir kriterija kliknite **Odaberi**. Prikazat će se dijaloški okvir Prilagođeni odabir sa spremljenim odabirima.
2. Izmijenite odabire po želji, a zatim kliknite **U redu**.

O vremenskim zonama

U Webex WFO koriste se četiri vrste vremenskih zona: zadana vremenska zona, vremenska zona prikaza, vremenska zona planiranja i vremenska zona reda čekanja servisa. Ove različite vrste vremenskih zona pomažu u izbjegavanju zabune pri stvaranju i pregledavanju rasporeda agenata za agente koji se nalaze u različitim vremenskim zonama širom svijeta.

> **NAPOMENA:** Te vremenske zone prvenstveno utječu na WFM. U QM snimke su vremenski označene na izvoru snimanja (na primjer, poslužitelj zapisa ili računalo s pametnom radnom površinom). To može biti drugačije od
> Gdje se nalazi agent koji se snima.

Zadana vremenska zona

Zadana vremenska zona obično je vremenska zona u kojoj se nalazi glavni ured vaše tvrtke ili ustanove. Konfiguriran je na stranici Globalne postavke (Upravljanje aplikacijama > Administracija > Globalne postavke). Ova vremenska zona koristi se za vremenske oznake sistemskih događaja, zapisnika i snimljenih podataka kao što su statistika agenata.

Prikaz vremenske zone

Vremenska zona prikaza lokalna je vremenska zona korisnika i koristi se za informacije koje pregledava pojedinačni korisnik na stranicama kao što su Moj raspored, Rasporedi agenta i Poruke. Konfiguriran je na stranici Korisnici (Upravljanje aplikacijama > Korisnička konfiguracija > Korisnici) za svakog pojedinog korisnika.

Ako vremenska zona prikaza nije konfigurirana, umjesto nje koristi se zadana vremenska zona. Ako se korisnici nalaze u zadanoj vremenskoj zoni, konfiguriranje vremenske zone prikaza po korisniku možda neće biti potrebno.

Zakazivanje vremenske zone

Vremenska zona zakazivanja koristi se za agente za zakazivanje. Kada se svakom agentu dodijeli vremenska zona zakazivanja, mogu se konfigurirati radne smjene neutralne prema vremenskoj zoni. To znači da ako postavite radnu smjenu koja počinje u 20:00 AM i završava u 17:00, a zatim tu radnu smjenu dodijelite agentima u dvije različite vremenske zone, radna smjena počinje u 8:00 AM u lokalnoj vremenskoj zoni svakog agenta.

Vremenska zona zakazivanja također eliminira moguću zabunu s primjenom ljetnog računanja vremena u različitim vremenskim zonama i omogućuje kopiranje i uređivanje rasporeda bez potrebe za ručnim izračunavanjem razlika u vremenskoj zoni.

Vremenska zona reda čekanja servisa

Vremenska zona reda čekanja servisa koristi se za tumačenje sati otvaranja i zatvaranja reda čekanja servisa. Ova vremenska zona po zadanom je jednaka zadanoj vremenskoj zoni vaše tvrtke ili ustanove, osim ako na stranici Redovi čekanja usluga (Upravljanje aplikacijom > Redovi čekanja usluga > Redovi čekanja usluga).

Vremenske zone i rasporedi agenata

Prema zadanim postavkama stranica Rasporedi agenta prikazuje rasporede u vremenskoj zoni prikaza prijavljenog korisnika, od ponoći do ponoći za odabrani tjedan. Vremensku zonu možete promijeniti u bilo koju drugu vremensku zonu odabirom nove s padajućeg popisa Vremenska zona.

NAJBOLJA PRAKSA Ako želite pregledati rasporede u drugoj vremenskoj zoni, promijenite vremensku zonu prije uređivanja rasporeda jer promjena vremenske zone pokreće novu sesiju.

NAPOMENA Pridržavanje se prikazuje agentima u odabranim vremenskim zonama, ali izračuni pridržavanja i dalje se vrše od ponoći do ponoći u zadanoj vremenskoj zoni korisnika. To pomaže osigurati
Da vidite iste podatke u svim agentima i imate iste ocjene pridržavanja za jedan dan u vremenskoj zoni klijenta.

O bilješkama o aktivnostima

Napomena o aktivnosti je tekst koji se može priložiti aktivnosti projekta ili iznimke u rasporedu agenta. Bilješka sadrži više informacija o aktivnosti.

PRIMJER : Imate iznimku pod nazivom "Sastanak" koja se koristi za mnoge vrste sastanaka. Kada dodijelite iznimku sastanka agentima tima 1, unosite "Timski sastanak, donesite prijenosno računalo" u Polje Bilješke. Zatim dodijelite iznimku sastanka agentima tima 2 za drugi sastanak. Za ovaj sastanak u polje Bilješke unosite "Pregled rukovanja nezadovoljnim klijentima".

Te se bilješke mogu pregledavati na više načina.

- **Stranica Moji rasporedi** i widget **Moji rasporedi**– osjenčani trokut pojavljuje se u gornjem desnom kutu bilo koje zakazane aktivnosti s priloženom bilješkom. Zadržite pokazivač miša iznad aktivnosti da biste vidjeli bilješku.
- **Stranica Rasporedi agenta** – držite pokazivač iznad iznimke ili aktivnosti projekta u rasporedu agenta da biste vidjeli bilješku pri dnu skočnog prozora s informacijama o aktivnosti.
- **Stranica Projekti** – u polju Bilješka.
- **Stranica korisnika** – u gornjem desnom kutu iznimke pojavljuje se osjenčani trokut s napomenom navedenom u odjeljku Dodijeljene iznimke. Zadržite pokazivač miša iznad naziva iznimke da biste vidjeli bilješku.

Napomene se mogu dodati iznimkama i projektima na sljedeće načine.

- Dodajte bilješku za projekt na **stranici Projekti** .
- Dodajte bilješku za iznimku kada je iznimka dodijeljena određenim agentima **na Iznimke** stranica.

- Dodajte bilješku iznimki ili projektu prilikom umetanja aktivnosti u rasporede agenata na **stranici Rasporedi** agenata.
- Dodajte bilješku postojećoj iznimki ili projektu na **stranici Rasporedi agenta** tako da desnom tipkom miša kliknete aktivnost i odaberete Uredi bilješku.

Bilješke se mogu uređivati na različitim mjestima.

- **Stranica Rasporedi agenta** (samo prikaz sata ili intervala) – desnom tipkom miša kliknite aktivnost projekta ili iznimke, a zatim na skočnom izborniku odaberite **Uredi bilješku** .
- **Stranica Projekti** – možete urediti projekt da biste promijenili bilješku koja mu je pridružena. Sljedeći put kada pokrenete raspored, bilješka se ažurira.
- **Stranica iznimaka** – nakon dodjele iznimke, bilješka se ne može uređivati sa stranice Iznimke, ali dodijeljenu iznimku možete prekriti novom iznimkom koja je duplikat izvornog (isti dodijeljeni agenti, isti datum/vrijeme), ali koja ima drugačiju bilješku. Nova iznimka pojavljuje se u rasporedu agenta prilikom sljedećeg izvođenja rasporeda.

Srodne teme

- Prikaz rasporeda
- Umetanje aktivnosti
- Dodavanje i uređivanje bilješki o aktivnostima
- Upravljanje iznimkama
- Upravljanje projektima
- Upravljanje korisnicima

Sortiranje popisa agenata

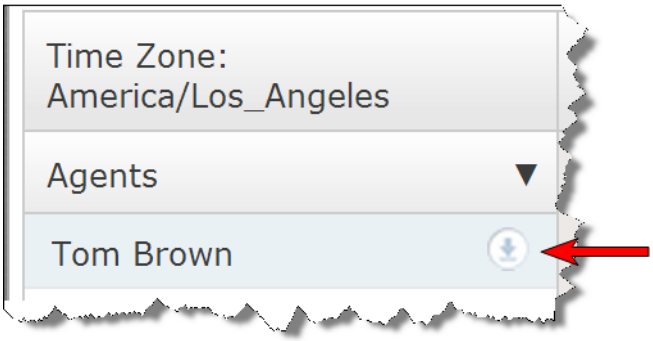
Pomoću ikone trokuta u zaglavlju stupca Agenti kontrolirajte kako se agenti sortiraju u rešetki rasporeda. Agente možete sortirati uzlaznim redoslijedom na sljedeći način:

- Ime.
- Prezime.

- Vrijeme dolaska. Agenti se sortiraju prema prvoj zakazanoj aktivnosti na rasporedu, zatim po prezimenu, a zatim po imenu. Agenti koji su dostupni, ali nisu zakazani, navedeni su nakon zakazanih agenata, a agenti koji nisu dostupni i nisu zakazani navedeni su posljednji.
- Rang. Agenti se sortiraju na temelju njihovog ranga dodijeljenog na stranici Agenti. Agenti jednakog ranga zatim se sortiraju po imenu. Agenti bez čina su navedeni po onima sa činom.
- Datum početka tvrtke. Agenti su razvrstani prema svom stažu u tvrtki, a najmanje stariji navedeni su prvi.
- Datum početka odjela. Agenti su razvrstani po svom stažu u odjelu. Oni s najmanje staža navedeni su prvi.

Popis agenata može se dodatno poboljšati pričvršćivanjem agenta na vrh popisa. Kada je agent prikvačen, agent ne podliježe nikakvom sortiranju i uvijek se pojavljuje na vrhu popisa agenata u rasporedu. Možete prikvačiti više agenata, a onaj koji je nedavno prikvačen nalazi se na vrhu.

Da biste prikvačili agenta, zadržite pokazivač iznad imena agenta, a zatim kliknite ikonu pribadače koja se pojavljuje na desnoj strani ćelije (pogledajte dolje). Da biste otkvačili agenta, ponovno kliknite ikonu. Sredstvo se odmah primjenjuje na metodu sortiranja koja se koristi na popisu agenata.



NAPOMENA Prikvačeni agenti otkvačili su se kada na alatnoj traci Rasporedi agenta promijenite red čekanja servisa, grupu reda čekanja servisa, mapiranje vještina, tim ili prilagođeno grupiranje.

Uređivanje rasporeda

Rasporedi agenta mogu se uređivati umetanjem, kopiranjem, premještanjem ili brisanjem aktivnosti na stranici Rasporedi agenata. Rasporede možete uređivati samo za agente koji su dodijeljeni timu u vašem glavnom prikazu. Agenti koji nisu dodijeljeni timu u vašem glavnom prikazu samo su za čitanje i pored svojih imena prikazuju ikonu lokota.

NAPOMENA Pojedinačne sesije uređivanja rasporeda agenta mogu trajati najviše 8 sati, a postoji maksimalno ograničenje od 100 minuta neaktivnosti. Kada se dostignu ta ograničenja, morate se ponovno prijaviti na
Vratite sesiju.

NAPOMENA: Ne postoje ograničenja u broju sesija uređivanja koje mogu biti u tijeku.

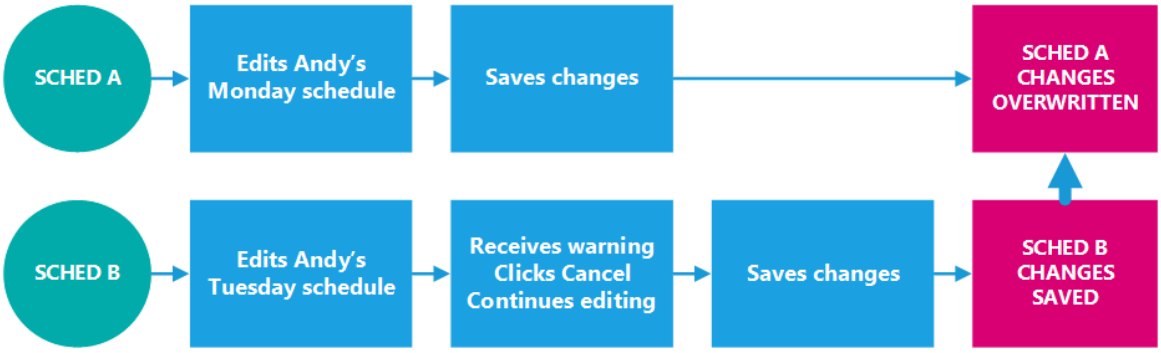
Ako rasporede agenta promijeni i spremi drugi korisnik ili automatizirani tijek rada odobri zahtjev koji utječe na zakazani tjedan dok pregledavate i uređujete raspored agenta, primit ćete poruku upozorenja da se raspored promijenio. Tada možete birati između dvije mogućnosti.

- Možete osvježiti prikaz rasporeda, što rezultira gubitkom promjena koje nisu spremljene.
- Možete otkazati poruku, što rezultira eventualnim prepisivanjem promjena rasporeda drugog korisnika prilikom spremanja promjena. To se događa samo ako ste oboje radili prema rasporedu istog agenta.

Evo primjera što se događa kada dva korisnika uređuju raspored za isti tjedan.

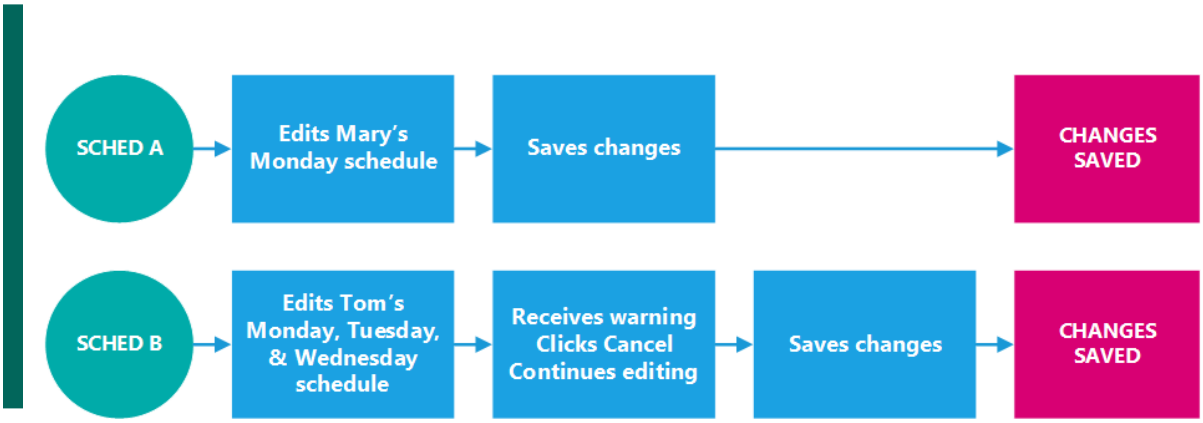
PRIMJER

Planer A uređuje Andyjev raspored ponedjeljkom i sprema te promjene. Planer B istovremeno uređuje Andyjev raspored utorkom i prima poruku upozorenja. Planer B klikne Odustani te dovrši i spremi svoja uređivanja. Verzija Andyjevog rasporeda za tjedan dana planera B je spremljena, a promjene koje je planer A napravio su prebrisane.



PRIMJER

Planer A uređuje Marijin raspored ponedjeljkom i sprema te promjene. Planer B istovremeno uređuje Tomov raspored ponedjeljkom, utorkom i srijedom i prima poruku upozorenja.
Planer B klikne Odustani i dovrši i spremi svoja uređivanja u Tomov raspored. Promjene u Tomovom rasporedu ne utječu na izmjene rasporeda planera A, pa se spremaju promjene u Marijinom i Tomovom rasporedu.



Izmjene i popis Dodijeljene iznimke

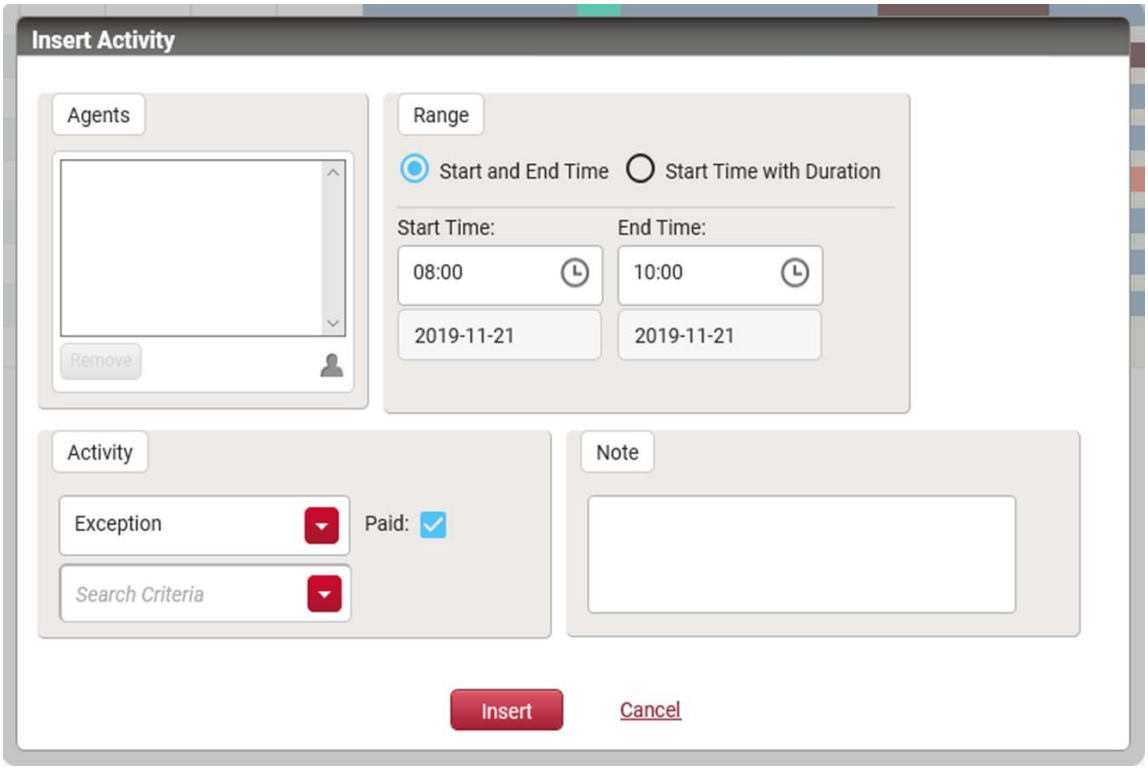
Kada uređujete ili brišete dodijeljenu aktivnost iznimke prema rasporedu agenta, te se promjene odražavaju na popisu Dodijeljene iznimke prikazanom na stranici Korisnici tog agenta (pogledajte Stvaranje i uređivanje korisnika). Time se osigurava da će, prilikom izvođenja novog rasporeda, uređene dodijeljene iznimke biti uključene u novi raspored.

Postoje neke iznimke od onoga što će se pojaviti na popisu Dodijeljene iznimke koji se uređuje. To uključuje:

- Aktivnosti stvorene prije verzije 10.4
- Mentorske aktivnosti
- Zakazivanje trgovinskih aktivnosti
- Zakazivanje vraćanja povijesti

Umetanje aktivnosti

Dijaloški okvir Umetanje aktivnosti omogućuje dodavanje aktivnosti u rasporede agenta.



Slijedite ove korake da biste umetnuli aktivnost u raspored jednog ili više agenata.

NAPOMENA Ako značajka upozorenja o sukobu rasporeda agenta nije omogućena (pogledajte dolje), nova umetnuta aktivnost bit će prebrisana bilo kojom djelomičnom ili cijelom sukobljenom aktivnošću.

Umetanje aktivnosti (upozorenje o sukobu rasporeda agenta nije omogućeno)

1. Na stranici Rasporedi agenta prikažite raspored agenta za željenu grupu reda čekanja servisa, red čekanja servisa, mapiranje vještina, tim ili prilagođeno grupiranje.
2. Odaberite **Akcije > Umetni aktivnost** s alatne trake Rasporedi agenta ili desnom tipkom miša kliknite raspored agenta i odaberite **Umetni** za prikaz dijaloškog okvira Umetanje aktivnosti s već odabranim tim agentom.
3. Ispunite polja u dijaloškom okviru kao što je opisano u donjoj tablici, a zatim kliknite **Umetni** da biste umetnuli novu aktivnost u rasporede agenata.
4. Kliknite **Spremi** da biste spremili promjenu rasporeda.

U sljedećoj su tablici opisana polja u dijaloškom okviru Umetanje aktivnosti.

Polje	Opis
Agenti	Agenti uključeni u ovu aktivnost. Kliknite polje Odabir agenta da biste s popisa odabrali jednog ili više agenata. Na ovom se popisu pojavljuju samo agenti koji su dodijeljeni timu u vašem glavnom prikazu.
Gumb Ukloni	Odaberite jednog ili više agenata i kliknite ovaj gumb da biste ih uklonili iz popis.
Doseg	Odaberite mogućnost raspona datuma.
Vrijeme početka	Unesite vrijeme i datum početka aktivnosti. ▪ Polje Time – po zadanom prikazuje 00:00. Vrijeme početka možete upisati u koracima od jedne minute u polju vremena ili možete odabrati vrijeme početka s padajućeg popisa u koracima od 15 minuta. ▪ Polje datuma – datum odabran za aktivnost. Zadani datum je danas.
Trajanje	Trajanje aktivnosti u satima i minutama. Ta se mogućnost pojavljuje samo kada odaberete Vrijeme početka s trajanjem.
Vrijeme završetka	Unesite vrijeme i datum završetka aktivnosti. ▪ Polje Time – po zadanom prikazuje 00:00. Vrijeme završetka možete upisati u koracima od jedne minute u polju vremena ili možete odabrati vrijeme završetka s padajućeg popisa u koracima od 15 minuta. ▪ Polje datuma – datum odabran za aktivnost. Zadani datum je sutra.
Aktivnost	Odaberite vrstu aktivnosti koju želite umetnuti u raspored. **NAPOMENA** Ako odaberete Iznimka, iznimka se sprema na popis dodijeljenih iznimaka agenta na stranici Korisnika agenta i bit će uključen ako se raspored ponovi. Također, umetanje iznimaka sa stranice Rasporedi agenta neće stvoriti cjelodnevnu iznimku, već iznimke od djelomičnog dana.
Kriteriji pretraživanja	Odaberite određenu vrstu aktivnosti. Polje Odaberi vrstu pojavljuje se samo za aktivnosti koje se mogu dodatno navesti.

Polje	Opis
Metapodaci aktivnosti	(Neobavezno) Dodjeljuje vrijednost metapodataka ili uklanja vrijednost metapodataka od, aktivnost. Ovdje dodjeljivanje ili uklanjanje vrijednosti metapodataka nadjačava zadanu vrijednost metapodataka koju ste dodijelili prilikom konfiguriranja aktivnosti. Dodatne informacije o konfiguriranju vrijednosti metapodataka potražite u odjeljku Upravljanje vrijednostima metapodataka aktivnosti.
Plaća	Potvrdite okvir Plaćeno ako se zakazana aktivnost ubraja u broj odrađenih sati agenta tijekom tjedna. Potvrdni okvir odabran je ili očišćen prema zadanim postavkama, ovisno o aktivnosti koju odaberete.
Napomena	(Neobavezno) Unesite tekst koji će dodatno opisati aktivnost. Ovo se polje pojavljuje samo ako je odabrana aktivnost iznimka ili projekt.

Upozorenja o sukobu rasporeda agenta

Ako je omogućena značajka upozorenja o sukobu rasporeda agenta na WFM stranici Globalne postavke (pogledajte Konfiguriranje postavki WFM na razini sustava), primit ćete poruku upozorenja ako uredite raspored tako da uređivanje koje napravite rezultira sukobom s pauzom, ručkom, projektom ili iznimkom agenta. Vaše uređivanje može biti rezultat povlačenja i odustajanja od aktivnosti agenta, umetanja aktivnosti za jednog ili više agenata ili pronalaženja optimalnog vremena.

Na primjer, ako umetnete aktivnost u raspored više agenata, a jedan od tih agenata ima sukob rasporeda s novom aktivnošću, prikazat će se sljedeća poruka:

Sukob možete nadjačati, rukovati njime ili otkazati uređivanje.

Ako odlučite nadjačati sukob, aktivnost koju umećete u potpunosti ili djelomično će prebrisati prethodno zakazanu aktivnost agenta. Na primjer, ako agent ima zakazan polusatni ručak od 9:30 do AM do 10:00 AM, a aktivnost koju umećete traje od 9:15 AM do 9:45 AM, pauza za ručak agenta skraćuje se za 15 minuta do 9:45 AM do 10:00 AM.

Ako odlučite otkazati uređivanje rasporeda, akcija Umetni aktivnost u potpunosti će se otkazati. Možete početi ponovno koristiti drugo vrijeme za aktivnost.

Ako odaberete ručno rukovanje sukobom, dobit ćete priliku urediti raspored agenta povlačenjem sukobljene aktivnosti u drugo vrijeme kako bi se sukob riješio. U istom primjeru, agentova pauza za ručak može se povući za početak u 10:00 AM umjesto u 9:30 AM kako bi se izbjeglo sukobljavanje s umetnutom aktivnošću.

Kada premjestite sukobljenu aktivnost, kliknite Pokušaj ponovno da biste umetnuli aktivnost u raspored sukobljenog agenta. Ako više nema sukoba, aktivnost se umeće i možete kliknuti Spremi da biste dovršili promjenu rasporeda.

Umetanje aktivnosti koja omogućuje nadjačavanje sukoba

1. Na stranici Rasporedi agenta odaberite **Akcije > Umetni aktivnost** s alatne trake Rasporedi agenta ili desnom tipkom miša kliknite bilo gdje na stranici rasporeda, a zatim odaberite **Umetni** za prikaz praznog dijaloškog okvira Umetanje aktivnosti.
2. Ispunite polja u dijaloškom okviru po želji i kliknite **Umetni** da biste umetnuli novu aktivnost u raspored agenta.
3. Ako postoje sukobi, kliknite **Nadjačavanje** u poruci upozorenja kako biste zanemarili sukobe i umetnuli novu aktivnost u sukobljene aktivnosti.
4. Kliknite **Spremi** da biste spremili promjenu rasporeda.

Umetanje aktivnosti koja se može ručno rukovati sukobima

1. Na stranici Rasporedi agenta odaberite **Akcije > Umetni aktivnost** s alatne trake Rasporedi agenta ili desnom tipkom miša kliknite bilo gdje na stranici rasporeda, a zatim odaberite **Umetni** za prikaz praznog dijaloškog okvira Umetanje aktivnosti.
2. Ispunite polja u dijaloškom okviru po želji i kliknite **Umetni** da biste umetnuli novu aktivnost u raspored agenta.
3. Ako postoje sukobi, kliknite **Ručno rukovanje**u poruci upozorenja. Rasporedi agenta učitani su s sukobljenim rasporedima prikvačenima na vrhu stranice, označenim uskličnikom u crvenom krugu.
4. Premjestite aktivnosti po potrebi da biste očistili sukobe. Dodatne informacije o premještanju aktivnosti potražite u odjeljku Rasporede uredite povlačenjem i ispuštanjem.

5. Kada se svi sukobi razriješe, kliknite **Pokušaj** ponovno na alatnoj traci da biste novu aktivnost umetnuli u rasporede sukobljenih agenata.

> **NAPOMENA** Ako postoje neki rasporedi agenata koje želite nadjačati, a ne rukovati ručno, ostavite ih sukobljenima kada kliknete Pokušaj ponovno. Primit ćete još jednu poruku upozorenja. Odaberite **Nadjačavanje** da biste nadjačali te određene rasporede.

6. Kliknite **Spremi** da biste spremili promjenu rasporeda.

Slobodne dane dodjele i razmatranja plana odmora

Webex WFO ne dopušta korisnicima podnošenje zahtjeva za slobodne dane za datume u prošlosti. Kako biste ispravno kategorizirali izostanak agenta kao slobodno vrijeme, možete odlučiti umetnuti iznimku u raspored agenta nakon izostanka.

Međutim, Webex WFO ne obrađuje uvijek iznimku koju nadzornik umetne u raspored agenta nakon izostanka na isti način na koji obrađuje zahtjev za slobodnim vremenom koji agent podnese prije izostanka putem poruka.

Ta razlika utječe na sljedeće:

- Slobodne dane Dodjele—Webex WFO ne oduzima iznimku umetnutu u prošli raspored od tekućeg ukupnog zbroja preostalih vremena slobodnih parcela. To vrijedi čak i ako je iznimka povezana s vrstom odmora.
- Vrijeme odmora – ako je WFO Webex integriran s HRMS-om, ne oduzima iznimku umetnutu u prošli raspored od tekućeg ukupnog preostalog vremena odmora. Ovaj tekući ukupni iznos ažurira se samo jednom dnevno uvozom podataka o odmoru iz HRMS-a.

Sljedeća tablica sažima kako se zahtjevi za slobodno vrijeme prije umetanja izostanaka i iznimki nakon izostanka oduzimaju od tekućih ukupnih zbrojeva u sustavima koji su integrirani u HRMS i koji nisu integrirani u HRMS.

Tekući ukupni	Zahtjev za slobodnim vremenom prije	Umetanje iznimke nakon Odsustvo
Vrijeme odmora	HRMS – oduzeto	HRMS — Nije oduzeto
	Bez HRMS-a – oduzeto	bez HRMS-a – oduzeto
Slobodne dodjele	HRMS – oduzeto	HRMS — nije oduzeto
	Bez HRMS-a – oduzeto	Bez HRMS-a — nije oduzeto

Brisanje aktivnosti

Aktivnost brišete iz rasporeda agenta umetanjem druge aktivnosti s istim vremenom početka i završetka preko nje.

> **PRIMJER** : agentu je dodijeljena iznimka u svom rasporedu koji traje od 9:00 do 10:00 AM utorka. Međutim, nakon izvođenja rasporeda, timski sastanak se otkazuje. Kako bi
> Uklonite sastanak tima iz rasporeda agenta, planer umeće Vrijeme usluge koje traje od 9:00 do 10:00 AM utorka.

Ako je aktivnost dodijeljena iznimka, može se ukloniti i brisanjem iz tablice Dodijeljene iznimke na stranici Agentovi korisnici (pogledajte Upravljanje korisnicima). Međutim, to ostavlja prazninu u kojoj ništa nije predviđeno za interval u kojem je bila iznimka. Da bi agent ostao neprekidno zakazan bez praznine, morate učiniti nešto od sljedećeg:

- Ponovno pokrenite raspored.
- Otvorite stranicu Rasporedi agenta i ispunite prazan dio nekom drugom aktivnošću ili povucite aktivnost U usluzi ulijevo ili udesno da biste popunili prazninu.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Uvijek izbrišite aktivnosti sa stranice Rasporedi agenata, a ne iz tablice Dodijeljene iznimke. Jedini razlog zbog kojeg možete izbrisati iznimku iz dodijeljene
> Tablica iznimaka je da je iznimka stvorena u verziji 10.3 ili starijoj verziji. Te se iznimke ne ažuriraju ili brišu automatski kada se promijene ili izbrišu u verziji 10.4.

Uređivanje rasporeda povlačenjem i ispuštanjem

Možete promijeniti vrijeme početka i završetka rasporeda agenta i premjestiti zakazane aktivnosti unutar dnevnog rasporeda pomoću tehnika povlačenja i ispuštanja.

Ako su rasporedi prikazani u prikazu sata, dvokliknite agentovu traku rasporeda da biste pokrenuli akciju povlačenja i ispuštanja. Kada to učinite, traka rasporeda dijeli se na dva dijela. Opće vrijeme, kao što je Vrijeme u službi, postaje donja traka, a određeno vrijeme, kao što su iznimke i prekidi, postaje gornja traka.

- Pomoću kursora povucite krajeve donje trake ulijevo i udesno za promjenu vremena početka i završetka pomaka.
- Na gornjoj traci pomoću kursora povucite zakazanu aktivnost u novo vrijeme.

Prema zadanim postavkama, raspored mijenja poravnanje na petominutne korake. Da biste unijeli promjene u koracima od jedne minute, držite pritisnutu tipku Shift dok vučete (otpustite tipku miša prije tipke Shift ili će se promjena rasporeda vratiti na petominutne korake).

> **NAPOMENA** Iznimka događaja dinamičkog zakazivanja koja je izvan vremena u službi agenta ne može se premjestiti.

Morate kliknuti **Spremi** da biste spremili promjene koje ste napravili u rasporedu. Ako želite otkazati promjene koje ste napravili, ali još niste spremili, na padajućem popisu Akcije odaberite **Odbaci promjene** ili kliknite gumb Osvježi preglednik da biste ponovno učitali stranicu s izvornim rasporedom.

Dodavanje i uređivanje bilješki o aktivnostima

Bilješke se mogu priložiti aktivnostima projekta i iznimki u rasporedu agenta. Ove bilješke sadrže više informacija o aktivnosti. Zakazanoj aktivnosti možete dodati bilješku ili urediti postojeću bilješku sa stranice Rasporedi agenta.

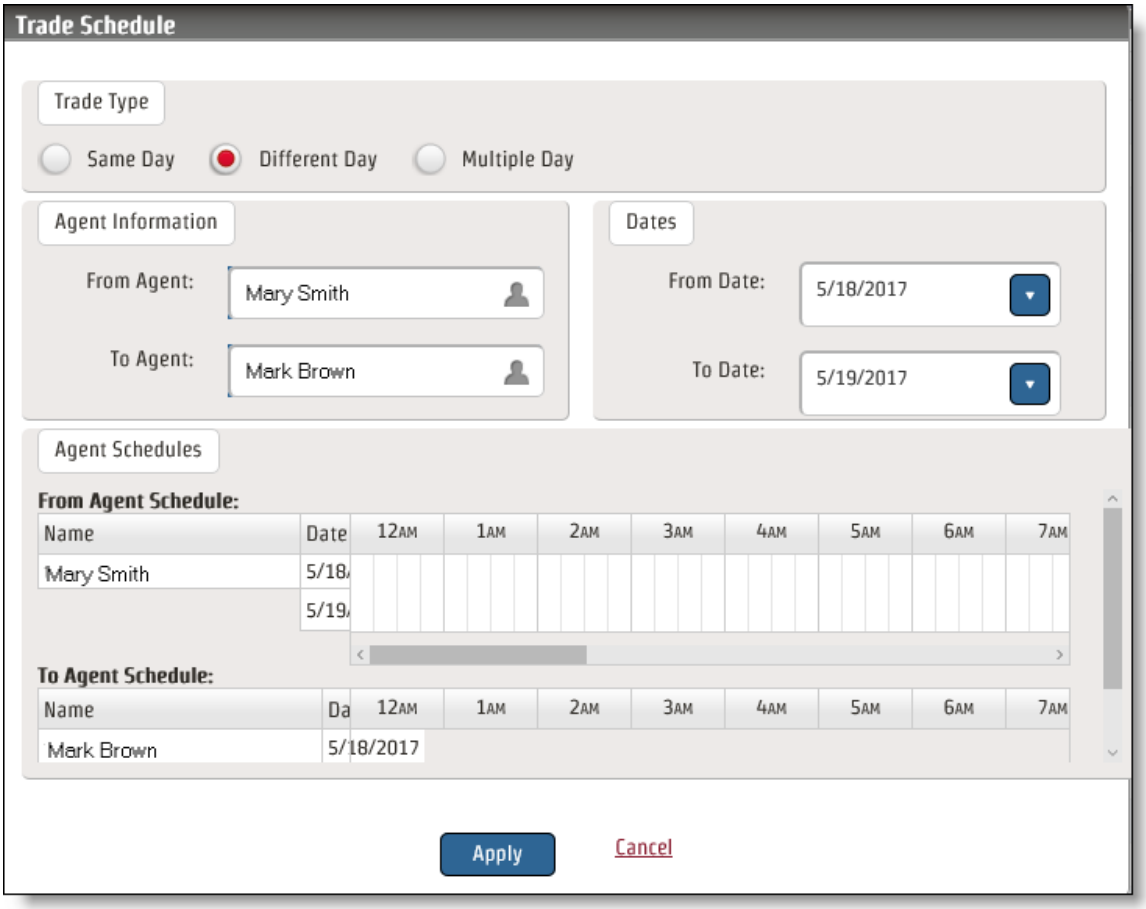
> **NAPOMENA** Ako se na vas primjenjuje pravilo uređivanja rasporeda koje ograničava vašu mogućnost mijenjanja bilješki o aktivnostima o iznimkama i projektima, postojeće bilješke o aktivnostima možete pregledati tako da zadržite pokazivač miša iznad
> Aktivnost, ali ih ne može uređivati. Ako u raspored umetnete iznimku ili projekt, ne možete mu dodati bilješku o aktivnosti.

Dodavanje ili uređivanje bilješke o aktivnosti

1. Dok pregledavate stranicu Rasporedi agenta u prikazu sata, desnom tipkom miša kliknite željenu aktivnost prema rasporedu agenta.
2. Na rezultirajućem skočnom izborniku odaberite **Uredi bilješku**.
3. U dijaloškom okviru Uređivanje bilješke dodajte bilješku ili uredite postojeću bilješku.
4. Kliknite **Ažuriraj**.
5. Kliknite **Spremi** da biste spremili ažurirani raspored.

Mijenjajte rasporede dva agenta

Dijaloški okvir Raspored trgovanja omogućuje vam trgovanje rasporedima između dva agenta.



Rasporede možete mijenjati za isti dan, različite dane ili više dana. Zakazano vrijeme ostaje tamo gdje jest, jer se to temelji na potrebama pokrivenosti. Ono što se mijenja je koji agent radi u zakazano vrijeme.

Kada trgovački agent zakaže taj prijelaz u ponoć, agent bi trebao početi raditi na dan početka rasporeda.

U sljedećoj su tablici opisana polja u dijaloškom okviru Raspored trgovanja.

Polje	Opis
Vrsta trgovine	Vrsta trgovine za ovu akciju. Mogućnosti su sljedeće: ▪ Isti dan – rasporedi trgovanja istog dana. Kada odaberete ovu mogućnost, pojavit će se polje Datum rasporeda. Ova je mogućnost odabrana prema zadanim postavkama. Na primjer, ovu opciju možete koristiti za trgovanje rasporedom agenta A od 07:00 do 15:00 s rasporedom agenta B od 09:00 do 17:00 sati

Polje	Opis
	Raspored istog dana. ▪ Različiti dani – rasporedi trgovina na dva dana. Kada odaberete ovu mogućnost, pojavljuju se polja Od datuma i Do datuma. Ova opcija radi točno onako kako to čini opcija Isti dan, samo u dva odvojena dana. ▪ Više dana – trgujte višednevnim rasporedima. Kada odaberete ovu mogućnost, pojavit će se polja Datum početka i Datum završetka. Na primjer, ako odaberete 23.1.2019. u polju Datum početka i 27.1.2019. u polju Datum završetka, tada ćete mijenjati rasporede agenta A od ponedjeljka do petka s rasporedom agenta B od ponedjeljka do petka.
Podaci o agentu	Agenti uključeni u trgovinu: ▪ Od agenta - prvi agent čiji raspored želite trgovati ▪ Agentu – drugom agentu čiji raspored želite trgovati Samo agenti koji su dodijeljeni timu u vašem glavnom prikazu pojavljuju se na popisu Od agenta ili Do agenta.
Datumi	Datumi uključeni u trgovinu. Mogući datumi trgovanja su sljedeći: ▪ Datum rasporeda – datum na koji želite mijenjati rasporede. Upišite datum ručno ili kliknite polje i odaberite datum iz skočnog prozora Kalendar. ▪ Od datuma – prvi zakazani datum uključen u trgovinu. ▪ Do danas – drugi planirani datum uključen u trgovinu. ▪ Datum početka – prvi dan radne smjene kojom želite trgovati. ▪ Datum završetka – posljednji dan radne smjene kojom želite trgovati.
Rasporedi agenta	Raspored za oba agenta, prikazan jedan pored drugog. To vam omogućuje da Usporedite rasporede agenata prije nego što kliknete Primijeni. ▪ Iz rasporeda agenta – trenutni raspored prvog agenta

Polje	Opis
	▪ Za raspored agenta – trenutni raspored drugog agenta Imate informacije o dostupnosti agenta, Timovi, vremenska zona, iznimke, red čekanja usluga, preklapajuće smjene i mapiranje vještina koji će vam pomoći da odlučite je li trgovina izvediva.

Raspored trgovine između dva agenta

1. Kliknite **Akcije > Raspored** trgovine da bi se prikazao dijaloški okvir Raspored trgovanja.
2. Ispunite polja.
3. Kliknite **Primijeni.** Rasporedi kojima se trguje primjenjuju se odmah na raspored proizvodnje.

> **NAPOMENA** Da biste rasporedi trgovanja, oba agenta moraju biti uključena u raspored koji je pokrenut za vremenski okvir trgovine.

Kopiraj aktivnosti rasporeda

Stranica Kopiranje aktivnosti rasporeda omogućuje kopiranje aktivnosti rasporeda na nekoliko načina. Možete:

- Kopiranje aktivnosti iz rasporeda jednog agenta na određeni dan u rasporede drugih agenata na odabrane dane
- Kopiranje rasporeda više agenata iz određenih dana u određenom tjednu u druge tjedne

Funkcija kopiranja zamjenjuje aktivnosti ciljnog rasporeda unutar odabranih vremenskih razdoblja aktivnostima izvorišnog agenta. Sve dodijeljene aktivnosti iznimke koje se kopiraju automatski se pojavljuju u tablici Dodijeljene iznimke ciljnih agenata na stranici Korisnici agenata i pojavit će se u rasporedima ciljnih agenata ako se raspored ponovi.

> **NAPOMENA:** Prilikom kopiranja jednog datuma na više dana ne biste trebali odabrati aktivnosti s preklapajućim vremenskim rasponima. Na primjer, ako pokušate kopirati smjenu AM od 19:00 do 17:30, a tu je i 12 AM–7
> Aktivnost pm not available koju možete odabrati za kopiranje, tada će se AM dio smjene od 12 AM do 5:30 pojaviti samo posljednjeg dana odabranog za kopiju. Razlog tome je taj što aktivnost Nije dostupno prepisuje dio smjene od 12 AM do 5:30 AM jer WFO Webex određuje aktivnosti za tekući dan.

> **BILJEŠKA**
> Ako kopirate aktivnosti iz izvorišnih agenata koji podržavaju različite redove čekanja usluga od ciljnih agenata, imajte na umu da se te aktivnosti mogu izbrisati iz rasporeda izvorišnih agenata kada se pokrene budući raspored za njihove redove čekanja usluga. Da biste izbjegli taj problem, možete učiniti jedan od

sljedeće:

- Kopirajte aktivnost od izvorišnog agenta s istim redovima čekanja usluga u smjeni kao i ciljni agent.
- Dodijelite aktivnost ciljnom agentu i pokrenite raspored.

Kopiranje aktivnosti rasporeda koristi dodijeljenu vremensku zonu zakazivanja izvorišnog agenta prilikom kopiranja aktivnosti. Kopirane aktivnosti automatski se pojavljuju u rasporedu ciljnog agenta u vremenskoj zoni prikaza ciljnog agenta.

NAPOMENA Ako su kopirane aktivnosti stvorene u verziji starijoj od verzije 10.3, tablica Dodijeljene iznimke se ne ažurira, a ako se raspored ponovno pokrene, kopirane iznimke se ne pojavljuju.
Međutim, kopirane iznimke odražavaju se u eksploreru podataka za ciljne agente.

Preduvjeti

- Administriranje WFM, administriranje rasporeda ili dozvola za uređivanje rasporeda

Postupci

Kopiranje zakazanih aktivnosti jednog agenta u rasporede drugih agenata (aktivnosti kopiranja)

Aktivnosti kopirane iz izvornog rasporeda prebrisuju aktivnosti koje su u potpunosti obuhvaćene unutar istih intervala u ciljnim rasporedima. Ciljni rasporedi koji sadrže aktivnosti koje se preklapaju (ali nisu u potpunosti obuhvaćene) obrezuju se tako da se dio koji se preklapa ukloni i ostane dio koji se ne preklapa. Aktivnosti ciljanog rasporeda koje se ne preklapaju ili su obuhvaćene bilo kojom izvornom aktivnošću ostat će kakve su trenutno u ciljnim rasporedima. Kopirane aktivnosti kopiraju se u vremensku zonu prikaza korisnika.

1. Odaberite Kopiranje zakazanih aktivnosti agenta s jednog datuma na druge agente/datume opcija.
2. U **odjeljku Izvorni raspored** odaberite agenta čiji raspored želite kopirati i datum tog rasporeda. Tablica **Raspored** zatim ispunjava raspored agenta na taj datum.
3. Potvrdite okvire uz aktivnosti koje želite kopirati.

> **NAPOMENA** Ako agent nema dostupne ili dostupne aktivnosti koje prelaze ponoć u vašoj vremenskoj zoni prikaza, te se aktivnosti prekidaju u ponoć kada se prikazuju na stranici. Ovaj Onemogućuje kopiranje aktivnosti koje obuhvaćaju više datuma. Aktivnosti koje su dulje od dva dana od ponoći izvan dopuštenog vremenskog raspona i ne kopiraju se.

4. U odjeljku Ciljni **rasporedi** odaberite agente i datume u koje želite kopirati odabrane aktivnosti. Ako ne postoji raspored za ciljni tjedan, rezervirana mjesta bit će dodana prema potrebi.
5. Kliknite **Kopiraj**.

Kopiranje zakazanih aktivnosti više agenata na druge tjedne (kopiranje smjena)

Promjena izvora za dan u tjednu u potpunosti prepisuje ciljni pomak na taj dan u tjednu. Ciljni dani koji nisu bili zakazani u izvornoj smjeni ostaju onakvi kakvi su bili. Ako ciljani datum nema zakazanih aktivnosti i ako izvorišne aktivnosti ne sadrže pomak prema mjestu na taj dan, tada se dan popunjava aktivnostima Nije dostupno. Kopirane aktivnosti kopiraju se u vremensku zonu prikaza kopiranih agenata.

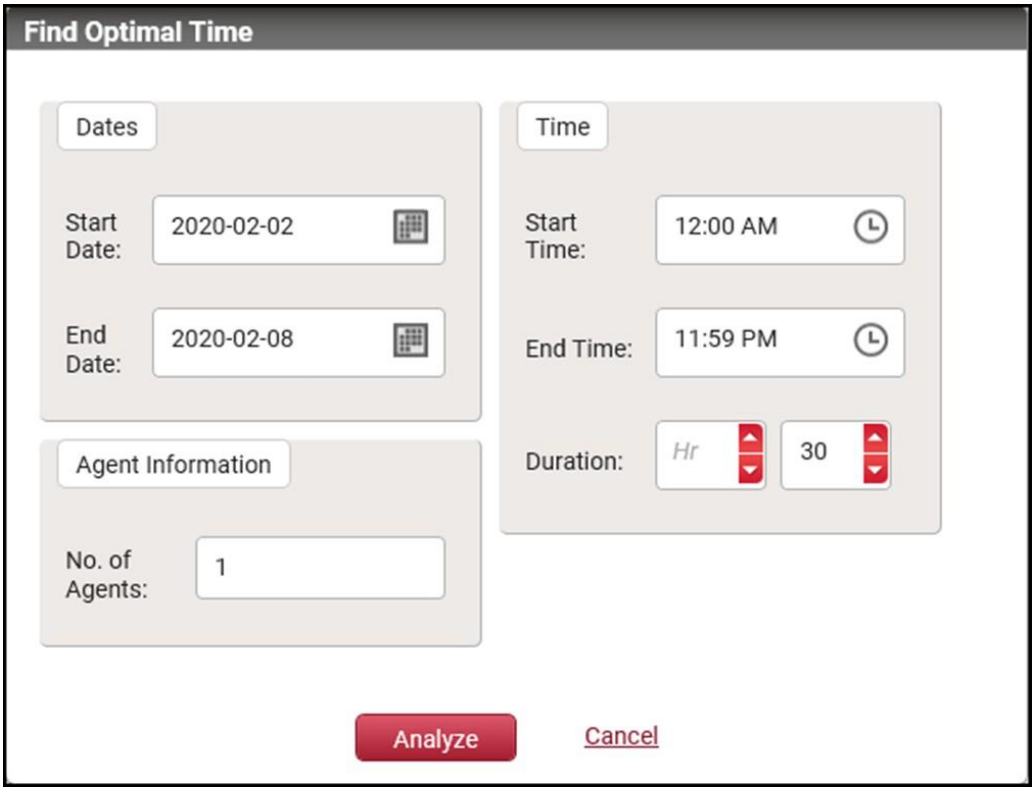
1. **Odaberite Kopiraj dnevni raspored jednog ili više agenata od jednog tjedna do drugih tjedana** opcija.
2. U **odjeljku Izvorni rasporedi** odaberite agente čije rasporede želite kopirati i tjedan rasporeda. Bez obzira na dan u tjednu koji unesete u **polje Tjedan** , prikazuje se konfigurirani prvi dan u tjednu.
3. U **tablici Dani** odaberite određene dane u tjednu čije rasporede želite kopirati. Prema zadanim postavkama odabire se svaki dan u tjednu.
4. U odjeljku Ciljni rasporedi odaberite tjedne u koje želite kopirati rasporede. Kada kliknete bilo koji dan u tjednu, datum prvog dana tog tjedna unosi se u okno Dodijeljeno. Da biste uklonili tjedan dana, odaberite ga i kliknite **Ukloni.**

> **NAPOMENA** Atributi datuma pomaka koji kopirate prenose se do ciljnog datuma, tako da će prijelaz preko ponoći za srijedu do četvrtka biti od srijede do četvrtka u cilju tjedan.

5. Kliknite **Kopiraj**.

Pronađite najbolje vrijeme za aktivnost

Dijaloški okvir Pronađi optimalno vrijeme pomaže vam pronaći najbolje vrijeme u rasporedu agenta za umetanje aktivnosti kako bi imala što manji utjecaj na razinu usluge. Da biste umetnuli aktivnost, morate odabrati red čekanja usluge na stranici Rasporedi agenta koji ima predviđanje i raspored.



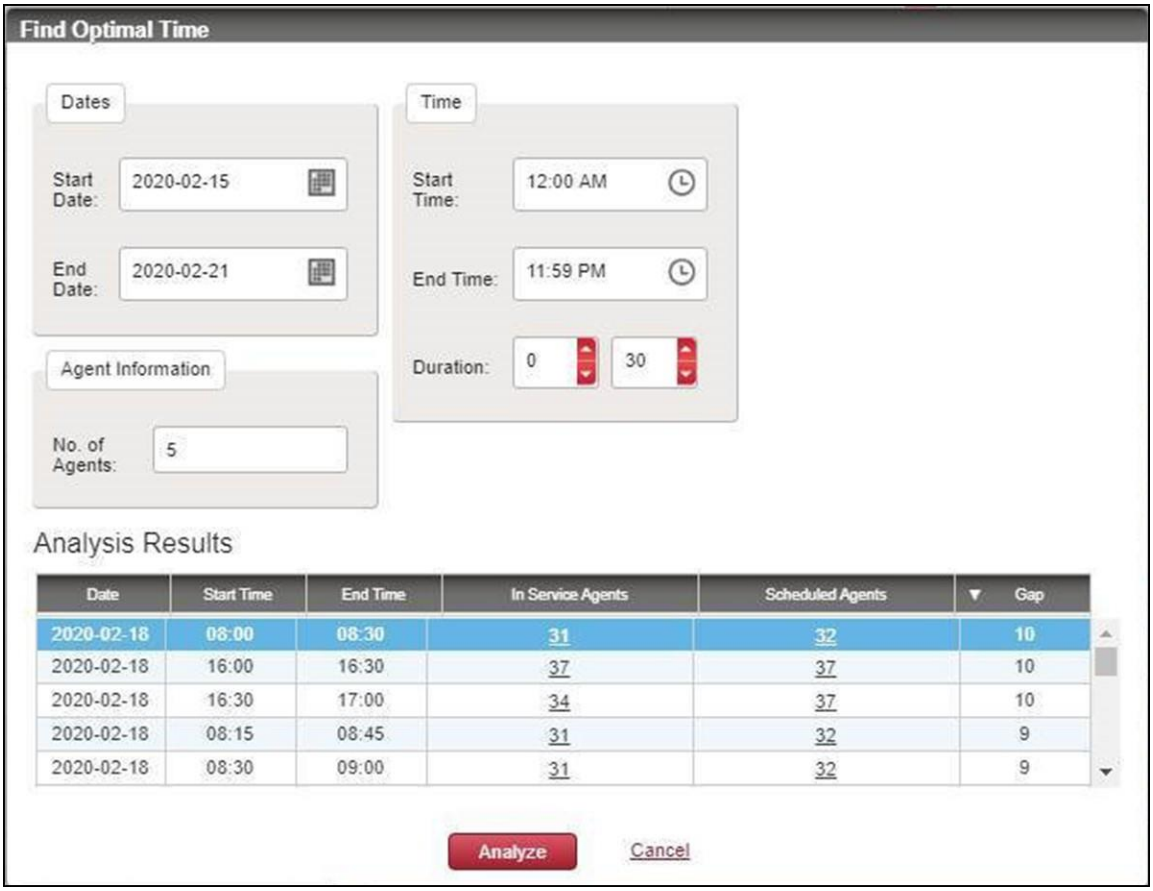
U sljedećoj su tablici opisana polja u dijaloškom okviru Pronađi optimalno vrijeme.

Polje	Opis
Datum početka	Datum početka datumskog raspona u kojem bi se aktivnost trebala odvijati. Prema zadanim postavkama, ovo je prvi dan u tjednu čiji raspored gledate. Datum možete odabrati u ovom tjednu. Ako želite odabrati datum u budućem tjednu, morate ga prikazati na stranici Rasporedi agenata.
Datum završetka	Datum završetka datumskog raspona u kojem bi se aktivnost trebala odvijati. Prema zadanim postavkama, ovo je kraj tjedna čiji raspored gledate. Možete odabrati bilo koji datum u tjednu. Ako želite odabrati datum u budućem tjednu, morate ga prikazati na stranici Rasporedi agenata.
Vrijeme početka	Najranije vrijeme u kojem aktivnost može započeti.
Vrijeme završetka	Najnovije vrijeme u kojem aktivnost može započeti.

Polje	Opis
Trajanje	Vrijeme trajanja aktivnosti.
Ne. agenata	Broj agenata koje želite da izvrše aktivnost.

Da biste pronašli optimalno vrijeme:

1. Ispunite polja u dijaloškom okviru Pronađi optimalno vrijeme .
2. Kliknite Analiziraj. WFM pronalazi najbolja vremena za aktivnost i navodi ih u potpaleti Rezultati analize.

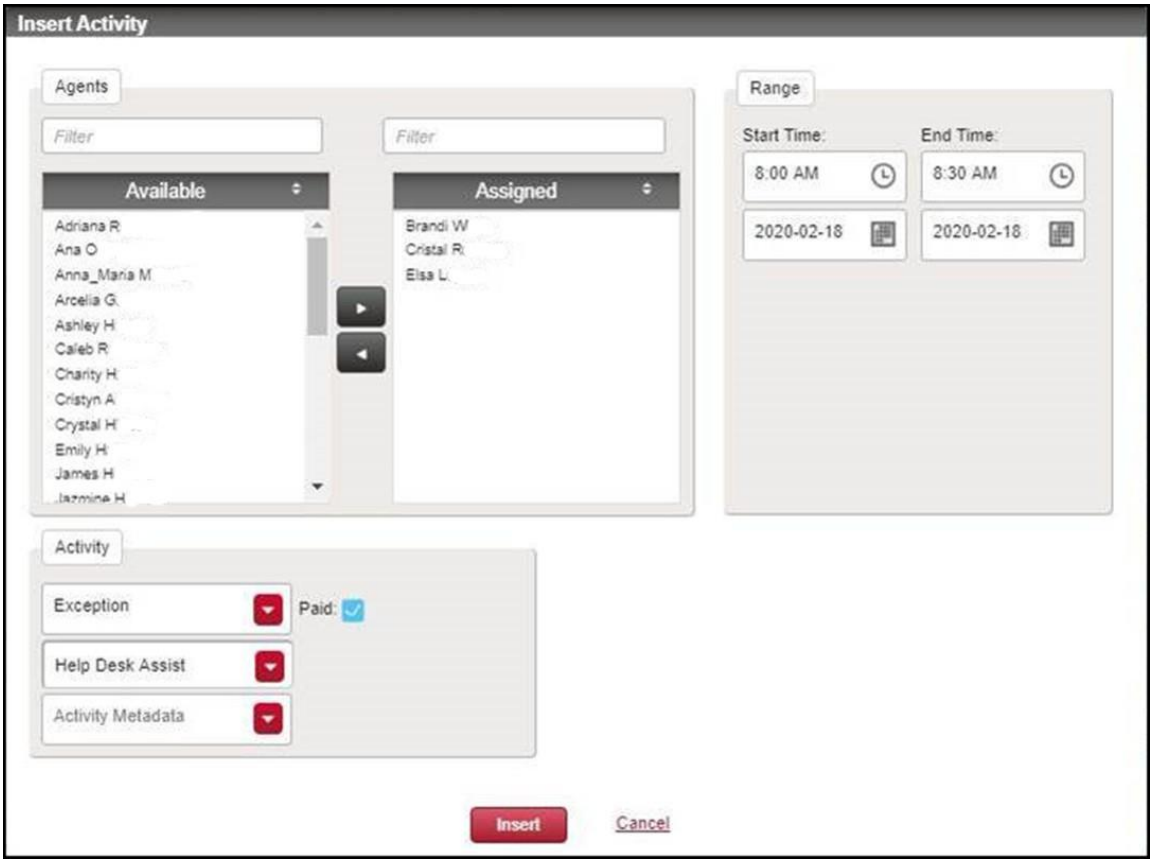


U tablici Rezultati analize navedena su vremenska razdoblja kandidata za aktivnost. Polja u tablici su sljedeća.

Polje	Opis
Datum	Datum vremenskog razdoblja.
Vrijeme početka	Vrijeme početka vremenskog razdoblja.
Vrijeme završetka	Vrijeme završetka vremenskog razdoblja.
U servisnim agentima	Broj agenata koji su u službi tijekom cijelog trajanja Vremensko razdoblje.
Zakazani agenti	Broj agenata koji su raspoređeni tijekom vremenskog razdoblja. Ovi Agenti mogu biti zakazani za bilo koju aktivnost, uključujući usluge, pauzu, iznimku, projekt i tako dalje.
Jaz	Pozitivan ili negativan jaz između broja predviđenih agenata i stvarnih zakazanih agenata. Pozitivan broj ukazuje na prekoračenje zaposlenosti, a negativan na premalo osoblja. Imajte na umu da to ne uzima u obzir broj agensa predviđenih primjenom skupljanja.

Koristite vrijednost razmaka da biste lakše odlučili koji termin koristiti za aktivnost. Prema zadanim postavkama, najoptimalnije vrijeme (najveća razlika između agenata u uporabi i predviđenih agenata) prikazano je u prvom retku popisa Rezultati analize. Ako je taj broj negativan, pokušajte povećati raspon datuma početka/završetka ili smanjite broj potrebnih agenata.

Nakon što odlučite, kliknite broj hiperveze u poljima U servisnim agentima ili Zakazani agenti u odabranom vremenskom razdoblju. Time se otvara dijaloški okvir Umetanje aktivnosti s automatski ispunjenim poljima raspona na temelju odabira vremenskog termina.



Okno Agenti sadrži imena agenata koji su u tablici Rezultati analize navedeni kao U servisnim agentima ili Zakazani agenti.

Da biste aktivnost dodali u rasporede odabranih agenata:

1. Odaberite agente za koje želite da izvedu aktivnost.
2. Dovršite odjeljke Dodjela iznimki i Aktivnost.
3. Kliknite **Umetni**
4. Kliknite **Spremi**.

Poništavanje promjene rasporeda

Stranica Povijest rasporeda i vraćanje omogućuje pregled povijesti revizija rasporeda agenta i vraćanje prethodne revizije trenutnog rasporeda.

NAPOMENA Pregled ove značajke potražite u odjeljku O povijesti rasporeda i vraćanju,

Stranici Povijest rasporeda i Vraćanje možete pristupiti na dva načina:

- Desnom tipkom miša kliknite raspored agenta na stranici Rasporedi agenta i na kontekstnom izborniku odaberite Zakaži povijest. Ovo prikazuje stranicu s rezultatima pretraživanja za tog agenta i datumom rasporeda koji ste pregledavali.
- Pomaknite se na stranicu u upravljanju aplikacijama (Upravljanje aplikacijama > Upravljanje rasporedom > Zakazivanje povijesti i vraćanje). Ovo prikazuje stranicu s rezultatima pretraživanja za današnji datum rasporeda.

Pretraživanje povijesti rasporeda

Pomoću kriterija pretraživanja pronađite raspored agenta koji želite vratiti.

Pretražite povijest rasporeda za određeni raspored agenta

1. Unesite određeni datum rasporeda ili raspon datuma rasporeda. To je minimalni potrebni kriterij pretraživanja.
2. Po želji dodajte još kriterija pretraživanja, na sljedeći način. Svi ovi kriteriji nisu obavezni.

Kriterija	Opis
Naziv agenta	Agenti na padajućem popisu aktivni su agenti timova u vašem Glavni prikaz. Neaktivne agente možete uključiti na popis tako da potvrdite okvir "Pokaži neaktivne korisnike".
Vremenska zona prikaza	Vremenska zona koja se koristi za prikaz rezultata pretraživanja.
Datum revizije	Datum revizije rasporeda.
Promijenio	Ime korisnika koji je promijenio raspored.
Vrsta revizije	Vrsta promjene u rasporedu.
ID događaja	Jedinstveni ID koji identificira svaki raspored agenta koji je bio uključen u promjenu. **NAPOMENA** Ako postoji više rasporeda agenta koji su promijenjeni u jednoj spremljenoj promjeni, svaki od tih rasporeda Ima isti ID događaja, ali pojedinačne ID-ove revizije.

3. Kliknite **Pretraživanje**. Rezultati pretraživanja prikazuju se u tablici Rezultati.
4. Kliknite **Vrati izvorno** da biste očistili polja kriterija pretraživanja i unijeli nove kriterije pretraživanja.

Tablica rezultata

Ovisno o kriterijima pretraživanja, tablica Rezultati može sadržavati jedno ili više učitavanja za određenog agenta ili, ako ste pretraživali pomoću ID-a događaja, više agenata. Ako postoji više učitavanja za pojedinog agenta, ID revizije identificira redoslijed kojim su izvršene promjene u rasporedu tog agenta, pri čemu je najviša promjena ID revizije.

> **NAPOMENA:** Svako učitavanje revizije rasporeda odnosi se na smjenu. Ako agent ima podijeljene smjene za datum tijekom izvođenja rasporeda, svaka smjena ima vlastito učitavanje revizije rasporeda. Ako raspored agenta nije
> Promijenjeno tijekom izvođenja rasporeda, za tog agenta nema učitavanja revizije.

Tablica Rezultati može se sortirati po bilo kojem stupcu tablice uzlaznim ili silaznim redoslijedom pritiskom na zaglavlje stupca.

Vraćanje rasporeda

Vraćanje rasporeda agenta na prethodnu verziju

1. Pristupite stranici Povijest rasporeda i vratite tako da desnom tipkom miša kliknete raspored agenta na stranici Rasporedi agenta ili tako da odete do nje u upravljanju aplikacijama.
2. Ako ste stranici pristupili putem upravljanja aplikacijama, upotrijebite polja kriterija pretraživanja da biste pronašli raspored agenta koji želite vratiti.
3. U tablici rezultata pretraživanja kliknite hipervezu ID revizije u odgovarajućem retku.
4. Kliknite **Vrati** pokraj revizije koju želite vratiti.

Primjer: vraćanje rasporeda

U tablici Rezultati kliknite ID revizije s hipervezom da biste prikazali povijest rasporeda agenta. Povijest rasporeda prikazuje svaku reviziju rasporeda tog agenta unutar razdoblja zadržavanja podataka.

> **NAPOMENA** Za svaku prikazanu reviziju rasporeda na svakom kraju trake rasporeda prikazuje se jedan sat neplaniranog vremena (smeđe s tamnim unakrsnim izleganjem). Ovi dodatni vremenski rasponi prikazuju se samo do
> Razgraničite raspored i neće se vratiti kada vratite reviziju.

Na primjer, povijest rasporeda za ovog agenta prikazuje trenutni raspored i tri promjene:

Oblačić	Opis
4	Ovaj redak prikazuje najstariju reviziju. Ova izvorna verzija rasporeda agenta ima dodijeljenu iznimku (ružičasta aktivnost) koja se treba održati u 9:15 AM.

Oblačić	Opis
3	Ovaj redak prikazuje drugu noviju reviziju. U ovoj reviziji dodijeljena iznimka pomaknuta je s 21:15 AM na 14:30, a pauza za ručak (plava aktivnost) pomaknuta je s 23:00 AM na 12:00 sati.
2	Ovaj redak prikazuje najnoviju reviziju. Uvijek je identičan trenutnoj reviziji u retku 1. U ovoj je reviziji dodijeljena iznimka ponovno pomaknuta na 13:00, a pauza za ručak pomaknuta je na 23:00 AM.
1	Ovaj redak prikazuje trenutni raspored agenta. Uvijek se prikazuje na stranici povijesti rasporeda kako biste je mogli usporediti s prethodnim revizijama. Kada postoji mnogo revizija, ti se reci revizije mogu pomicati gore i dolje dok trenutni raspored ostaje na mjestu.

Ako je potrebno vratiti raspored agenta na verziju u kojoj je dodijeljena iznimka u 14:30, a ručak u 12:00, možete prikazati povijest rasporeda i kliknuti gumb Vrati u retku 3. Trenutni raspored agenta zatim se vraća na tu verziju. Povijest rasporeda agenta sada prikazuje novu reviziju koja prikazuje ovu promjenu:

Primjer: ponašanje prilikom vraćanja postojećeg rasporeda

Ako vremensko razdoblje u kojem je revizija obnovljena već ima jednu ili više smjena za agenta (uključujući Raspoloživo vrijeme) do 24 sata, te se smjene zamjenjuju aktivnošću Nije dostupno prije primjene vraćene revizije. Na primjer:

Prije vraćanja	Vraćena revizija	Nakon vraćanja
Smjena od 18 AM do 12 sati Smjena od 15 do 18 sati	9 AM – 17:30 Smjena	6 AM–9 AM nije dostupno Obnovljena smjena od 9 AM do 17:30 sati nije dostupna
Smjena od 20 AM do 12 sati Dostupno od 12:00 do 16:00 sati	Smjena od 12 do 16 sati	Od 24 AM do 12 sati nije dostupno Obnovljena smjena od 12 do 16 sati

O povijesti rasporeda i vraćanju

NAPOMENA Upute za prikaz povijesti rasporeda agenta i vraćanje prethodnih rasporeda potražite u članku Poništavanje promjene rasporeda.

Raspored agenta možete vratiti na prethodnu verziju pomoću značajke Povijest rasporeda i vraćanje. Dostupan je za upotrebu s prošlim, trenutnim i budućim rasporedom agenata koji se nalaze unutar vašeg glavnog prikaza.

Povijest rasporeda prati se čim je zadržavanje omogućeno i akumulira se od tog trenutka do duljine razdoblja zadržavanja. Prema zadanim postavkama razdoblje zadržavanja je 7 dana, ali administrator može promijeniti tu vrijednost. Ako se iz nekog razloga raspored agenta mora vratiti na prethodnu verziju kako bi poništio izvršene promjene, odgovarajuća revizija rasporeda može se vratiti iz povijesti rasporeda sve dok je unutar razdoblja zadržavanja.

Povijest rasporeda možete pregledavati i vraćati s dva mjesta:

- Stranica Rasporedi agenta (desnom tipkom miša kliknite raspored agenta i odaberite Povijest rasporeda s kontekstnog izbornika)
- Stranica Zakazivanje povijesti i vraćanja u upravljanju aplikacijama (pogledajte Poništavanje promjene rasporeda

Važno je napomenuti

Imajte na umu da vraćanje ne utječe:

- Min/max ograničenja od strane agenta (mogu se kršiti)
- Popis dodijeljenih iznimaka na stranici Korisnici
- Slobodno vrijeme korištenja dodjele
- Zahtjevi za dinamičko raspoređivanje unutar dana
- Dinamička dostupnost
- Neriješena uređivanja rasporeda
- Izračuni pridržavanja i usklađenosti
- HRMS
- Planovi za odmor
- Zahtjevi za razmjenu poruka

NAPOMENA Ako vraćanje krši maksimalne uvjete osoblja, neće uspjeti.

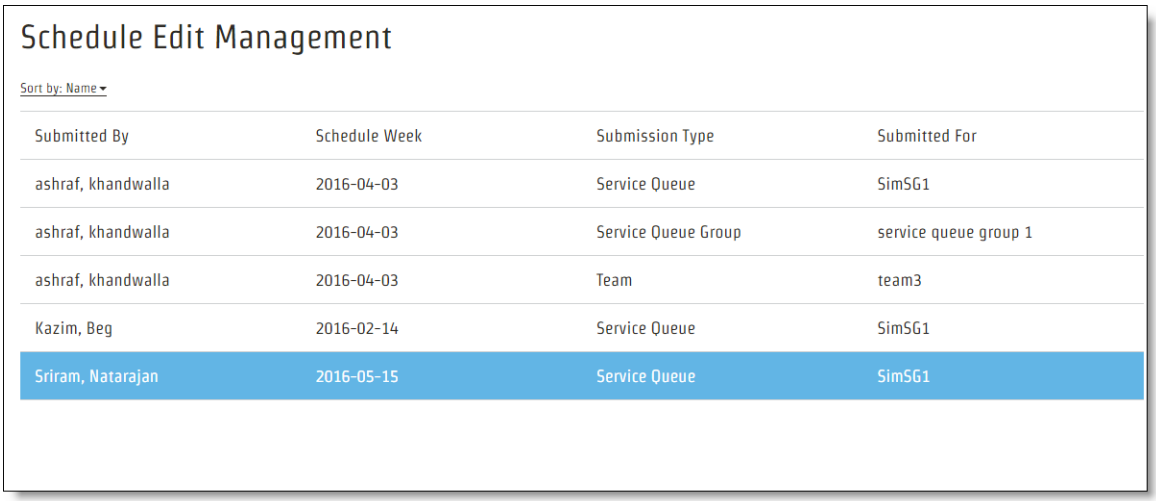
Vraćanje rasporeda povezanog s trgovinom vraća samo raspored odabranog agenta. Raspored drugog agenta se ne mijenja, a sati trgovanja ostaju.

> **PRIMJER** Agent A mijenja smjenu utorkom s smjenom agenta B u srijedu. Međutim, raspored agenta A je vraćen na staro prije razmjene s agentom B, tako da je agent A ponovno
> Rad je zakazan za utorak. Raspored agenta B ne mijenja se vraćanjem tako da je još uvijek zakazano da radi u utorak, a ne u srijedu.

Kada je u promjenu uključeno više rasporeda agenata, oni se identificiraju kao grupa s ID-om događaja. To olakšava pronalaženje svakog rasporeda koji je promijenjen ako je potrebno vratiti ih na raniju verziju.

Odobravanje ili odbijanje promjena rasporeda koje su napravili nadzornici

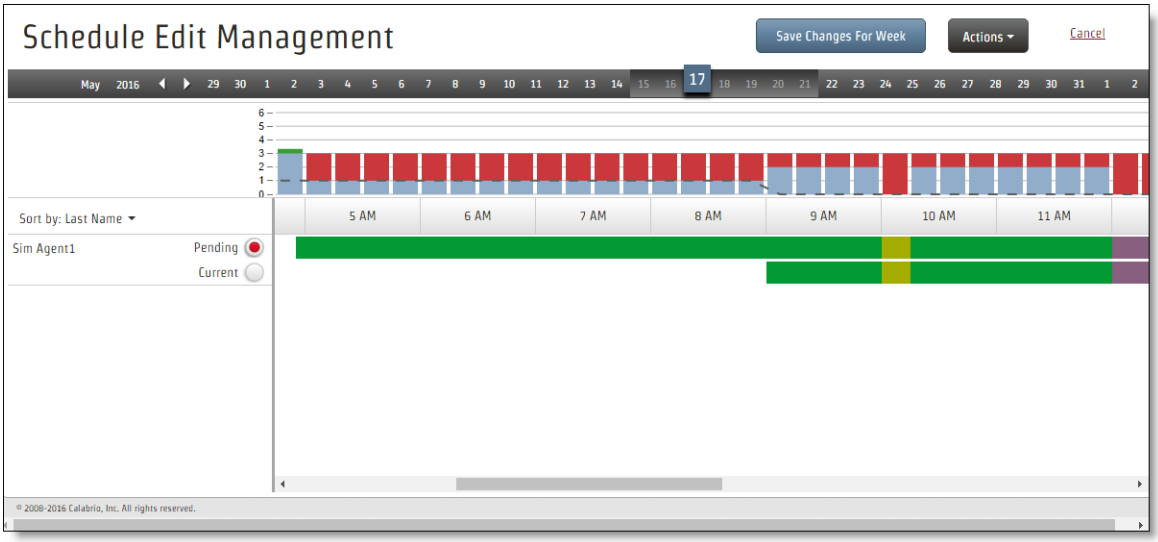
Stranica Upravljanje uređivanjem rasporeda dostupna je korisnicima s omogućenom dozvolom administriranja WFM za njihovu ulogu. U njemu su navedene izmjene rasporeda koje su izvršili nadzornici čije mogućnosti uređivanja kontrolira pravilo uređivanja rasporeda (pogledajte Ograničavanje mogućnosti nadzornika da uređuje rasporede) i koji su uključeni u tijek rada za uređivanje rasporeda. Izmjene tih nadzornika na čekanju su dok ih administrator ili planer ne odobre ili odbije.



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

Kada kliknete jednu od stavki, prikazuje se stranica koja prikazuje promjene koje je napravio nadzornik. Ova stranica prikazuje trenutni raspored svakog agenta i raspored na čekanju s predloženim promjenama nadzornika.

Možete vidjeti kako promjena utječe na pokrivenost i osoblje prebacivanjem između mogućnosti Neriješeno i Trenutno za svakog agenta. Zadržite pokazivač iznad bilo koje trake na vrhu rasporeda kako biste prikazali broj agenata predviđenih i zakazanih za interval.



Odobravanje ili odbijanje promjena rasporeda

1. Da biste odobrili promjenu rasporeda, odaberite mogućnost Neriješeno pokraj imena agenta.

   Za odbijanje promjene rasporeda odaberite mogućnost **Trenutno** .

   > **NAPOMENA** Na gumbu Akcije na alatnoj traci možete odabrati sve neriješene ili sve trenutne rasporede odjednom.

2. Kliknite **Spremi promjene za tjedan**.

Upravljanje današnjim rasporedom

Upravljanje današnjim rasporedom podrazumijeva sljedeće:

- Ponudite odabranim agentima priliku da uzmu dobrovoljne slobodne dane, prekovremene sate ili oboje kada generirani raspored prekorači ili premalo osoblja u redu čekanja usluga.
- Provjerite pokrivenost osobljem, uključujući pridržavanje i usklađenost agenta.
- Maksimizirajte pokrivenost bez pokretanja novog rasporeda.

Ponudite dobrovoljne prekovremene sate ili slobodne dane

Unutardnevno dinamičko zakazivanje omogućuje vam precizno podešavanje osoblja kako bi zadovoljili trenutne uvjete nudeći odabranim agentima priliku da uzmu dobrovoljne slobodne dane, prekovremene sate ili oboje kada generirani raspored pretjeruje ili premalo osoblja u redu čekanja usluga.

Promjene rasporeda mogu biti za tekući ili budući dan. Te promjene rasporeda koje pokreće agent mogu se konfigurirati tako da zahtijevaju odobrenje ili odmah stupe na snagu bez potrebe za odobrenjem.

Na stranici Dinamičko raspoređivanje unutar dana možete učiniti sljedeće:

- Pregledavanje pokrivenosti rasporedom reda čekanja servisa
- Stvaranje novog događaja dinamičkog zakazivanja unutar dana
- Prikaz i uređivanje popisa postojećih događaja dinamičkog zakazivanja unutar dana

> **NAPOMENA:** Preporučuje se da koristite profile radnih uvjeta za optimizaciju unutardnevnih ručkova i pauza agenta.

Pregledavanje

U prikazu događaja otvara se stranica Unutardnevno dinamičko zakazivanje na kojoj su navedeni svi postojeći događaji. Kliknite Pregledaj, a zatim s padajućeg popisa odaberite red čekanja servisa da bi se prikazao raspored reda čekanja servisa i pokrivenost trenutnim datumom. Po želji možete odabrati drugi datum.

Kada prikažete raspored i pokrivenost redom čekanja za usluge, možete učiniti sljedeće:

- Na padajućem popisu Red čekanja servisa odaberite drugi red čekanja usluga.
- Na traci kalendara odaberite drugi datum. Možete odabrati današnji datum ili bilo koji datum u budućnosti.
- Na padajućem popisu Predviđanje odaberite drugo predviđanje. Za ponovnu prognozu rasporeda možete odabrati i Ponovno predviđanje. Promjena korištenog predviđanja može vam pomoći u određivanju razine osoblja koje su vam potrebne na odabrani dan.

  > **NAPOMENA** Ponovno predviđanje može se koristiti samo za trenutni datum.

Prikaz postojećih događaja

Kliknite gumb Događaj (gornji desni kut stranice Dinamičko zakazivanje unutar dana) da biste vidjeli popis postojećih događaja za trenutni i budući datum. Možete kliknuti gumb Postavke pokraj bilo kojeg od navedenih događaja da biste pogledali stranicu Događaji dinamičkog zakazivanja unutar dana za taj događaj. Ako je događaj u tijeku, na vrhu stranice prikazuje se sat odbrojavanja koji pokazuje koliko je još vremena ostalo agentima da se prijave za događaj.

Polja na popisu opisana su u sljedećoj tablici.

Polje	Opis
Postavke	Pritisnite ovaj gumb za prikaz, uređivanje ili brisanje unutardnevnog dinamičkog zakazivanja

Polje	Opis
	događaj.
Vrsta	Vrsta promjene rasporeda: VTO (dobrovoljno slobodno vrijeme), OT (prekovremeni rad) ili oboje.
Naziv događaja	Naziv događaja dinamičkog raspoređivanja unutar dana. Kliknite naziv događaja Za prikaz stranice dinamičkog zakazivanja unutar dana za događaj.
Red čekanja servisa	Red čekanja usluga na koji se odnosi navedeni događaj.
Datum rasporeda	Datum izmijenjenog rasporeda.
Stanje	Ova tri broja su, s lijeva na desno: ▪ Broj agenata čije su promjene rasporeda odobrene (odobrene) ▪ Broj agenata koji su poslali promjenu rasporeda, ali koji još nisu odobreni (na čekanju) ▪ Ukupan broj agenata pozvanih da sudjeluju u događaju (ukupno dodijeljenih agenata)

Stvaranje novog događaja dinamičkog zakazivanja unutar dana

Kliknite gumb Stvori događaj (gornji desni kut stranice dinamičkog zakazivanja unutar dana) da biste stvorili novi događaj.

Odjeljci na stranici Događaji dinamičkog zakazivanja unutar dana opisani su u nastavku.

Naziv događaja dinamičkog zakazivanja unutar dana

Jedinstveni nazivi događaja.

Rok odaziva agenta

Ovaj se odjeljak koristi za konfiguriranje vremena kada agenti moraju odgovoriti na događaj sa svojim revidiranim rasporedima, rokom i ako se njihov odgovor mora odobriti ručno.

Polje	Opis
Krajnji rok	Unesite datum kada će odgovori agenata pozvanih da promijene svoje Rasporedi su na redu.

Polje	Opis
Rok	Unesite vrijeme na datum kada su odgovori agenata pozvani na Promjena rasporeda je rok.
Automatsko odobravanje promjena rasporeda agenta	Uključite ovaj potvrdni okvir ako želite da promjene rasporeda agenata automatski stupe na snagu. Ako je izbrisano, sve promjene rasporeda agenta moraju biti odobrene ručno.
Dopusti min/maksimalne sate po danu/tjednu kršenja	Uključite ovaj potvrdni okvir ako želite da promjene rasporeda agenta krše ograničenja minimalnih/maksimalnih sati dodijeljenih agentu.

Red čekanja servisa

Odaberite red čekanja za usluge čiji raspored želite promijeniti.

Razdoblje promjene rasporeda

NAPOMENA Ova polja su jedina polja koja se mogu ažurirati nakon stvaranja događaja.

Polje	Opis
Datum rasporeda	Odaberite datum razdoblja promjene rasporeda.
Promjena vremena početka	Unesite vrijeme početka razdoblja promjene rasporeda u 24-satnom obliku. **NAPOMENA** Da biste odabrali ponoć, unesite **0:00** ručno.
Promijeni vrijeme završetka	Unesite vrijeme završetka razdoblja promjene rasporeda u 24-satnom obliku. **NAPOMENA** Da biste odabrali ponoć, unesite **ručno 24:00** .

Proračunati

Odaberite predviđanje koje se koristi za označavanje potreba za osobljem za datum promjene rasporeda. Možete odabrati predviđanje proizvodnje, imenovano predviđanje ili unutardnevno ponovno predviđanje.

Mogućnost zakazivanja promjene

Odaberite vrstu promjene rasporeda koju želite ponuditi odabranim agentima:

- Dobrovoljno slobodno vrijeme – agenti se odriču vremena tijekom prekoračenja broja zaposlenih
- Prekovremeni rad – agenti preuzimaju dodatno vrijeme tijekom premalog broja osoblja

- Oboje – agenti se odriču vremena tijekom prekoračenja broja zaposlenih i preuzimaju dodatno vrijeme tijekom premalog broja osoblja

Dobrovoljni parametri slobodnog vremena

Ta se polja pojavljuju kada odaberete mogućnost Dobrovoljno slobodno vrijeme ili Promjena oba rasporeda.

Polje	Opis
Minimalno slobodno vrijeme	Unesite minimalno vrijeme koje agent može uzeti.
Maksimalno slobodno vrijeme	Unesite maksimalno vrijeme koje agent može uzeti.
Dopusti višestruke odabire slobodnog vremena	Uključite ovaj potvrdni okvir kako biste agentima omogućili slobodno vrijeme u više segmenata unutar razdoblja promjene rasporeda - to jest, slobodno vrijeme ne mora biti susjedno.
Prag cilja za osoblje	Unesite količinu prekoračenja broja zaposlenih (pozitivan broj) ili premalo osoblja (negativan broj) dopušteno tijekom svakog intervala u razdoblju promjene rasporeda.
Iznimka koja će se koristiti	Odaberite iznimku koja će se koristiti za dobrovoljno slobodno vrijeme u agentovom raspored.

Parametri prekovremenog rada

Ta se polja pojavljuju kada odaberete mogućnost Prekovremeni rad ili Promjena oba rasporeda.

Polje	Opis
Minimalni prekovremeni rad	Unesite minimalni iznos prekovremenog rada koji agent može uzeti. Ovo polje Pojavljuje se kada je odabrana mogućnost Prekovremeni rad ili Oba rasporeda promjena.
Maksimalan prekovremeni rad	Unesite maksimalni iznos prekovremenog rada koji agent može uzeti. Ovo polje Pojavljuje se kada je odabrana mogućnost Prekovremeni rad ili Oba rasporeda promjena.
Dopusti višestruke odabire prekovremenih sati	Uključite ovaj potvrdni okvir kako biste agentima omogućili prekovremeni rad u više segmenata unutar razdoblja promjene rasporeda - to jest, prekovremeni rad ne mora biti susjedan. Ovaj potvrdni okvir pojavljuje se samo kada je odabrana mogućnost Prekovremeni rad ili Oba rasporeda promjena.
Nametni minimalni razmak između pomaka i početka	Uključite ovaj potvrdni okvir ako želite zahtijevati minimalno vrijeme između redovite smjene agenta i početka prekovremenog rada.

Polje	Opis
Prekovremenog rada	
Minimalno trajanje razmaka	Unesite minimalno vrijeme koje se može dogoditi između redovite smjene agenta i početka prekovremenog rada.
Prag cilja za osoblje	Unesite količinu prekoračenja broja zaposlenih (pozitivan broj) ili premalo osoblja (negativan broj) dopušteno tijekom svakog intervala u razdoblju promjene rasporeda.

Agenti

Odaberite agente koje želite pozvati da sudjeluju u unutardnevnom dinamičkom raspoređivanju. Agenti navedeni u oknu Dostupno su oni koji podržavaju odabranu uslugu.

> **NAPOMENA** Samo za dobrovoljne prekovremene sate (ne uključujući događaje za dobrovoljne prekovremene sate i dobrovoljne slobodne dane), imate mogućnost odabrati agente izvan odabranog reda čekanja usluga do
> Sudjelovati u događaju. To vam daje veću fleksibilnost kako biste ispunili svoje zahtjeve pokrivenosti. Da bi ti agenti bili vidljivi u oknu Dostupno, potvrdite okvir "Želim dodijeliti agente u drugim redovima čekanja za usluge događaju". Imajte na umu da ako potvrdite okvir, dodijelite vanjske agente događaju, a zatim poništite potvrdni okvir, ti vanjski agenti uklanjaju se iz okna Dostupno i Dodijeljeno.

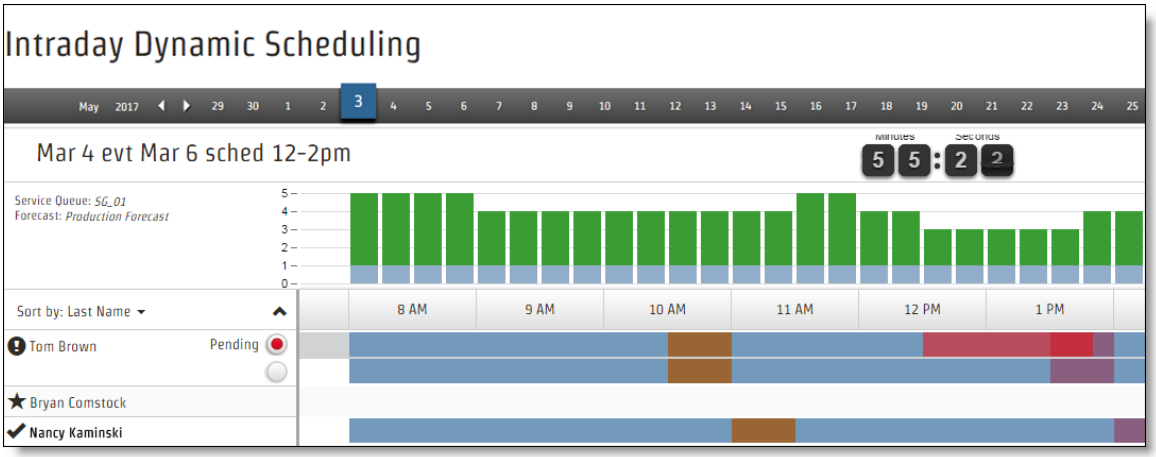
Pozvani agent možda neće moći sudjelovati u događaju jer raspored agenta ne funkcionira sa zahtjevima događaja. U tom slučaju agent vidi poruku da odabir slobodnog vremena ili prekovremenog rada više nije dostupan za događaj.

> **NAPOMENA:** Agenti se mogu prijaviti za dobrovoljni prekovremeni rad u danima kada nemaju raspored.

Odobravanje promjena rasporeda

Ako je događaj dinamičkog zakazivanja unutar dana konfiguriran tako da automatski odobrava promjene rasporeda agenta (potvrđen je okvir "Automatski odobri promjene rasporeda agenta"), promjena rasporeda pojavljuje se odmah u rasporedu agenta.

Promjene rasporeda agenta koje je potrebno odobriti pojavljuju se na stranici Dinamičko zakazivanje unutar dana za taj događaj.



Imena agenata koji su pozvani da sudjeluju u unutardnevnom događaju dinamičkog zakazivanja označena su jednom od tri ikone (prikazane u gornjoj grafici).

- Zvijezda – označava agenta koji je pozvan da sudjeluje u događaju, ali koji još nije odgovorio
- Kvačica—Označava agenta koji je izvršio promjene rasporeda i te su promjene odobrene, automatski ili ručno
- Uskličnik – označava agenta čije promjene čekaju ručno odobrenje

Ako promjene agenta čekaju vaše odobrenje, uz ime agenta postoje dvije trake rasporeda. Gornja traka je predloženi raspored (na čekanju), a donja traka je postojeći raspored agenta. Kada se prebacujete između trenutnog rasporeda agenta i agentovog neriješenog promijenjenog rasporeda, pokrivenost se ažurira kako bi vam pomogla da odlučite želite li prihvatiti promjenu na čekanju ili ne.

Prihvaćanje predloženog rasporeda agenta

1. Odaberite mogućnost Neriješeno .
2. Na alatnoj traci kliknite **Spremi** .

U sljedećoj situaciji Webex WFO zamijenit će neplaćenu aktivnost u rasporedu agenta koji je podnio promjene s aktivnošću Nije dostupno.

Unutardnevna konfiguracija dinamičkih događaja	Akcije agenta
Uključuje dobrovoljno slobodno vrijeme koje koristi plaćenu iznimku.	▪ Agent dodaje dobrovoljno slobodno vrijeme, a to dobrovoljno slobodno vrijeme preklapa se s neplaćenom aktivnošću u postojećem rasporedu agenta.

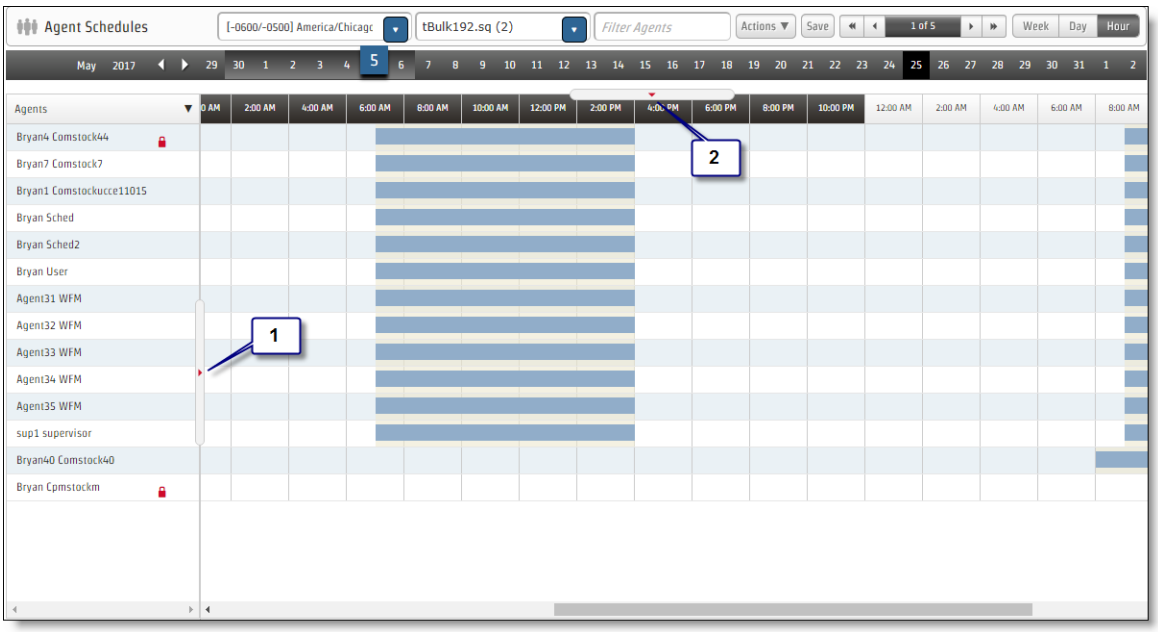
Unutardnevna konfiguracija dinamičkih događaja	Akcije agenta
	▪ Agentove promjene odobravaju se ručno ili automatski.

Odbijanje predloženog rasporeda agenta

1. Odaberite mogućnost **Trenutno** .
2. Na alatnoj traci kliknite **Spremi**.

O ladicama

Ladica je okno koje se otvara i zatvara klikom na kontrolu na stranici Rasporedi agenta.



Dostupne su tri ladice:

- Ladica s detaljima o pridržavanju agenta – prikazuje se klikom na ime agenta na popisu agenata
- Ladica za pridržavanje – prikazuje se klikom na kontrolu strelice (broj 1 na slici) desno od popisa agenata
- Ladica za pokrivenost – prikazuje se klikom na kontrolu strelice (broj 2 na slici) ispod trake kalendara

NAPOMENA: Ladica Pokrivenost nije dostupna kada se rasporedi agenta filtriraju prema timu.

Provjerite pokrivenost osobljem

Ladica Pokrivenost dostupna je samo za red čekanja servisa i grupe reda čekanja servisa. Otvara se i zatvara klikom na kontrolu strelice ispod trake kalendara.

Ladica Pokrivenost ima sljedeće prikaze:

- Pokrivenost: zakazani prikaz (zadani prikaz)
- Pokrivenost: prikaz skupljanja
- Pokrivenost: prikaz ponovne prognoze
- Unutardnevni: prikaz podataka
- Karta pokrivenosti više vještina

Ladicu Pokrivenost možete koristiti da biste vidjeli kako WFM predviđa što će red čekanja servisa učiniti za svaki dan i interval. Pokazuje je li vaše predviđanje točno u usporedbi s rasporedom proizvodnje i omogućuje promjene rasporeda nakon proizvodnje.

> **NAPOMENA:** Podaci o razini usluge na svim stranicama pokrivenosti izračunavaju se pomoću dnevnih zbrojeva u prikazima Sat i Dan te tjednih zbrojeva u prikazu Tjedan.

Na temelju mjernih podataka prikazanih u ladici Pokrivenost možete urediti raspored kako biste poboljšali ukupni cilj razine usluge. Na primjer, možete ponovno zakazati stanku agenta da se dogodi 30 minuta kasnije kako biste riješili problem s osobljem. Ova fleksibilnost rasporeda može napraviti veliku razliku u održavanju cilja dnevne razine usluge.

> **NAPOMENA** Ako ne vidite pokrivenost koja vam je potrebna prilikom uređivanja rasporeda, razlog može biti minimalna vrijednost trajanja planiranja postavljena za ovaj ili drugi red čekanja usluga. Razmislite o skraćivanju
> Minimalno trajanje ili potpuno uklanjanje postavke minimalnog trajanja kako bi se omogućila veća fleksibilnost u ispunjavanju zahtjeva pokrivenosti.

Mjerni podaci u ladici automatski se ažuriraju kada promijenite raspored proizvodnje.

Možete odabrati informacije koje se prikazuju na grafikonu pokrivenosti klikom na gumbe mjernih podataka s lijeve strane grafikona na ili isključeno. Možete znati je li gumb uključen ako se obrub gumba mijenja iz svijetlosive u tamnosivu.

Skočni prozor pojavljuje se kada kliknete traku u bilo kojoj ladici pokrivenosti.

Informacije u skočnom prozoru detaljno su opisane u sljedećoj tablici.

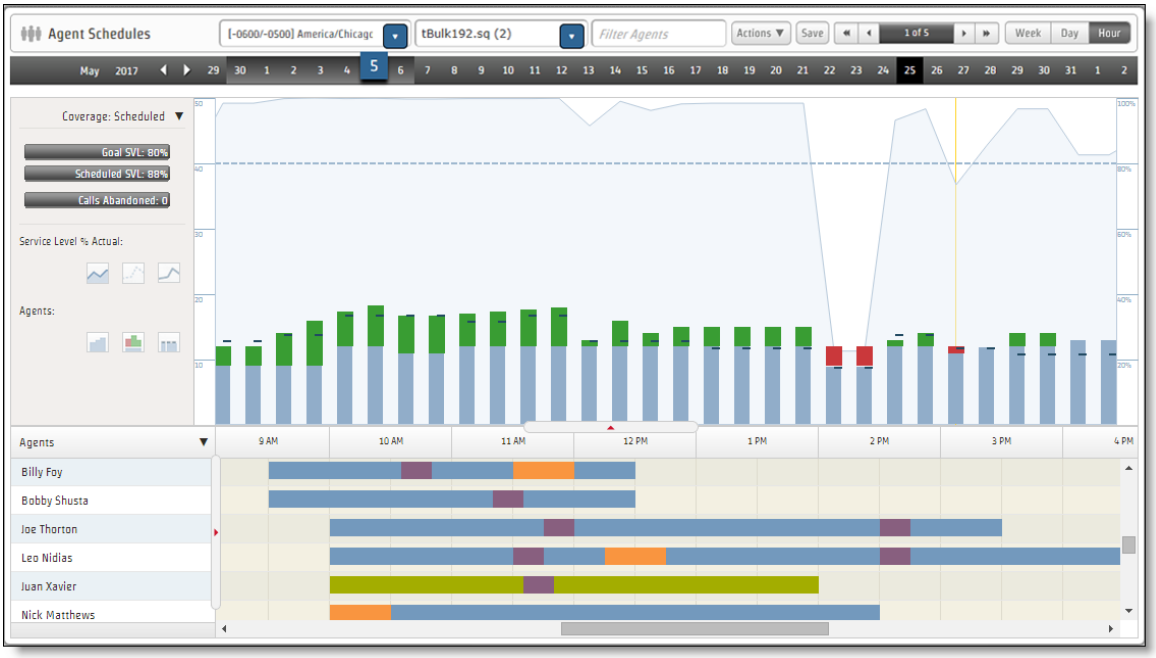
> **NAPOMENA** Redovi interaktivnih usluga prikazuju informacije u stupcima Agenti i % SVL. Neinteraktivni redovi čekanja usluga i sve grupe redova čekanja usluga prikazuju informacije samo u agentima
>
> stupac.

Polje	Opis
Proračunati	Broj agenata i postotak razine usluge predviđeni za interval.
Zakazano	Broj agenata i postotak razine usluge zakazani za interval. Ovaj broj ne uključuje neaktivne agente ili agente koji su prekinuti, ali su još uvijek u rasporedu. **NAPOMENA** Ako je agent zakazan za multiskill grupu, agent doprinosi težini reda čekanja servisa na broj zakazanog agensi. Na primjer, ako red čekanja usluge ima težinu od 30 posto u grupi multiskill vještina, agent zakazan za grupu multiskill doprinosi s 0,3 zakazana agenta za taj red čekanja usluga.
Stvaran	Stvarni broj agenata i postotak razine usluge za interval.
Smanjenje	Broj agenata nakon skupljanja primjenjuje se na broj planiranih agenata i postotak očekivane razine usluge za taj broj agenata.

Polje	Opis
Ponovno predviđanje	Ponovno predviđeni broj agenata na temelju ponovno predviđenog broja kontakata i ponovno predviđenog prosječnog vremena rukovanja, s obzirom na željeni cilj razine usluge (postotak i sekunde). Ti su podaci dostupni za trenutnih pola sata i nadalje.
% SVL cilja	(Samo redovi interaktivnih usluga) Cilj postotka razine usluge.
% skupljanja	Postotak skupljanja primijenjen na interval.
% ponovnog predviđanja	Ponovno predviđeni postotak razine usluge. Ti su podaci dostupni za Trenutnih pola sata i dalje.

Pokrivenost: zakazani prikaz

Pokrivenost: Zakazani prikaz zadani je prikaz u ladici Pokrivenost. Prikazuje koliko dobro red čekanja servisa ispunjava cilj razine usluge usporedbom podataka u stvarnom vremenu s planom proizvodnje.



Grafikon možete konfigurirati tako da prikazuje bilo koji ili sve sljedeće mjerne podatke pritiskom na odgovarajuće gumbe za uključivanje i isključivanje mjernih podataka:

- (Samo pojedinačni redovi čekanja usluga) % planirane razine usluge
- (Samo pojedinačni redovi čekanja usluga) % cilja razine usluge
- (Samo pojedinačni redovi čekanja usluga) % razine usluge, stvarno
- raspored agenta
- Prognoza agenata
- Stvarni agenti
- (Samo neinteraktivni pojedinačni redovi čekanja usluga ili grupe reda čekanja usluga) Maksimalan broj kontakata u redu čekanja

Lijeva ploča također prikazuje sljedeće mjerne podatke za odabrano vremensko razdoblje:

- (Samo redovi interaktivnih usluga) Cilj SVL %
- (Samo redovi interaktivnih usluga) Planirani SVL %
- (Tekući i prošli dani samo za Unified CCE ACD) Stvarni SVL %
- Napušteni pozivi

Tumačenje grafikona

Grafikon pokrivenosti: zakazani prikaz prikazuje složeni trakasti i linijski grafikon za određeni dan. Trake i crte označene su bojama radi lakšeg tumačenja. Svaka traka predstavlja interval od 15 minuta u prikazima dana i sata te interval od 60 minuta u tjednom prikazu.

Sljedeća tablica opisuje boje koje se koriste u složenom traku za svaki interval.

U boji	raspored agenta
Svijetloplava	Broj zakazanih agenata.
Tamnoplavo	Stvarni broj agenata.
Crvena	Broj predviđenih agenata. Ukazuje na manjak agenata.
Zelena	Broj predviđenih agenata. Označava da je višak agenata na rasporedu.

Da biste odredili najmanje ometajuće vrijeme za umetanje aktivnosti, usporedite zakazane agente s predviđanjem agenata na grafikonu. Prazninu možete koristiti za određivanje broja agenata koji su dostupni za planiranu aktivnost bez utjecaja na pokrivenost.

Ako su dostupni dodatni agenti, možete zakazati aktivnost bez utjecaja na cilj razine usluge. Na primjer, ako interval od 10:30 do 11:00 ima zakazan višak od četiri agenta, možete zakazati 30-minutni sastanak s četiri agenta za to vrijeme.

Ako je zakazano manje agenata nego što predviđanje zahtijeva, morate promijeniti raspored agenata kako biste ispunili zahtjev rasporeda.

Sljedeća tablica opisuje retke koji se koriste za predstavljanje različitih razina usluga na grafikonu. Stvarne ocjene razine usluge možete usporediti s predviđenom razinom usluge i ciljem na razini usluge da biste vidjeli što se točno događa u kontaktnom centru. Grafikon pokazuje koliko je centar za kontakt postigao cilj na razini usluge.

Za neinteraktivne redove čekanja usluga grafikon prikazuje stvarni maksimalni broj kontakata u redu čekanja.

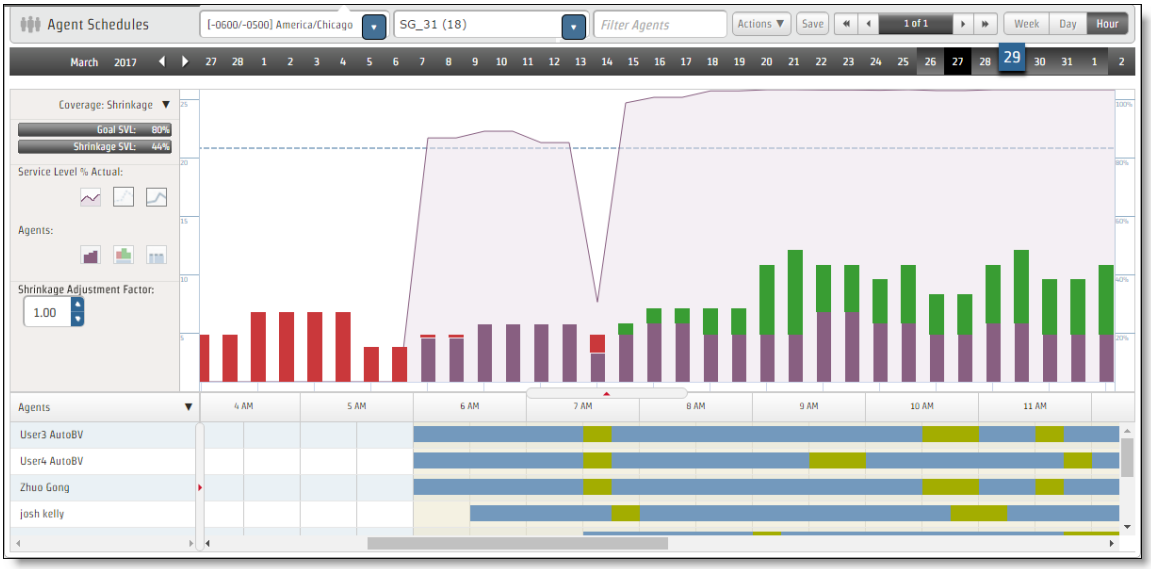
NAPOMENA Linijski grafikon koji predstavlja razine usluge ili mjerne podatke reda čekanja dostupan je samo za pojedinačne redove čekanja servisa, a ne za grupe reda čekanja za usluge.

Linija	Razina usluge
Svijetloplava	(Redovi interaktivnih usluga) Planirano % razine usluge (Samo neinteraktivni redovi čekanja usluga) Maksimalan broj kontakata u redu čekanja
Isprekidano plava	(Samo redovi interaktivnih usluga) % razine usluge - cilj
Tamnoplava	(Samo redovi interaktivnih usluga) % razine usluge - stvarno

Pokrivenost: prikaz skupljanja

Prikaz pokrivenosti: skupljanje prikazuje učinak skupljanja na sposobnost rasporeda da zadovolji razinu usluge. Postotak skupljanja možete prilagoditi da biste vidjeli kako to utječe na postizanje cilja razine usluge.

NAPOMENA Skupljanje se primjenjuje samo na buduće datume i vremena.



Grafikon možete konfigurirati tako da prikazuje bilo koji ili sve sljedeće mjerne podatke pritiskom na odgovarajuće metričke gumbe koji se uključuju i isključuju:

- (Samo redovi interaktivnih usluga) % smanjenja razine usluge
- (Samo redovi interaktivnih usluga) % razine usluge - cilj
- (Samo redovi interaktivnih usluga) % razine usluge - stvarno
- (Samo neinteraktivni redovi čekanja usluga) Maksimalan broj kontakata u redu čekanja
- Skupljanje sredstava
- Prognoza agenata
- Stvarni agenti

Polje Faktor prilagodbe smanjenja po zadanom je postavljeno na 1,00 (nema prilagođavanja iz zadanog scenarija skupljanja primijenjenog na red čekanja servisa). Faktor možete mijenjati prema gore ili dolje da biste vidjeli kako te promjene utječu na raspored i pomoću tih informacija odlučili treba li raspored prilagoditi tako da je ispunjen cilj razine usluge. Na primjer, ako kao faktor prilagodbe unesete 2,00, postotak skupljanja koji se primjenjuje na svaki interval udvostručuje se.

Da biste prilagodili faktor prilagodbe skupljanja:

1. U polju Faktor prilagodbe smanjenja koristite strelice gore i dolje da biste faktor prilagodbe promijenili na novu vrijednost. Valjane vrijednosti kreću se od 0,00 do 10,00.

2. Kliknite bilo gdje na grafikonu da biste primijenili novi faktor prilagodbe na svaki interval. Grafikon se ažurira kako bi odražavao novi faktor prilagodbe skupljanja.

> **NAPOMENA** Faktor prilagođavanja ne utječe na stvarno predviđanje na stranici Planiranje. To je samo u svrhu prikaza na ovoj stranici.

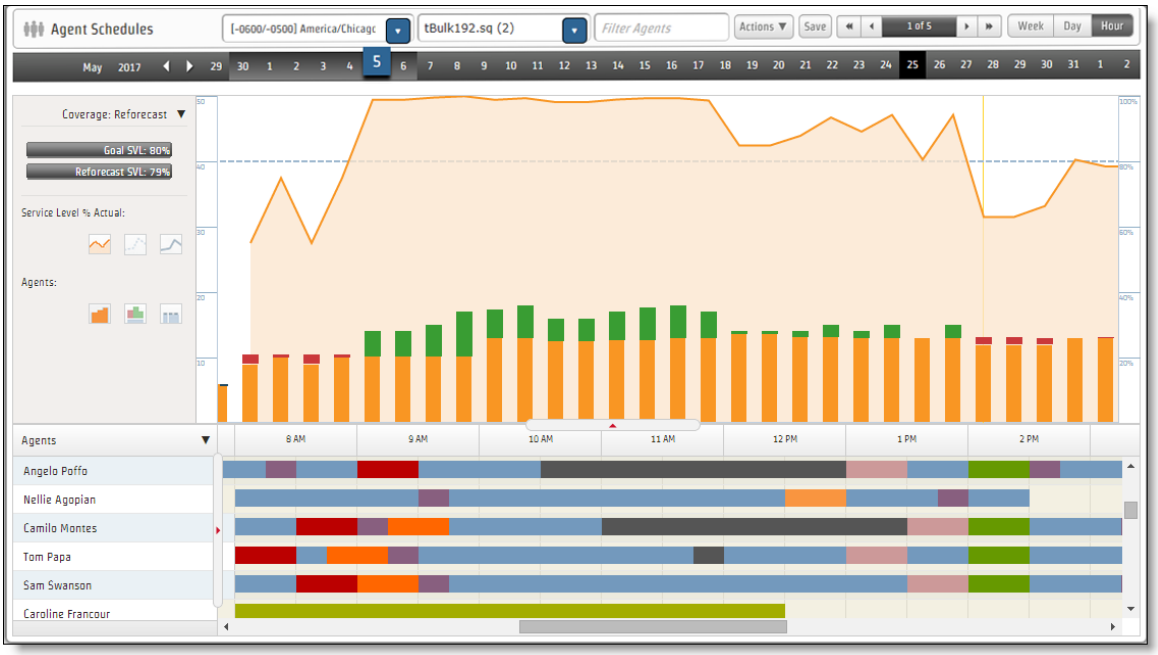
Vrijednost faktora prilagođavanja smanjenja vraća se na zadanu vrijednost kada osvježavate prozor. Ne možete spremiti revidirane postotke skupljanja.

Pokrivenost: prikaz ponovne prognoze

Prikaz pokrivenosti: ponovno predviđanje prikazuje utjecaj mjernih podataka o ponovnom predviđanju na podatke pokrivenosti tako da se rasporedi mogu uređivati na temelju onoga što mjerni podaci za ponovno predviđanje kažu da bi se moglo dogoditi.

Da biste prikazali prikaz Ponovno predviđanje:

- Odaberite trenutni datum, postavite razinu zumiranja na Sat i odaberite pojedinačni red čekanja usluga.



Grafikon možete konfigurirati tako da prikazuje bilo koji ili sve sljedeće mjerne podatke pritiskom na odgovarajuće gumbe za uključivanje i isključivanje mjernih podataka:

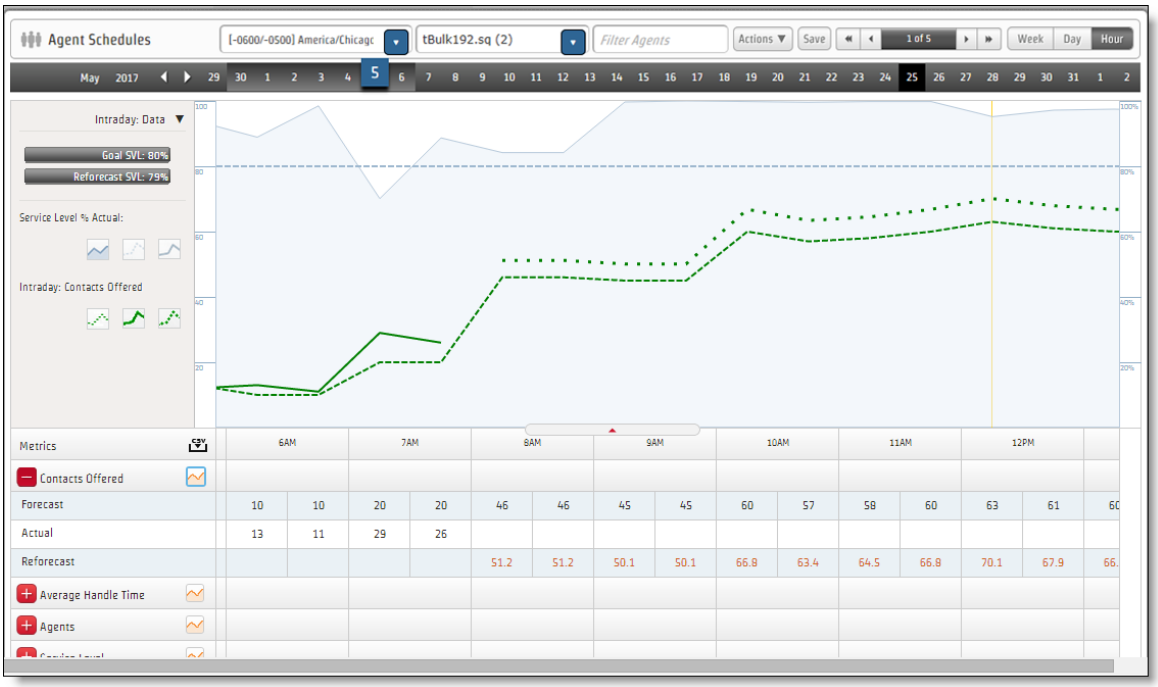
- (Samo redovi interaktivnih usluga) Ponovno predviđanje razine usluge
- (Samo redovi interaktivnih usluga) % razine usluge - cilj
- (Samo redovi interaktivnih usluga) % razine usluge - stvarno

- (Samo neinteraktivni redovi čekanja usluga) Maksimalan broj kontakata u redu čekanja
- raspored agenta
- Ponovno predviđanje agenata
- Stvarni agenti

Unutardnevni: prikaz podataka

Unutardnevni: prikaz podataka prikazuje stvarne podatke u usporedbi s podacima predviđanja u obrascu grafikona.

> **NAPOMENA** Da biste prikazali unutardnevni prikaz podataka, postavite razinu zumiranja na Sat, a zatim odaberite pojedinačni red čekanja usluga.



Grafikon možete konfigurirati tako da prikazuje bilo koji ili sve sljedeće mjerne podatke pritiskom na odgovarajuće gumbe za uključivanje i isključivanje mjernih podataka:

- Razina usluge %—(Samo redovi čekanja interaktivnih usluga) Zakazano, Cilj i Stvarno. Uvijek na raspolaganju.
- Ponuđeni kontakti – prognoza, stvarna i ponovno predviđanje. Dostupno kada se klikne gumb Prikaži u grafikonu u ladici Ponuđeni kontakti. Ako je omogućeno na stranici WFM _ Konfiguriranje WFM _postavki na razini sustava (Omogući predviđene kontakte kao decimale), vrijednost Predviđanje kontakata može imati najviše dva decimalna mjesta, iako je prikazan samo jedan.

- Prosječno vrijeme rukovanja – predviđanje, stvarno i ponovno predviđanje. Dostupno kada se klikne gumb Prikaži u grafikonu na ladici Prosječno vrijeme rukovanja.
- Agenti – zakazano, Predviđeno, Stvarno i Ponovno prognoziranje. Dostupno kada kliknete gumb Prikaži u grafikonu na ladici Agenti.
- Razina usluge – (Samo redovi čekanja interaktivnih usluga) Ponovno prognoziranje. Dostupno kada kliknete gumb Prikaži u grafikonu u ladici razine usluge.
- Maksimalan broj kontakata u redu čekanja – (Samo redovi čekanja usluga bez interakcije) Stvarni. Dostupno kada se klikne gumb Pokaži u grafikonu u ladici Maksimalan broj kontakata u redu čekanja.

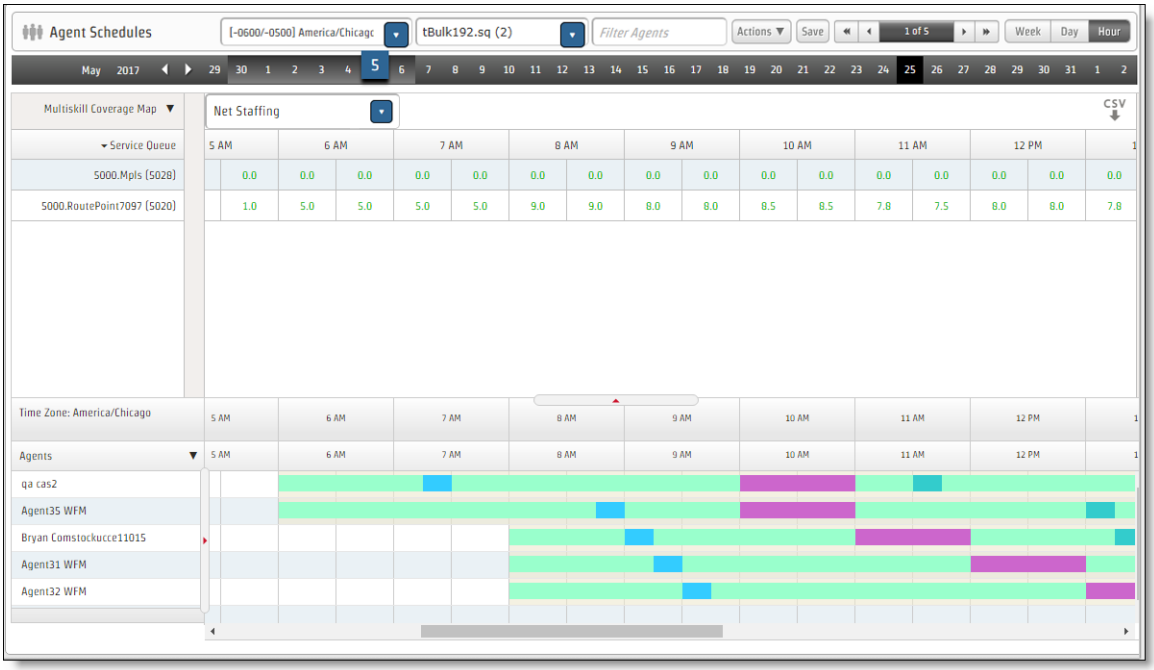
Podaci korišteni za izradu grafikona navedeni su u tabličnom obliku u ladicama na dnu grafikona. Tablične ladice prikazuju sljedeće mjerne podatke u intervalima od 30 minuta:

- Ponuđeni kontakti – prognoza, stvarna i ponovno predviđanje. Ako je omogućeno na stranici Globalne postavke (Omogući predviđene kontakte kao decimale), vrijednost Predviđanje kontakata može imati najviše dva decimalna mjesta, iako je prikazan samo jedan.
- Prosječno vrijeme rukovanja – predviđanje, stvarno i ponovno predviđanje.
- Agenti – predviđanje, zakazano, stvarno i ponovno predviđanje.
- Razina usluge – (samo redovi interaktivnih usluga) Predviđanje, Zakazano, Stvarno i Ponovno predviđanje.
- Maksimalan broj kontakata u redu čekanja – (samo neinteraktivni redovi čekanja usluga) Stvarni.

Tablični podaci mogu se izvesti u CSV formatu klikom na ikonu CSV preuzimanje s desne strane oznake Mjerni podaci.

Karta pokrivenosti više vještina

Prikaz Karte pokrivenosti multistrainsom prikazuje razine osoblja za određene redove čekanja usluga koji su inače spojeni u drugim prikazima pokrivenosti. Ova mogućnost dostupna je samo kada pregledavate rasporede za grupu reda čekanja servisa ili red čekanja servisa na razini zumiranja sata.



Sljedeće mjerne podatke za svaki red čekanja usluge možete pregledati na razini intervala od 30 minuta:

- Prognoza agenata
- raspored agenta
- Neto osoblje – zadani prikaz. Neto osoblje izračunava se na sljedeći način:

  Neto osoblje = Zakazani agenti - Prognoza agenata

Tablica sadrži podatke za skup svih redova čekanja servisa koje vidljivi agenti mogu raditi. Prikazani su samo redovi čekanja usluga s prognozom za odabrani dan. Agent može raditi u redu čekanja usluge ako je mapiran u red čekanja usluge putem mapiranja vještina ili multiskill grupe ili ako ima zakazanu aktivnost za red čekanja usluge tijekom tog tjedna.

NAPOMENA: Vidljivi agensi su oni koji su vam vidljivi na temelju vašeg pogleda.

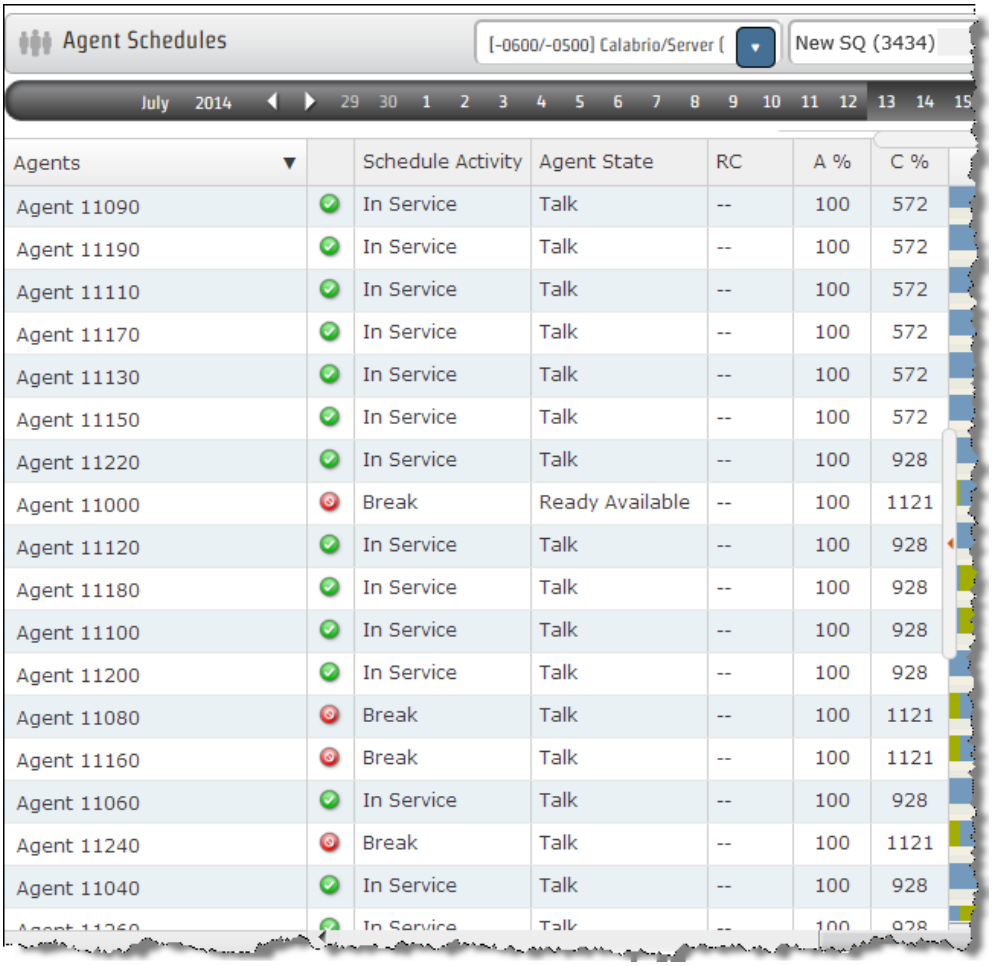
Podaci u tablici su snimka baze podataka od trenutka kada ste odabrali opciju Multiskill Coverage Map. Sva uređivanja ili promjene rasporeda koje nisu spremljene ne odražavaju se u ovim podacima. Kada promijenite mjerni podatak za prikaz, podaci se ažuriraju.

Kliknite ikonu za CSV preuzimanje s desne strane oznake Mjerni podaci da biste tablične podatke izvezli u CSV obliku.

Prikaz pridržavanja i usklađenosti agenta

Ladica za pridržavanje prikazuje podatke agenta u stvarnom vremenu te postotke pridržavanja i usklađenosti za agente na popisu Agenti. Otvorite je i zatvorite klikom na kontrolu strelice desno od popisa Agenti. Kada je ladica otvorena, podaci se osvježavaju svakih 30 sekundi.

NAPOMENA: ladica za pridržavanje ne ažurira se istodobno s widgetom za pridržavanje u stvarnom vremenu eksplorera podataka. Pogledajte widget za pridržavanje u stvarnom vremenu.



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 prikuplja podatke stanja agenta u stvarnom vremenu iz ACD i uspoređuje ih s rasporedima agenta kako bi izračunao postotak pridržavanja i usklađenosti. Vrijednosti prianjanja i usklađenosti izračunavaju se svakih 15 minuta.

NAPOMENA Postoci prianjanja i usklađenosti u ladici za pridržavanje ažuriraju se svakih 30 sekundi i zaokružuju na cijeli broj. Ti se postoci mogu razlikovati od

postotci prikazani u ladici Detalji o prianjanju jer se svaka ladica osvježava različitom brzinom, a ladica Detalji o pridržavanju prikazuje postotke pridržavanja i usklađenosti kao decimalni broj umjesto cijelog broja.

VAŽNO Potrebno je stvoriti drugi podatkovni poslužitelj za slanje podataka o produktivnosti u Preglednik podataka za agente koji podržavaju neinteraktivni red čekanja usluga. Ako ovaj dodatni Webex WFO podatkovni poslužitelj nije
U upotrebi i agent podržava neinteraktivni red čekanja usluga, Eksplorer za podatke ne prima podatke o produktivnosti za tog agenta. To vrijedi iako su informacije vidljive u ladici Detalji pridržavanja. To znači da agent neće biti pridržavan izvješća Data Explorera.

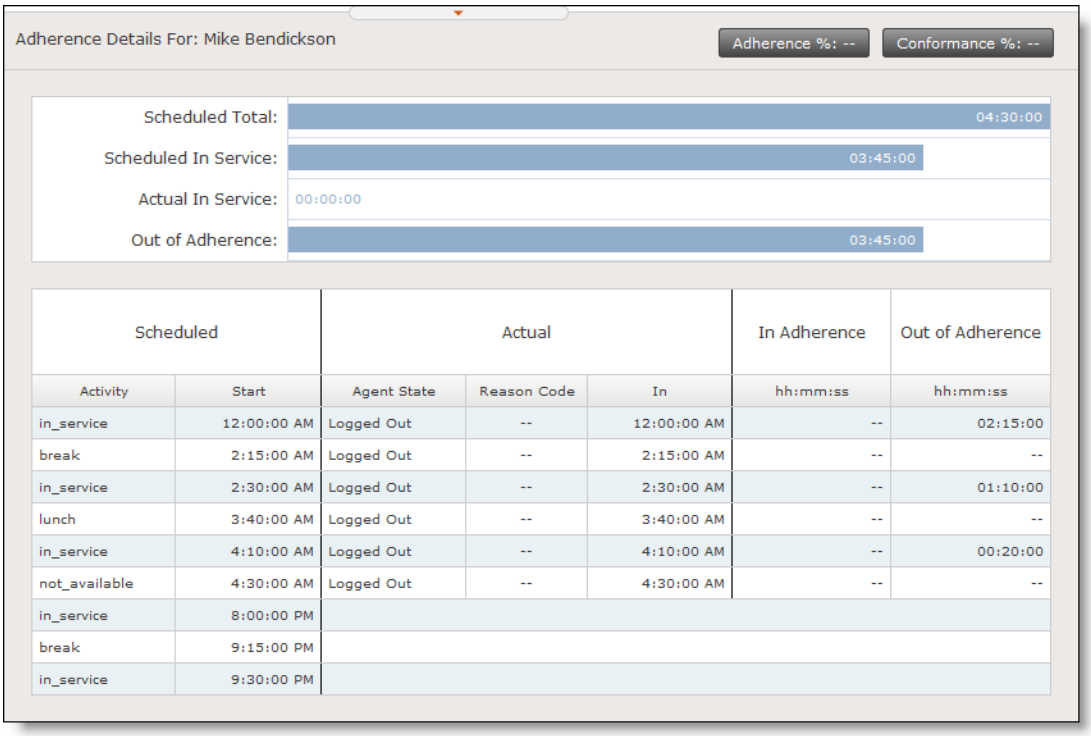
U sljedećoj su tablici navedena polja u ladici Pridržavanje.

Polje	Opis
Agenti	Ime agenta.
Ikone crvene ili zelene kuglice	Zelena kugla označava da se agent pridržava. Crvena kugla pokazuje Da se agent ne pridržava.
Zakazivanje aktivnosti	Agentova trenutna zakazana aktivnost.
Stanje agenta	Agentovo stanje ACD agenta.
RC	Šifra razloga ili opis (ako postoji) povezan s agentovim ACD stanjem. Šifre razloga su one povezane s glavnim redom servisa agenta.
A %	Postotak pridržavanja agenta. Pridržavanje je postotak vremena u kojem agenti slijede svoje rasporede. Prilikom izračunavanja pridržavanja WFM uzima u obzir planirano vrijeme dolaska i odlaska, stanke, ručkove i vrijeme provedeno na planiranim aktivnostima. Zatim uspoređuje stvarnu aktivnost s zakazanom aktivnošću svake milisekunde kroz radnu smjenu. Na primjer, agent koji bi trebao biti u službi u 09:00 i odjaviti se u 16:00 i koji se drži tog rasporeda cijeli dan, 100% se pridržava. Pridržavanje se izračunava sljedećom formulom: [(konfigurirano pridržavanje rasporeda minute − minute koje se ne pridržavaju) ÷ konfigurirane minute pridržavanja rasporeda] × 100

Polje	Opis
	U ovoj formuli "konfigurirane minute pridržavanja rasporeda" zbroj je vremena predviđenog za aktivnosti za koje je mogućnost Izračunaj pridržavanje postavljena na Da (pogledajte Prilagodba mapiranja stanja pridržavanja). **NAPOMENA** Ako formula daje negativan broj, polje prikazuje nulu.
C %	Postotak usklađenosti agenta. Sukladnost je postotak vremena u kojem agent radi pravo vrijeme, bez obzira na doba dana kada agent radi. Usklađivanje rasporeda ne uzima u obzir vrijeme dolaska i odlaska. Na primjer, agent koji bi trebao raditi od 08:00 do 16:00, ali umjesto toga radi od 10:00 do 18:00, prilagodio bi se, ali se ne pridržava, rasporedu. Usklađenost se izračunava prema sljedećoj formuli: (ukupno vrijeme u kojem je agent spreman, razgovor, čekanje ili rad) ÷ (ukupno trenutno zakazano vrijeme u upotrebi) × 100 Vrijeme u uporabi ne uključuje ručak, pauze, projekte ili iznimke. **NAPOMENA** (samo pet ACD-ova) Podaci u stvarnom vremenu bilježe se u intervalu za vrijeme trajanja intervalnog razdoblja. Međutim, podaci Web-servisi mogu se dohvatiti API zahtjevima samo određeni broj puta u minuti, po satu i dnevno. (Pogledajte Korisničku podršku Five9 za više informacija o tim ograničenjima i kako ih promijeniti ako je potrebno. API-ji koji se koriste su getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups i runReport.) Zbog toga, ako je interval postavljen na premalu vrijednost, podaci se mogu propustiti u prikupljanju nakon što je izvršen maksimalan broj zahtjeva za API za sat ako je vrijeme između posljednjeg dopuštenog snimanja i početka sljedećeg sata dulje od intervala snimanja. Za određivanje najnižeg praga intervala koristite sljedeću formulu: 3600 ÷ maksimalno API poziva po satu = minimalni interval u sekundama

Prikaz detaljnog pridržavanja agenta

Ladica Detalji o pridržavanju otvara se i zatvara klikom na ime agenta na popisu Agenti. To pokazuje koliko je dobro agent održavao pridržavanje rasporeda od početka dana. Pridržavanje se izračunava pomoću podataka stanja agenta prikupljenih iz ACD u stvarnom vremenu. Iz tog razloga, vrijednosti prikazane na vrhu ladice s detaljima pridržavanja (Planirani ukupni iznos, Zakazano u upotrebi, Stvarno u upotrebi i Izvan pridržavanja) odražavaju podatke u trenutku otvaranja ladice i mogu se razlikovati od vrijednosti prikazanih u detaljnom dijelu. Podatke u ladici možete osvježiti tako da ih zatvorite, a zatim ponovno otvorite.



Ladicu Detalji o pridržavanju možete koristiti za sljedeće:

- Usporedite planirane aktivnosti agenta sa statistikom u stvarnom vremenu o agentu iz ACD
- Interpretiraj statistiku pridržavanja

Sljedeća tablica opisuje polja ladice Detalji o pridržavanju.

Stupčasti	Opis
% pridržavanja	Ocjena pridržavanja agenta. Postotna vrijednost ažurira se svaki put Ladica je otvorena. Vrijednost se prikazuje kao decimalni broj i izračunava se svakih 15 minuta.

Stupčasti	Opis
	NAPOMENA: Ta se vrijednost može razlikovati od vrijednosti A % u ladici Prianjanje jer se svaka ladica osvježava različitom brzinom I zato što su vrijednosti zaokružene u ladici za pridržavanje.
% usklađenosti	Ocjena konformnosti agenta. Postotna vrijednost ažurira se svakih Vrijeme kada se ladica otvori. Vrijednost se prikazuje kao decimalni broj i izračunava se svakih 15 minuta. **NAPOMENA:** Ta se vrijednost može razlikovati od vrijednosti C % u ladici za prianjanje jer se svaka ladica osvježava različitom brzinom I zato što su vrijednosti zaokružene u ladici za pridržavanje.
Planirani ukupni zbroj	Ukupno vrijeme zakazanog rada agenta za odabrani datum. Ako je Odabrani datum je trenutni datum, vrijednost se izračunava na vrijeme otvaranja ladice. Ova vrijednost uključuje samo plaćeno vrijeme, a ne
	neplaćeno vrijeme.
Zakazano u usluzi	Ukupno vrijeme u kojem je zakazano da agent bude u upotrebi i dostupan Upravljajte pozivima za trenutni datum u trenutku otvaranja ladice. Kada su agenti u službi, oni su ili spremni za rukovanje pozivom ili već rukuju pozivom.
Stvarno u usluzi	Ukupno vrijeme kada je agent spreman ili rukuje u trenutno vrijeme za Trenutni datum. **NAPOMENA** Vrijeme u usluzi temelji se isključivo na feedu u stvarnom vremenu iz ACD i uključuje bilo koje vrijeme koje agent provede u spremnom, Stanja razgovora, čekanja i rada. To se možda neće podudarati s vremenom usluge u drugim izvješćima jer se ta druga izvješća temelje na povijesnim sažecima sadržaja podataka.
Izvan pridržavanja	Ukupno vrijeme nepridržavanja agenta za trenutni datum u tom trenutku Ladica je otvorena.
Zakazano	Popis zakazanih aktivnosti i njihova vremena početka za odabrani dan.
Stvaran	Stvarni podaci agenta za sljedeće tri vrijednosti: ▪ Stanje agenta – stanje agenta iz ACD

Stupčasti	Opis
	▪ Kôd razloga – šifra razloga pridružena stanjima Izvan funkcije i Nije spreman ▪ U — Vrijeme kada je agent ušao u stanje agenta
U pridržavanju	Vrijeme pridržavanja za svako stanje agenta. Ako je odabrani datum Trenutni datum, vrijednost se izračunava do trenutnog vremena.
Izvan pridržavanja	Vrijeme izvan pridržavanja za svako stanje agenta. Ako je odabrani datum Trenutni datum, vrijednost se izračunava do trenutnog vremena.

Optimizirajte pauze i ručkove

Akcija Optimiziraj rasporede omogućuje vam maksimiziranje pokrivenosti bez pokretanja novog rasporeda. Moguće je da su se brojne stvari promijenile od izvođenja rasporeda (dodane su iznimke, agenti su uzeli slobodne dane i tako dalje) koje utječu na pokrivenost. Optimiziranje rasporeda pomicanjem ručkova i pauza pomaže nadoknaditi to.

Optimizacija utječe samo na aktivnosti uvjeta rada (ručkovi i stanke) u radnim smjenama koje imaju zakazane aktivnosti za odabrani red čekanja usluga ili grupu više vještina koja uključuje odabrani red čekanja usluga za odabrani datum.

> **NAPOMENA** To može rezultirati lošijom pokrivenošću za druge redove čekanja servisa za koje je agent zakazan na taj datum. Za svaku postojeću aktivnost radnog stanja u smjeni, optimizator premješta samo one
> Aktivnosti unutar njihovih ograničenja i maksimalna ograničenja polja prilagodbe optimizacije (ako su postavljena). To se radi i za plaćene sate i za radne uvjete duljine smjene koji su trenutno u radnim smjenama agenta. Optimizator neće premještati pauze i ručkove dodane putem akcije Umetanje aktivnosti na stranici Rasporedi agenta. Dobro je pokrenuti optimizator prije nego što ručno promijenite pauze i ručkove.

Ova akcija dostupna je na stranici Rasporedi agenta za trenutne i buduće datume kada je odabran red čekanja usluge i kada je zakazan barem jedan agent. Nije dostupna kada odaberete grupu reda čekanja servisa, mapiranje vještina, tim ili prilagođeno grupiranje.

> **NAPOMENA** Da biste optimizirali trenutne rasporede datuma, ručkovi i pauze moraju započeti najmanje jedan sat od trenutnog vremena (zaokruženo na najbližih pet minuta), a na raspolaganju mora biti najmanje deset minuta
> Prije završetka potencijalnih ručkova ili pauza. Uvijek su dopuštene ručne promjene.

Agenti su optimizirani redoslijedom kojim se pojavljuju na stranici Rasporedi agenata. Ovaj redoslijed možete promijeniti korištenjem padajućeg izbornika stupca Agent za sortiranje ili pričvršćivanjem agenata na vrh popisa.
Optimizacija utječe na sve agente na više stranica, a ne samo na one na vidljivoj stranici.

> **NAPOMENA:** Optimizator se može konfigurirati za izvođenje od 1 do 30 puta svaki put kada kliknete akciju (pogledajte "Maksimalni pokušaji optimizacije rasporeda " u postavkama Konfiguriranje WFM na razini sustava
> stranica). Prema zadanim postavkama prolazi kroz rasporede agenta do 10 puta. Ako postigne maksimalnu optimizaciju prije nego što se dostigne konfigurirano ograničenje, zaustavlja se.

Nakon pokretanja akcije primit ćete poruku obavijesti u kojoj se navodi koliko je agenata i rasporeda optimizirano. Kada zatvorite poruku obavijesti, sustav ažurira trenutnu stranicu za sve agente čiji su ručkovi i pauze optimizirani. Promijenjeni rasporedi agenta ne spremaju se dok ne kliknete Spremi.

Rasporedi za optimizirane agente prošireni su u dvije stavke za taj datum, kao da ste dvaput kliknuli raspored tog agenta. Ako odaberete drugi datum u tjednu rasporeda u kojem agent nije optimiziran, raspored agenta se ne proširuje. Vraćanje na datum koji je optimiziran uzrokuje ponovno proširenje rasporeda agenta. Proširenje rasporeda s dva unosa za agenta na datum održava se sve dok se ne dogodi nešto od sljedećeg:

- Druga optimizacija vrši se na određeni datum
- Stranica je osvježena
- Raspored agenta je dvokliknut
- Raspored se sprema ili odbacuje

Proširenje rasporeda s dva unosa primjenjuje se na više stranica.

Dodatne promjene optimiziranih rasporeda možete izvršiti dvostrukim klikom na raspored kako biste prikazali proširenje rasporeda s dva unosa. Alat za optimizaciju možete pokrenuti više puta na isti datum bez spremanja i pokrenuti optimizator na više datuma u istom zakazanom tjednu bez spremanja između svakog optimiziranog datuma.

Nakon što pokrenete optimizator i pregledate proširene retke optimiziranih rasporeda, vrijedi sljedeće:

- Ne možete isključiti agente od optimizacije. Ili morate spremiti ili odbaciti sve optimizirane rasporede za agente.
- Ne možete odabrati određene optimizirane rasporede agenta za spremanje.

Da biste optimizirali rasporede:

1. Na stranici Rasporedi agenta kliknite **Akcije i odaberite** Optimiziraj rasporede .
2. Konfigurirajte akciju optimizacije.
   - Odaberite određeni datum ili raspon datuma. Podrazumevano je odabran trenutni datum. Odabrani datum ili raspon datuma mora biti unutar zakazanog tjedna.
   - Ako želite izuzeti određene agente iz optimizacije, premjestite ih iz okna Dodijeljeno u okno Dostupno. Prema zadanim postavkama svi agenti u rasporedu navedeni su u oknu Dodijeljeno.
   - Odaberite želite li optimizirati pauze, ručkove ili oboje. Prema zadanim postavkama odabiru se i pauze i ručkovi.
3. Kliknite **Optimiziraj**. Optimizator pokreće konfigurirani broj puta ili dok se raspored ne optimizira i prikazuje poruku koja vam govori koliko je agenata optimizirano i koliko je aktivnosti premješteno.
4. Po želji ponovno optimizirajte raspored. Akciju možete pokrenuti koliko god puta želite. Svaki put kada pokrene konfigurirani broj puta kroz raspored. Nakon završetka optimizatora, promijenjeni rasporedi prikazuju se u načinu uređivanja (podijeljeni u dvije trake). Po želji možete pregledati promjene i izvršiti ručne promjene. Ako optimizirate raspon datuma, možete vidjeti promjene napravljene na svaki datum u rasponu.
5. Kada završite, kliknite **Spremi** da biste spremili promjene u rasporedu.

Ograničenja optimizacije

Optimizator uzima u obzir ova ograničenja aktivnosti uvjeta rada prilikom premještanja ručkova i pauza:

- Minimalno kašnjenje
- Maksimalno kašnjenje
- Minimalni interval
- Prirast
- Ograničenje polja za maksimalno podešavanje optimizacije (ako je postavljeno)

Ručak ili pauza neće se premjestiti ako se ta ograničenja ne mogu ispuniti ili ako su istinita sljedeća ograničenja:

- Mjesto na koje se ručak ili pauza mogu premjestiti trenutno zauzima drugi ručak, pauza, projekt ili iznimka.
- Ručak ili pauza prelaze u ponoć.

- Ručak ili pauza uklonjeni su iz radnog stanja ili su uklonjeni, a zatim dodani natrag.

Ako se ograničenje aktivnosti promijenilo tako da se aktivnost ne može premjestiti u budućem vremenu, neće se premjestiti.

Optimizator neće dodavati ili brisati ručkove ili pauze, niti će promijeniti njihove atribute (ime, vrstu, trajanje, trajanje plaćenog dijela i boju).

Optimizator neće pomicati ručkove i pauze povrh ili djelomično prema postojećim iznimkama, projektima, ručkovima ili pauzama. Ako ručak ili pauza imaju i plaćeni i neplaćeni dio, optimizator neće pokušati zamijeniti koji se pojavljuje u dijelu koji se ne preklapa. Uvijek stavlja plaćeni dio ispred neplaćenog dijela.

Primjeri optimizacije

Primjer 1: Prekid ručno premješten od strane administratora u jednoj smjeni, maksimalna prilagodba optimizacije nije postavljena

Agent ima četverosatnu smjenu (21:00 AM-13:00) s jednom pauzom (22:30 AM), a pauzu pomičete na 12:00 sati. Pauza ima minimalno kašnjenje od jednog sata i maksimalno kašnjenje od dva sata u četverosatnom plaćenom radnom stanju.

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

Nakon ručne promjene raspored prikazuje stanku u 12:00:

Nakon optimizacije ručkova i pauza, pauza se pomiče između 10:00 i 11:00 AM.

Primjer 2: Ručno premještanje prijeloma od strane administratora u jednoj smjeni, skup postavki maksimalne prilagodbe optimizacije

Agent ima četverosatnu smjenu (21:00 AM-13:00) s jednom pauzom (22:30 AM), a pauzu pomičete na 12:00 sati. Pauza ima minimalno kašnjenje od jednog sata i maksimalno kašnjenje od dva sata u radnom stanju četverosatne smjene s maksimalnom prilagodbom optimizacije od petnaest minuta.

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

Nakon ručne promjene raspored prikazuje stanku u 12:00:

Nakon optimizacije ručkova i pauza, nema promjene u rasporedu agenata.

Prikaz izvješća o zakazivanju

Informacije o standardnim QM i WFM izvješćima koja se isporučuju s WFO-Webex te upute za pokretanje standardnog izvješća potražite u člancima QM standardna izvješća i WFM standardna izvješća.

NAPOMENA WFM izvješća odražavaju podatke koji se pojavljuju u vremenskoj zoni klijenta koju je konfigurirao administrator sustava. Ako zatražite izvješće o WFM, a vremenska zona prikaza je ispred vremena klijenta
Zona, izvještaj možda ne sadrži nikakve podatke.

NAPOMENA Neke vrijednosti u izvještajima su izračunate vrijednosti i podložne su zaokruživanju prema gore ili dolje. Zbog tog zaokruživanja mogu se neznatno razlikovati od povijesnih vrijednosti podataka.

Napravite dugoročne planove

Izrada dugoročnih planova podrazumijeva sljedeće:

- Procijenite buduće zahtjeve i troškove kontaktnog centra.
- Konfigurirajte slobodno vrijeme agenta i upravljajte njime.

Procijenite buduće zahtjeve

Odjeljak Strateško planiranje upravljanja aplikacijama omogućuje vam procjenu budućih zahtjeva i troškova kontaktnog centra.

Upravljanje strateškim resursima

Pomoću stranice Strateški resursi stvarajte, uređujte i brišite strateške resurse. Strateški resursi su ljudi i kapitalna oprema koji čine vaš kontakt centar. Strateški resursi koje ovdje konfigurirate koriste se za generiranje izvješća o strateškom planiranju koja procjenjuju buduće troškove i zahtjeve.

BILJEŠKA
Informacije o standardnim QM i WFM izvješćima koja se isporučuju s WFO-Webex te upute za pokretanje standardnog izvješća potražite u člancima QM standardna izvješća i WFM standardna izvješća.

Osnovni resurs je agent. Svi ostali resursi izračunavaju se izravno ili neizravno u smislu broja agenata u kontakt centru.

PRIMJER Konfigurirate jednog administratora na svakih 50 nadzornika i konfigurirate jednog nadzornika na svakih 20 agenata. Nadzornik ima izravnu vezu s brojem agenata i Administrator ima neizravan odnos prema broju agenata putem broja nadzornika.

NAPOMENA: Resurs agenta je resurs sustava. Možete uređivati detalje resursa agenta, ali ga ne možete izbrisati.

Sljedeća polja pojavljuju se na ovoj stranici.

Polje	Opis
Naziv resursa	Naziv ovog resursa. Ovo ime mora biti jedinstveno.
Kategorija resursa	Vrsta resursa. Resurs može biti ljudski resurs (zaposlenici i izvođači) ili kapitalnu stavku (oprema, namještaj i uređaji).
Trošak resursa	Mjesečni trošak resursa, godišnje ili jednokratni izdatak. Trošak mora biti cijeli broj veći ili jednak nuli. Ako odaberete jednokratne izdatke, navedite životni vijek resursa u mjesecima. Ta vrijednost mora biti cijeli broj (0–999).
Omjer resursa	Omjer jedne instance ovog resursa i količine druge instance Strateški resurs za drugi resurs. Ova vrijednost mora biti broj (0–

Polje	Opis
	9999). Izravno ili neizravno, svaki resurs je definiran u odnosu na agentov resurs. **NAPOMENA** Ovo polje nije prisutno za resurs sustava Agent jer je agent osnovni resurs.
Trenutni broj resursa	Trenutna količina ovog strateškog resursa u kontaktnom centru. Ovaj Vrijednost mora biti broj (0 – 99999). Ako je resurs ljudski resurs, upotrijebite broj FTE agenata. Ako je strateški resurs jednokratni izdatak, upotrijebite broj resursa čiji trošak još nije u potpunosti amortiziran.

Upravljanje planovima zapošljavanja

Pomoću stranice Planovi zapošljavanja stvarajte, uređujte i brišite planove zapošljavanja. Plan zapošljavanja je slijed koraka zapošljavanja koji opisuje proces zapošljavanja agenata kako bi se zadovoljili budući zahtjevi u vašem kontaktnom centru. Planovi zapošljavanja koriste se zajedno sa strateškim resursima i strateškom prognozom za generiranje izvješća.

NAPOMENA Nakon što izradite plan zapošljavanja, pojedinačni koraci zapošljavanja se ne mijenjaju, čak i ako se ti koraci uređuju ili brišu na stranici Koraci zapošljavanja. Pogledajte Upravljanje koracima zapošljavanja.

Sljedeća polja pojavljuju se na ovoj stranici.

Polje	Opis
Naziv plana	Naziv plana zapošljavanja. Ovo ime mora biti jedinstveno.
Detalji plana	Popis dostupnih i dodijeljenih koraka zapošljavanja za plan zapošljavanja. Dodijeljene korake zapošljavanja možete preurediti pomoću strelica gore/dolje. Popis dostupnih koraka zapošljavanja prikazuje naziv koraka, njegovo trajanje i stopu dohvaćanja.

Upravljanje koracima zapošljavanja

Pomoću stranice Koraci zapošljavanja stvorite, uredite i izbrišite korake zapošljavanja. Korak zapošljavanja sastavni je dio plana zapošljavanja. Mjerni podaci koje konfigurirate za svaki korak koriste se za određivanje koliko kandidata mora ući u kanal zapošljavanja kako bi zadovoljili buduće zahtjeve agenta kako je određeno strateškim predviđanjem.

Da bi se koristili za predviđanje, koraci zapošljavanja moraju biti dio plana zapošljavanja na stranici Planovi zapošljavanja. Pogledajte

Upravljajte planovima zapošljavanja.

> **BILJEŠKA**
> Uređivanje koraka zapošljavanja na ovoj stranici ne utječe na planove zapošljavanja koji uključuju taj korak. Na primjer, ako stvorite korak u trajanju od pet dana, dodate ga planu zapošljavanja, a zatim kasnije promijenite trajanje tog koraka na tri dana, korak u tom planu zapošljavanja traje pet dana. Ako korak dodate drugom planu zapošljavanja, njegovo trajanje u novom planu zapošljavanja je tri dana.
>
> Slično tome, brisanje koraka zapošljavanja na ovoj stranici ne uklanja ga iz bilo kakvih planova zapošljavanja kojima je već dodan.

Sljedeća polja pojavljuju se na ovoj stranici.

Polje	Opis
Naziv koraka	Naziv koraka zapošljavanja. Ovo ime mora biti jedinstveno.
Trajanje	Broj dana trajanja koraka. Ta vrijednost mora biti cijeli broj (1–999).
Stopa atribucije	Broj kandidata od 100 koji odustanu od procesa zapošljavanja tijekom ovog koraka. Ova vrijednost mora biti cijeli broj (1–100).

Analiza troškova smjene za red čekanja servisa

Zahtjev za analizu proračuna smjene generira podatke potrebne za analizu troškova smjene za jedan ili više redova čekanja servisa.

> **NAPOMENA** Mora postojati predviđanje proizvodnje za razdoblje koje želite analizirati da bi se zahtjev uspješno pokrenuo.

Nakon što pokrenete ovaj zahtjev, možete pokrenuti izvješće Analiza proračuna za promjenu. Ovim se izvješćem prikazuje trošak po smjeni za red čekanja servisa. Ovo izvješće možete pregledati samo za redove čekanja servisa za koje ste prethodno poslali zahtjev za analizu proračuna za promjenu.

Generiranje zahtjeva za analizu proračuna za promjenu

1. Na stranici Pomak zahtjeva za analizu proračuna unesite datum početka i datum završetka razdoblja čije podatke želite analizirati.
2. Odaberite jedan ili više redova čekanja servisa.

3. Dodajte parametre pomaka koje želite analizirati. Kliknite **Dodaj** da biste dodali redak u tablicu, a zatim za svaki redak unesite parametre pomaka:
   - Odaberite duljinu pomaka s padajućeg popisa.
   - Unesite željeni postotak iskorištenosti. Ovo je postotak vremena kada agenti služe.
   - Unesite maksimalan broj agenata dostupnih za rad. Ako želite da WFM to utvrdi, unesite 9999.
   - Odaberite dane u tjednu koje želite koristiti u analizi. Odaberite **Sve** da biste odabrali svaki dan u tjednu jednim klikom.
4. Zakažite zahtjev. Prema zadanim postavkama zahtjev se pokreće odmah.

Upravljanje slobodnim vremenom agenta

Odjeljak Planiranje odmora u upravljanju aplikacijama omogućuje konfiguriranje slobodnog vremena agenta i upravljanje njime.

Upravljanje ekvivalentnim profilima punog radnog vremena

Ako koristite značajke strateškog planiranja i odmora, morate stvoriti profile ekvivalentne punom radnom vremenu i dodijeliti agente tim profilima. WFM koristi profile ekvivalenta punog radnog vremena prilikom izrade strateških planova i analize zahtjeva za odmor.

Ekvivalent punog radnog vremena (FTE) jednak je broju ukupnih sati planirane osobe podijeljenih s brojem sati tjedno koji čine osobu s punim radnim vremenom (na primjer, 40 sati ili 35 sati). FTE se može sastojati od nekoliko osoba s nepunim radnim vremenom čije je kombinirano radno vrijeme u tjednu jednako osobi s punim radnim vremenom, ali možda neće imati troškove primanja.

U svrhu predviđanja i planiranja potrebno je utvrditi broj sati koje agent plaća tjedno (na primjer, 20, 35 ili 40 sati). WFM koristi ovu vrijednost za određivanje broja FTE agenata potrebnih za predviđanje. Ako je broj plaćenih sati 40, a prognoza zahtijeva 80 sati, potrebna su vam dva agenta s punim radnim vremenom.

> **PRIMJER** : kontaktni centar ima 100 agenata. FTE je 40 plaćenih sati tjedno (160 sati mjesečno), a FTE agent zarađuje $3,000 mjesečno. Svi agenti moraju uzeti osam sati.
> Trening ovog mjeseca. To je 800 sati treninga za mjesec (100 × 8). Ako promijenite broj sati vježbanja u FTEs, trebat će vam pet FTE-a (800 ÷ 160), što odgovara $15,000 utrošenom na trening za ovaj mjesec (5 × $3,000). Koristeći strateško planiranje za određivanje troškova unaprijed, menadžeri mogu zatražiti manje sati obuke u odnosu na svoj proračun ili rasporediti obuku u razdoblju od dva ili tri mjeseca.

Opisi polja

Koristite stranicu Ekvivalentni profili punog radnog vremena za stvaranje, uređivanje i brisanje ekvivalentnih profila punog radnog vremena. Polja na stranici Profili ekvivalenta punog radnog vremena opisana su u nastavku.

Polje	Opis
FTE naziv	Jedinstveni naziv za FTE profil.
Minimalni broj sati tjedno	Minimalni broj plaćenih sati tjedno za ovaj profil. Maksimalan
broj sati tjedno	Maksimalan broj plaćenih sati tjedno za ovaj profil.
Dodijeli agente	Dodijelite agente ovom profilu. To je potrebno za planiranje odmora. Neki Agent ne može zatražiti slobodne dane ako agent nije dodijeljen FTE profilu.

Upravljanje vrstama odmora

Stranica Vrste odmora omogućuje vam stvaranje vrsta odmora i upravljanje njima te povezivanje iznimaka s određenim vrstama odmora. To vam omogućuje da prilagodite točno što svaka vrsta odmora znači u vašem kontakt centru.

> **NAPOMENA** Vrste odmora koje stvorite automatski se dodjeljuju poslovnom prikazu i prikazima koji su vam dodijeljeni.

Iznimke su aktivnosti koje agente oduzimaju od službe. Možete mapirati više iznimaka na istu vrstu odmora, ali svaka iznimka može se mapirati samo na jednu vrstu odmora. Morate odabrati jednu iznimku da biste bili iznimka tijeka rada. Dodatne informacije o iznimkama tijeka rada potražite u članku Automatizacija rukovanja zahtjevima agenta.

Primjeri vrsta odmora uključuju sljedeće:

- Dani bolovanja
- Dužnost žirija
- Plutajući praznici
- Odmor

Koristeći vrste odmora i planove odmora, WFO Webex vam omogućuje da pratite koliko je sati svake vrste odmora koristio agent.

U sustavima s integracijom HRMS-a (pogledajte "Integracija vašeg HRMS-a s Webex WFO-om" u *Webex Referentnom vodiču* za uvoz podataka WFO-a), te se informacije izvoze u datoteku koja se svakodnevno može uvesti u HRMS.

> **NAPOMENA** Ako se integrirate s HRMS-om, ne postavljate planove odmora u Webex WFO-u. Postavljeni su unutar HRMS-a.

U sustavima bez HRMS integracije, ove informacije se primjenjuju na plan odmora konfiguriran za svakog agenta. U oba sustava, sati odmora dostupni agentu prikazuju se na stranici Upravljanje korisnicima i mogu se prijaviti u izvješću Status odmora.

Stvaranje vrste odmora

1. Odaberite Stvorite **novu vrstu** odmora.
2. Unesite naziv vrste odmora u polje Vrsta **odmora** (na primjer, "Bolovanje" ili "Dopust u žalovanju").
3. Odaberite jednu ili više iznimaka koje će se primijeniti na ovu vrstu odmora.
4. Kliknite **Spremi**.

Nakon što izradite vrstu odmora, možete je uključiti u jedan ili više planova za odmor (pogledajte Upravljanje planovima za odmor).

Uređivanje vrste odmora

1. Odaberite **Uređivanje ili brisanje postojeće vrste odmora**.
2. Na padajućem popisu Vrsta **odmora odaberite vrstu odmora** .
3. Izvršite sve potrebne promjene vrste odmora.
4. Kliknite **Spremi**.

Brisanje vrste odmora

1. Odaberite **Uređivanje ili brisanje postojeće vrste** odmora.
2. Na padajućem popisu Vrsta **odmora odaberite vrstu odmora** .
3. Kliknite **Izbriši**.

> **NAPOMENA:** Ne možete uređivati ili brisati vrste odmora koje nisu u vašem prikazu. Ako vrsti odmora u prikazu nisu dodijeljene iznimke koje nisu u vašem prikazu, to ne možete uređivati Vrsta odmora. Time se osigurava da ne možete nenamjerno ukloniti iznimke koje ne možete vidjeti.

NAPOMENA Kada izbrišete vrstu odmora, ona se briše iz svih planova odmora koji je koriste.

Opisi polja

Koristite stranicu Vrste odmora kako biste dodijelili iznimke svakoj vrsti odmora.

Polja na stranici Vrste odmora kada uređujete ili brišete postojeću vrstu odmora ili kada stvarate novu vrstu odmora, opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Iznimke	Dodjeljuje iznimke vrsti odmora. Odaberite jednu iznimku kako biste bili iznimka tijeka rada koja se koristi za ovu vrstu odmora. **NAPOMENA:** Za svaku vrstu odmora mora se navesti iznimka tijeka rada kako bi zahtjevi za slobodnim vremenom bili odobreni automatski prema tijeku rada (dodatne informacije potražite u odjeljku Automatizacija rukovanja zahtjevima agenta).
Vrsta odmora	Naziv vrste odmora.

Upravljanje planovima za odmor

Planovi odmora definiraju planove slobodnog vremena dodijeljene agentima. Možete izraditi više planova za odmor kako biste upravljali slobodnim vremenom za različite vrste agenata (na primjer, agente s nepunim radnim vremenom i agente s punim radnim vremenom). Planovi za odmor koriste vrste odmora kako bi opisali kako agenti prate svoje slobodno vrijeme (pogledajte Upravljanje vrstama odmora). Način na koji se time upravlja specifičan je za vaš kontakt centar.

NAJBOLJA PRAKSA Individualni planovi odmora namijenjeni su (ali nisu potrebni) za cijelu godinu (od 1. siječnja do 31. prosinca).

NAPOMENA: Stranica Planovi odmora prisutna je samo u sustavima koji ne koriste HRMS integraciju. Sustavi koji koriste HRMS integraciju dobivaju svoje planove za odmor od HRMS-a (pogledajte Integracija s sustav upravljanja ljudskim resursima).

Izradite plan odmora

1. Unesite jedinstveni naziv plana u polje Naziv **plana** .
2. Unesite datum početka plana u **polje Datum** početka.
3. Unesite datum završetka u **polje Datum** završetka.

4. Odaberite vrstu **odmora** koju želite dodijeliti i dodijelite joj sate. Dodatne informacije o stvaranju vrsta odmora potražite u odjeljku Upravljanje vrstama odmora .
5. Dodijelite agente planu odmora.
6. Kliknite **Spremi**.

Uređivanje plana odmora

1. Na padajućem **popisu Odabir plana** odaberite plan odmora.
2. Promijenite vrijednosti u bilo kojem od polja plana odmora.
3. Kliknite **Spremi**.

Kopiranje plana odmora

> **NAPOMENA** Kopiranje plana odmora kopira sve informacije u izvornom planu (uključujući dodijeljene agente). Ako postoji *bilo kakvo* preklapanje datuma između novog i originalnog plana odmora, svi agenti će biti
> Izbrisano iz izvornog plana.

1. Na padajućem **popisu Odabir plana** odaberite plan odmora.
2. Unesite naziv plana odmora **u polje Novi naziv** plana. Ako je novi plan odmora isti kao i izvorni plan s datumima za sljedeću godinu, ne morate mijenjati novi naziv plana odmora.
3. Unesite datum početka plana u **polje Datum** početka.
4. Unesite datum završetka u **polje Datum** završetka.
5. Kliknite **Spremi**.

Brisanje plana za odmor

1. Na padajućem **popisu Odabir plana** odaberite plan odmora.
2. Kliknite **Izbriši**.

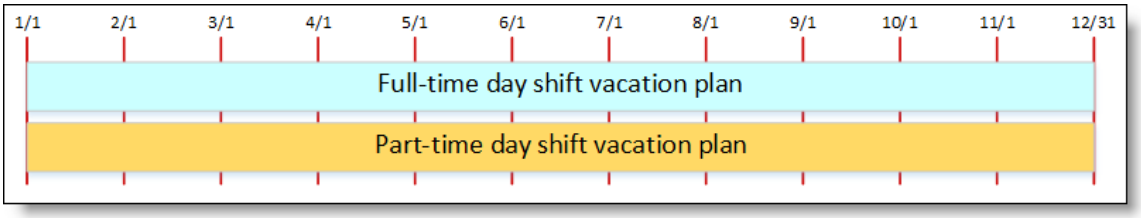
Primjeri plana odmora

Vaša tvrtka će definirati zahtjeve za svaki plan odmora. Na primjer, sljedeći mogu biti atributi plana odmora za stalne početne agente (vrste odmora definirane su na stranici Vrste odmora):

Polje	Vrijednost
Naziv plana	Cjelodnevna dnevna smjena (ulazna razina)
Datum početka	Siječanj 1, 2016
Datum završetka	Prosinac 31, 2016
Vrste odmora	▪ Osobni i bolovanja - 24 sata ▪ Dopust za žalovanje - 16 sati ▪ Plutajući odmor - 24 sata ▪ Dužnost žirija - 40 sati ▪ Dani godišnjeg odmora - 80 sati
Dodijeli agente	▪ Adams, Ann ▪ Pekar, Ben ▪ Clark, Charlotte itd.

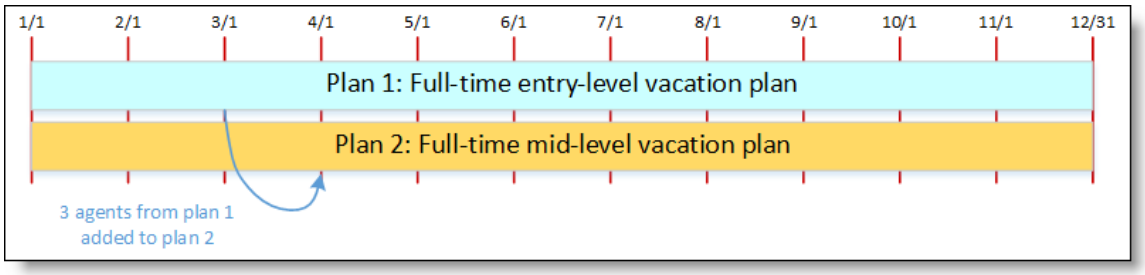
Možete kreirati planove odmora s datumima koji se preklapaju. Međutim, agenti se mogu dodijeliti samo jednom planu odmora na bilo koji datum.

Primjer 1: Preklapanje planova odmora bez uobičajenih agenata



To su važeći planovi odmora, jer iako se preklapaju, između ta dva plana nema zajedničkih agenata.

Primjer 2: Premještanje agenata između planova odmora

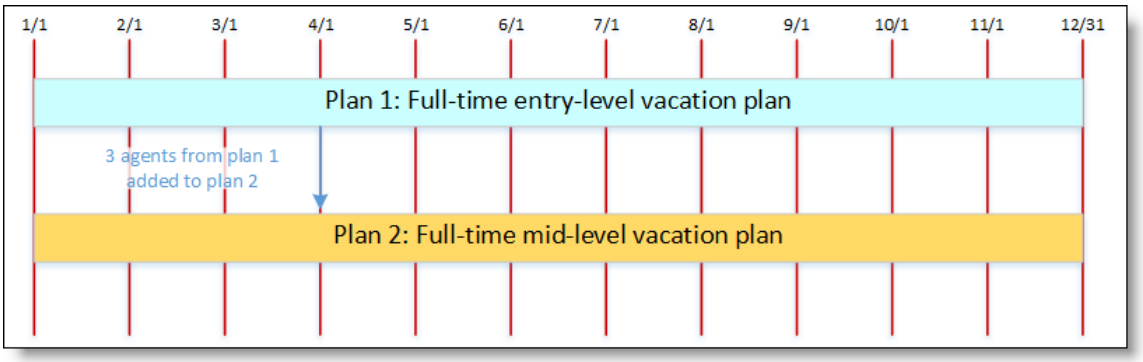


U ovom primjeru klijent je postavio planove odmora koji se razlikuju ovisno o razini iskustva agenta. 1. travnja tri agenta kvalificirat će se za dodavanje u plan odmora 2. Administrator želi proaktivno premjestiti ove agente u plan odmora 2 1. ožujka.

Promjene planova za odmor stupaju na snagu odmah, a agenti ne mogu istovremeno biti u Planu 1 i Planu 2. Sustav prikazuje poruku o pogrešci.

U ovoj situaciji možete poduzeti dvije radnje:

- Dodijelite agente Planu 2 1. ožujka. Nakon što su agenti dodijeljeni Planu 2, više neće biti dodijeljeni Planu 1 i bit će aktivni u Planu 2. Od 1. ožujka do 1. travnja imat će privilegije za odmor dodijeljene Planu 2 (iako ih još nisu zaradili). Promjena neće utjecati na druge postojeće agente u planu 1.
- Otkažite promjenu i 1. travnja dodajte agente iz Plana 1 u Plan 2.



Opisi polja

Pomoću stranice Planovi za odmor dodijelite, stvorite, uredite, kopirajte ili izbrišite planove za odmor.

NAPOMENA: Agent se može dodijeliti samo jednom planu odmora na bilo koji datum (isti agent ne može se dodijeliti preklapajućim planovima odmora).

Polja na stranici Planovi za odmor opisana su u nastavku.

Polja	Opis
Naziv plana	Jedinstveni naziv za plan. **PRIMJER** : Valjano ime je "Puno radno vrijeme do 5 godina radnog staža".
Odabir plana	Odaberite plan koji želite kopirati, urediti ili izbrisati.
Datum početka	Početni datum plana odmora, u formatu GGGG-MM-DD. Možete odabrati datum i pomoću birača datuma.
Datum završetka	Završni datum plana odmora, u formatu GGGG-MM-DD. Možete odabrati datum i pomoću birača datuma.
Vrste odmora/alocirani sati	Odaberite dostupnu vrstu odmora i dodijelite broj sati za tu vrstu. Ponovite postupak za svaku vrstu odmora kojoj želite dodijeliti sate. U jedan plan odmora možete dodati do 20 vrsta odmora.
Dodijeli agente	Odaberite agente kojima želite dodijeliti ovaj plan. Agent može biti Dodijeljen samo jednom planu na bilo koji datum.
Novi naziv plana	Naziv novog plana odmora u koji želite kopirati vrijednosti. Ovo se polje pojavljuje samo kada odaberete mogućnost Kopiraj plan.

Upravljanje dodjelama slobodnog vremena

Na stranici Dodjele slobodnog vremena možete postaviti maksimalno vrijeme koje agenti u redu čekanja za usluge mogu uzeti svaki dan u godini.

Možete konfigurirati slobodne dodjele u FTE-ima (ekvivalenti punog radnog vremena) ili satima, ovisno o tome koju je jedinicu administrator odabrao na stranici WFM Globalne postavke (pogledajte Konfiguriranje WFM postavki) na razini cijelog sustava).

Korištenje dodjela slobodnog vremena sa zahtjevima za slobodne dane

Kada nadzornik odobri zahtjev agenta za slobodan dan za djelomični ili cijeli slobodan dan, WFM oduzima vrijeme koje agent traži od slobodnih dodjela koje su unesene za taj dan. Vidjeti koliko je slobodnog vremena ostalo na određeni dan može pomoći i agentima i nadzornicima da naprave

Informirane odluke o traženju i odobravanju slobodnog vremena.

> **NAPOMENA** Ako zahtjev za slobodnim vremenom prođe kroz tijek rada, agent mora imati konfiguriran glavni red servisa kako bi se dodjele ispravno izračunale. Tijek rada traži glavni Red čekanja usluge od kojeg se oduzimaju dodjele.

Nadzornici i agenti mogu vidjeti koliko je vremena preostalo za slobodne dodjele kada učine sljedeće:

- Nadzornici – pogledajte stupac Praznina u dodjeli dok pregledavate zahtjeve za slobodnim vremenom (pogledajte Odobravanje iliodbijanje zahtjeva).
- Agenti – pogledajte stupac Dostupna dodjela dok stvarate zahtjeve za slobodnim vremenom (pogledajte Zahtjev za slobodnim vremenom).

> **NAPOMENA** Ova je značajka dostupna samo ako je administrator konfigurirao WFM za prikaz gumba Dodjela slobodnog vremena (pogledajte Konfiguriranje postavki WFM na razini sustava).

> **NAPOMENA:** Agenti nikada neće vidjeti negativnu vrijednost u dodjelama slobodnog vremena. Ako vrijednost padne ispod nule, agent će vidjeti nulu kao preostalu dodjelu. To obeshrabruje agente od
> Uzimajući slobodne dane s premalo osoblja.

Nadzornici i agenti vide preostalo slobodno vrijeme u FTE-ima ili satima, ovisno o tome koju je jedinicu administrator odabrao.

Izračunavanje dodjela slobodnog vremena sa zahtjevima za slobodne dane

Sljedeći odjeljci objašnjavaju kako WFM oduzima zahtjeve za slobodne dane od dodjela.

Zahtjevi za slobodne dane s FTE-ima ili satima

Kada nadzornik odobri zahtjev za slobodnim vremenom, iznos koji WFM oduzima od dodjele slobodnog vremena za dan zahtjeva ovisi o tome je li administrator konfigurirao WFM za prikaz FTE-ova ili sati:

- FTEs—WFM koristi sljedeću formulu:

  Slobodne dodjele za taj dan - (Broj sati u djelomičnom ili cjelodnevnom zahtjevu za slobodno vrijeme ÷ Zadano FTE po danu)

  > **NAPOMENA** Zadani FTE po danu konfiguriran je na stranici Konfiguriranje postavki WFM na razini sustava .

- Sati – WFM koristi sljedeću formulu:

Slobodne dane za taj dan - Broj sati u djelomičnom ili cjelodnevnom zahtjevu za slobodan dan

Zahtjevi za cjelodnevni odmor

U gornjim izračunima količina vremena oduzetog cijelim zahtjevom za slobodan dan ovisi o tome imaju li vaši agenti rasporede za dane za koje traže slobodne dane:

- Agenti imaju rasporede – WFM koristi iznos plaćenog vremena za koje je agent zakazan za rad na dan kada zatraže slobodne dane.
- Agenti još nemaju rasporede – WFM koristi djelić minimalnih sati agenta tjedno (konfigurirano i dodijeljeno na stranici Upravljanje ekvivalentnim profilima punog vremena) da bi izračunao koliko je sati jednako cijelom danu:

  Minimalni broj sati tjedno ÷ 5 = Broj sati u cijelom zahtjevu za slobodan dan

> **NAPOMENA** Kada agenti zatraže slobodne dane za dan za koji još nemaju rasporede, WFM uvijek dijeli svoje minimalne sate tjedno s pet, a ne s brojem radnih dana koji
> Njihovi redovi čekanja za usluge zapravo su otvoreni.

Sljedeća tablica prikazuje što se događa s dodjelama slobodnog vremena kada tri agenta podnesu zahtjeve za slobodne dane za 10. rujna i ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- Agenti još nemaju raspored za 10. rujna.
- Agenti imaju različite minimalne sate tjedno.
- Zadani FTE po danu je 8 sati.
- Jedinica prikaza za slobodne dane je FTEs.
- Slobodne dodjele za 10. rujna su 3 FTE-a.

Zatraženje slobodnog vremena	Izračun minimalno tjedno	Izračun učinka (FTE)
Agent A	20 minuta. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 FTA
Agent B	30 minuta. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 FTA
Agent C	40 minuta. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 FTE
UKUPAN		2.25 Ekvivalenata punom radnom vremenu

Nakon što nadzornik odobri ove zahtjeve za slobodne dane, dodjele slobodnih dana za 10. rujna su 0,75 FTE.

> **NAPOMENA** Ako agent pripada više redova čekanja usluga, nadzornik koji odobri zahtjev za slobodnim vremenom određuje na koju FTE dodjelu reda čekanja usluge primjenjuje.

Kopiranje vremena izvan dodjela

Možete kopirati slobodne dodjele reda čekanja servisa u drugu godinu ili u drugi red čekanja za usluge za bilo koju godinu.

Akcija kopiranja kopira cijelu godinu slobodnih dodjela odjednom i zamjenjuje sve dodjele slobodnih vremena koje su prethodno konfigurirane za red čekanja servisa u koji kopirate. Ta se zamjena događa čak i ako ste unijeli FTE-ove ili sate u manje mjeseci za red čekanja servisa koji kopirate nego za red čekanja servisa u koji kopirate.

Primjer 1: Redovi čekanja usluga imaju slobodne dodjele za cijelu godinu

Sljedeći popis prikazuje što se događa kada kopirate slobodne dane iz reda čekanja servisa koji ima cijelu godinu FTE-a ili sati u drugi red čekanja servisa koji također ima cijelu godinu FTE-a ili sati:

- Situacija – red čekanja usluge A i red čekanja usluga B imaju konfigurirano slobodno vrijeme. Red čekanja servisa A ima unesene FTE-ove ili sate za cijelu 2018., a red čekanja usluga B ima unesene FTE-ove ili sate za cijelu 2019.
- Akcija – kopirate slobodne dodjele koje red čekanja usluga ima u 2018. u slobodne dodjele koje će red čekanja usluga B imati u 2019.
- Rezultat – dodjele slobodnog vremena reda čekanja servisa A zamjenjuju sve slobodne dane reda čekanja servisa B. Dodjele slobodnog vremena reda čekanja usluga B za 2019. godinu sada su iste kao i dodjele slobodnog vremena Red usluga A za 2018. godinu.

Primjer 2: Redovi čekanja usluga imaju slobodne dodjele za različit broj mjeseci

Sljedeći popis prikazuje što se događa kada kopirate slobodne dane iz reda čekanja servisa koji ima samo mjesec dana FTE-a ili sati u drugi red čekanja servisa koji ima cijelu godinu FTE-a ili sati:

- Situacija – red čekanja usluge A i red čekanja usluga B imaju konfigurirano slobodno vrijeme. Red čekanja servisa A ima unesene samo FTE-ove ili sate za ožujak 2018., a red čekanja usluga B ima unesene FTE-ove ili sate za cijelu 2019.
- Akcija – kopirate slobodne dodjele koje red čekanja usluga ima u 2018. u slobodne dodjele koje će red čekanja usluga B imati u 2019.
- Rezultat – dodjele slobodnog vremena reda čekanja servisa A zamjenjuju sve slobodne dane reda čekanja servisa B. Sada Red čekanja usluga B ne samo da ima iste FTE-ove ili sate za ožujak 2019. kao što to ima red čekanja usluga A za ožujak 2018. Red čekanja usluga B također ima iste FTE-ove ili sate do kraja 2019. kao i red čekanja usluga A do kraja 2018., što znači da ih nema. Iako

Red čekanja usluga A ima samo slobodne dane konfigurirane za jedan određeni mjesec, a akcija kopiranja popunjava sve ostale mjesece u dodjelama reda čekanja servisa B prazninama.

Slobodne dane dodjele i vremenske zone

Popis slobodnih vremena koji agenti vide u zahtjevu za slobodnim vremenom odražava zadanu vremensku zonu, iako je zahtjev agenta za slobodnim vremenom prikazan i poslan u vremenskoj zoni prikaza agenta.

Dodjele slobodnih dana izvlače se iz grupe reda čekanja za usluge na temelju toga koji dan pokriva većina vremenskog raspona u zadanoj vremenskoj zoni. Ako je slobodno vrijeme podijeljeno jednako između dva dana, dodjela se vadi iz grupe za datum početka vremenskog raspona.

U donjoj tablici nalaze se primjeri onoga što se događa kada zahtjev agenta za slobodnim vremenom (EST) prijeđe ponoć u zadanoj vremenskoj zoni (PST). Kao što je prikazano, datum na koji većina slobodnog vremena pada u zadanu vremensku zonu određuje iz koje se grupe reda čekanja servisa dodjela izvlači.

Zahtjev za slobodnim vremenom (EST)	Zadana vremenska zona (PST)	Zahvaćena kanta za dodjelu
10. listopada, 00:00 10. listopada, 24:00	10. listopada, 21:00 (3 sata) 11. listopada, 21:00 (21 sat)	listopad 11.
10. listopada, 00:00 10. listopada, 05:00	9. listopada, 21:00 (3 sata) 10. listopada, 02:00 (2 sata)	listopad 9.
10. listopada, 00:00 10. listopada, 06:00	9. listopada, 21:00 (3 sata) 10. listopada, 03:00 (3 sata)	listopad 9.

Opisi polja

Pomoću stranice Slobodne dodjele unesite ga, uredite, kopirajte i izbrišite dodjele slobodnog vremena za redove čekanja servisa. Polja na stranici kada uređujete dodjele slobodnog vremena opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Red čekanja servisa	Red čekanja servisa za koji želite konfigurirati dodjele.
Godina	Godina za koju želite konfigurirati dodjele.
Mjesec	Mjesec za koji želite konfigurirati dodjele. Ako odaberete određeni mjesec, možete konfigurirati dodjele samo za taj mjesec. Ako odaberete Sve, možete konfigurirati dodjele za cijelu godinu.

Polje	Opis
Brzi unos	Da biste brzo unijeli vrijednosti u tablicu dodjele, unesite željenu dodjelu Za svaki dan u tjednu. Ta se vrijednost zatim primjenjuje na svaki odgovarajući dan u tjednu u tablici dodjele. Kada je kursor u polju za određeni dan, odgovarajući dani u tablici dodjele označeni su plavom bojom. Vrijednosti u tablici dodjele možete urediti nakon što ih ispunite pomoću brzog unosa. U polja za brzi unos možete unijeti samo cijele brojeve. Vrijednosti koje unesete mogu biti FTE-ovi ili sati, ovisno o tome koju je jedinicu administrator odabrao (pogledajte Konfiguriranje postavki na razini sustava WFM).

Polja na stranici kada kopirate slobodne dodjele opisana su u nastavku.

Polje	Opis
Red čekanja servisa	Red čekanja servisa s dodjelama koje želite kopirati. Godina
	Godina s dodjelama koje želite kopirati.
Kopiraj u red čekanja	Red čekanja servisa u koji želite kopirati dodjele. Kopiraj
u godinu	Godina u koju želite kopirati dodjele.

Izvješća o vremenskom odmoru agenta

Informacije o standardnim QM i WFM izvješćima koja se isporučuju s WFO-Webex te upute za pokretanje standardnog izvješća potražite u člancima QM standardna izvješća i WFM standardna izvješća.

Analizirajte kontakte, osobe i procese

Analiza kontakata, osoba i procesa podrazumijeva sljedeće:

- Prikupljanje i obrada podataka pomoću analitičkih zadataka.
- Organizirajte podatke iz transkripata, automatiziranih akcija na radnoj površini i okidača događaja pametne radne površine.
- Prikažite podatke na nadzornim pločama na stranici Analytics nadzorne ploče.

Izrada Analytics zadataka

Pomoću stranice Upravitelj zadataka prikupljajte i obrađujete podatke pomoću Analytics zadataka. Ovi zadaci analiziraju trenutne ili prethodno snimljene podatke. Ti podaci mogu uključivati audiosnimke, tekst e-pošte te podatke o radnoj površini i događajima.
Webex WFO stavlja obrađene podatke u bazu podataka koja se može pretraživati.

Analitički zadaci mogu biti u tijeku (pokreću se kad god novi podaci dođu u sustav) ili ad hoc (pokreću se jednom u zakazano vrijeme i datum).

Prilikom zakazivanja Analytics zadataka zapamtite sljedeće točke.

- Ako zadatak pretvaranja govora u tekst ne uspije, Webex WFO kasnije ponovno pokušava dovršiti zadatak.
- Vremenska zona u upravitelju zadataka zadana je vremenska zona vaše tvrtke ili ustanove.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima jednu od sljedećih licenci:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika radne površine (omogućuje stvaranje zadataka analitike radne površine)
- Imate barem jednu od sljedećih dozvola:
  - Administriranje analitike radne površine
  - Administriranje analitike govora
  - Administriranje analitike govora u tekst

    - Administriranje analitike teksta
    - Administriranje prediktivne analitike
- Da biste stvorili zadatak, imate doseg nad barem jednom grupom. Ako imate prostora samo za tim, a ne za grupu kojoj tim pripada, ne možete stvoriti zadatak za taj tim.
- (Za analizu radne površine) Aplikacije i web-mjesta konfigurirani su na stranici Upravitelj radne površine.
- (Za analizu radne površine) Polja aplikacija i web-mjesta konfigurirana su na stranici Upravitelj polja.
- (Za audio i tekstualnu analizu) Izrazi i kategorije fraza konfigurirani su na stranici Upravitelj fraza.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > Analytics > Task Manager

Postupci

Stvaranje novog zadatka

1. Kliknite **Stvori zadatak**.
2. Unesite jedinstveni naziv zadatka u **polje Naziv** .
3. Na padajućem **popisu Vrsta** odaberite vrstu zadatka koji želite stvoriti. Polja koja se prikazuju razlikuju se ovisno o vrsti zadatka koji odaberete. Kliknite donju vrstu zadatka za ostale korake.

   Analitika radne površine

   Govor u tekst (transkripcija)

   Analitika teksta

   Prediktivna ocjena

   Prediktivna ocjena neto promotora

   Automatsko QM

   ### Analitika radne površine

   Ovaj zadatak obrađuje prenesene analitičke podatke za stolna računala i spaja te informacije s podacima agenata za audio i snimanje zaslona. Za rad sa zadacima analitike radne površine potrebna vam je dozvola Administriranje analitike radne površine.

1. U **odjeljku Pokretanje zadatka** konfigurirajte vrijeme izvođenja zadatka i datumski raspon podataka koje zadatak treba analizirati.

Tekuće i **ad-hoc** gumbi	Da biste zadatak pokrenuli kad god novi podaci dođu u sustav, odaberite **U tijeku**. Time se onemogućuju polja datuma, vremena i raspona. Da biste zadatak pokrenuli samo jednom, odaberite **Ad-Hoc**.
Zakaži zadatak	Odaberite datum i vrijeme početka zadatka. Datum može biti današnji datum ili budući datum. Vrijeme mora biti u budućnosti. Ne može biti trenutno vrijeme.
Odabir poziva	Odaberite datum početka i datum završetka raspona podataka koje Želite da se zadatak obradi. Datum početka mora biti u prošlosti najmanje jedan dan. Ne može biti današnji datum. Datum završetka mora biti kasniji od početnog datuma, ali prije današnjeg datuma.

2. U **sekciji Grupe i timovi** dodijelite grupi i timovima zadatak. Dostupne su samo grupe i timovi unutar vašeg djelokruga.

   NAPOMENA Ako dodijelite grupu, ali ne dodijelite tim, Webex WFO dodjeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

3. Kliknite **Spremi**.

Govor u tekst (transkripcija)

Ovaj zadatak prepisuje audio snimke, a zatim pretražuje tekst u potrazi za unaprijed definiranim izrazima (koje konfigurirate na stranici Upravitelj fraza) i pohranjuje rezultate u bazu podataka koja se može pretraživati. Za rad sa zadacima transkripcije potrebna vam je dozvola Administriranje govora u tekstnu analitiku.

1. Na padajućem popisu Jezik **odaberite jezik pridružen zadatku** . Odabrani jezik određuje što će se pojaviti na popisu dostupnih kategorija fraza.

   NAPOMENA Neki jezici na ovom padajućem popisu mogu zahtijevati dodatnu konfiguraciju za implementaciju WFO-a Webex. Posavjetujte se s podrškom kako biste osigurali jezik
   želite prepisati je konfiguriran za vas.

2. (Neobavezno) Za transkripcije na engleskom jeziku odaberite **Omogući** u odjeljku Analiza naklonosti kako bi WFO Webex analizirao emocije izražene u kontaktu. U reproduktoru medijskih sadržaja možete pregledati osjećaje jednog kontakta te filtrirati kontakte na stranici Interakcije na temelju osjećaja. Analiza naklonosti također generira ocjenu neto reputacije agenta, koja se pojavljuje u media playeru. Odaberite **Onemogući** da biste sačuvali sistemske resurse.
3. Odaberite **Omogući** u **odjeljku Učitavanja** fraze kako biste imali transkripte pretraživanja Webex WFO za sve aktivne unaprijed definirane fraze vaše tvrtke ili ustanove. Odaberite **Onemogući** da biste sačuvali sistemske resurse (ne preporučuje se: učitavanja fraza važna su komponenta mnogih Analytics značajki).
4. Odaberite postojeću **oznaku** indeksa ili stvorite novu oznaku indeksa za zadatak.
5. U **odjeljku Pokretanje zadatka** konfigurirajte vrijeme izvođenja zadatka i datumski raspon podataka koje zadatak treba analizirati.

Tekuće i **ad-hoc** gumbi	Da biste zadatak pokrenuli kad god novi podaci dođu u sustav, odaberite **U tijeku**. Time se onemogućuju polja datuma, vremena i raspona. Da biste zadatak pokrenuli samo jednom, odaberite **Ad-Hoc**.
Zakaži zadatak	Odaberite datum i vrijeme početka zadatka. Datum može biti današnji datum ili budući datum. Vrijeme mora biti u budućnosti. Ne može biti trenutno vrijeme.
Odabir poziva	Odaberite datum početka i datum završetka raspona podataka koje Želite da se zadatak obradi. Datum početka mora biti u prošlosti najmanje jedan dan. Ne može biti današnji datum. Datum završetka mora biti kasniji od početnog datuma, ali prije današnjeg datuma.

6. (Neobavezno) Da biste stvorili sažetke transkribiranih poziva, odaberite gumb **Omogući** radio u **Odjeljak sažetka** interakcije umjetne inteligencije.
7. Unesite približan postotak poziva za prepisivanje u **polje Postotak** . Webex WFO svakom pozivu daje navedenu priliku da bude transkribiran, a ne da prepisuje postotak ukupnih poziva primljenih tijekom određenog vremenskog razdoblja. To rezultira reprezentativnim uzorkom poziva koji se prepisuju kako pozivi pristižu. Doći će do određenog odstupanja od postotka, ali to odstupanje s vremenom postaje manje značajno.

8. (Neobavezno) Konfigurirajte uvjete **koji moraju biti zadovoljeni** da bi se poziv prepisao. Ovisno o tome koji uvjet odaberete, pojavljuju se dodatna polja za operand i vrijednost ili vremenski raspon.

   NAPOMENA Ako koristite ovu neobaveznu sekciju, pozivi koji ne zadovoljavaju uvjete filtra neće se prepisati.

9. U **sekciji Grupe i timovi** dodijelite grupi i timovima zadatak. Dostupne su samo grupe i timovi unutar vašeg djelokruga.

   NAPOMENA Ako dodijelite grupu, ali ne dodijelite tim, Webex WFO dodjeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

10. Kliknite **Spremi**.

Analitika teksta

Ovaj zadatak pretražuje snimljeni tekst e-pošte ili chata za unaprijed definirane fraze (koje konfigurirate na stranici Upravitelj fraza) i pohranjuje rezultate u bazu podataka koja se može pretraživati. Za rad sa zadacima analitike teksta potrebna vam je dozvola Administriranje analitike teksta.

1. Odaberite postojeću **oznaku** indeksa ili stvorite novu oznaku indeksa za zadatak.
2. U **odjeljku Pokretanje zadatka** konfigurirajte vrijeme izvođenja zadatka i datumski raspon podataka koje zadatak treba analizirati.

Tekuće i **ad-hoc** gumbi	Da biste zadatak pokrenuli kad god novi podaci dođu u sustav, odaberite **U tijeku**. Time se onemogućuju polja datuma, vremena i raspona. Da biste zadatak pokrenuli samo jednom, odaberite **Ad-Hoc**.
Zakaži zadatak	Odaberite datum i vrijeme početka zadatka. Datum može biti današnji datum ili budući datum. Vrijeme mora biti u budućnosti. Ne može biti trenutno vrijeme.
Odabir poziva	Odaberite datum početka i datum završetka raspona podataka koje Želite da se zadatak obradi. Datum početka mora biti u prošlosti najmanje jedan dan. Ne može biti današnji datum. Datum završetka mora biti kasniji od početnog datuma, ali prije današnjeg datuma.

3. U **sekciji Grupe i timovi** dodijelite grupi i timovima zadatak. Dostupne su samo grupe i timovi unutar vašeg djelokruga.

   NAPOMENA Ako dodijelite grupu, ali ne dodijelite tim, Webex WFO dodjeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

4. U **odjeljku Kategorije** fraza dodijelite kategorije fraza zadatku.
5. Kliknite **Spremi**.

NAPOMENA Za ad hoc zadatke analitike teksta koji obrađuju više od 200 kontakata može proći nekoliko minuta dok se ne pojavi cijeli broj **kontakata Obrađeno**, **Neuspješno** i Ukupno **, čak i** nakon dovršetka **statusa zadatka** .

Prediktivna ocjena

Ovaj zadatak koristi modele strojnog učenja za predviđanje rezultata procjene kontakta. Za rad s prediktivnim zadacima potrebna vam je dozvola Administriranje prediktivne analitike.

VAŽNO Predviđanja su složena i zahtijevaju rad na više mjesta unutar WFO-Webex. Dodatne informacije potražite u članku Konfiguriranje predviđanja.

NAPOMENA Zadaci rezultata prediktivne procjene mogu analizirati samo audio kontakte. Druge vrste kontakata ne podržavaju rezultate prediktivne procjene.

1. U **odjeljku Pokretanje zadatka** konfigurirajte vrijeme izvođenja zadatka i datumski raspon podataka koje zadatak treba analizirati.

Tekuće i **ad-hoc** gumbi	Da biste zadatak pokrenuli kad god novi podaci dođu u sustav, odaberite **U tijeku**. Time se onemogućuju polja datuma, vremena i raspona. Da biste zadatak pokrenuli samo jednom, odaberite **Ad-Hoc**.
Zakaži zadatak	Odaberite datum i vrijeme početka zadatka. Datum može biti današnji datum ili budući datum. Vrijeme mora biti u budućnosti. Ne može biti trenutno vrijeme.
Odabir poziva	Odaberite datum početka i datum završetka raspona podataka koje Želite da se zadatak obradi. Datum početka mora biti u prošlosti najmanje jedan dan. Ne može biti današnji datum. Usluga

	Datum završetka mora biti kasniji od početnog datuma, ali prije današnjeg datuma.

2. U **sekciji Grupe i timovi** dodijelite grupi i timovima zadatak. Dostupne su samo grupe i timovi unutar vašeg djelokruga.

   NAPOMENA Ako dodijelite grupu, ali ne dodijelite tim, Webex WFO dodjeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

3. Kliknite **Spremi**.

Prediktivna ocjena neto promotora

Ovaj zadatak koristi modele strojnog učenja za predviđanje neto ocjene promotora kontakta. Za rad s prediktivnim zadacima potrebna vam je dozvola Administriranje prediktivne analitike.

VAŽNO Predviđanja su složena i zahtijevaju rad na više mjesta unutar WFO-Webex. Dodatne informacije potražite u članku Konfiguriranje predviđanja.

NAPOMENA Prediktivni net promotor Score zadaci mogu analizirati samo audio kontakte. Druge vrste kontakata ne podržavaju prediktivne rezultate neto promotora.

1. U **odjeljku Pokretanje zadatka** konfigurirajte vrijeme izvođenja zadatka i datumski raspon podataka koje zadatak treba analizirati.

Tekuće i **ad-hoc** gumbi	Da biste zadatak pokrenuli kad god novi podaci dođu u sustav, odaberite **U tijeku**. Time se onemogućuju polja datuma, vremena i raspona. Da biste zadatak pokrenuli samo jednom, odaberite **Ad-Hoc**.
Zakaži zadatak	Odaberite datum i vrijeme početka zadatka. Datum može biti današnji datum ili budući datum. Vrijeme mora biti u budućnosti. Ne može biti trenutno vrijeme.
Odabir poziva	Odaberite datum početka i datum završetka raspona podataka koje Želite da se zadatak obradi. Datum početka mora biti u prošlosti najmanje jedan dan. Ne može biti današnji datum. Datum završetka mora biti kasniji od početnog datuma, ali prije današnjeg datuma.

2. U **sekciji Grupe i timovi** dodijelite grupi i timovima zadatak. Dostupne su samo grupe i timovi unutar vašeg djelokruga.

   NAPOMENA Ako dodijelite grupu, ali ne dodijelite tim, Webex WFO dodjeljuje zadatak svim timovima unutar te grupe.

3. Kliknite **Spremi**.

Automatsko QM

Ovaj zadatak omogućuje korisnicima dodjeljivanje obrazaca različitim grupama ili timovima.

1. Unesite naziv zadatka u **polje Naziv** .
2. Na padajućem popisu Vrsta **odaberite automatsko QM** .
3. Odaberite naziv s **padajućeg popisa Naziv** obrasca.
4. Odaberite potrebne **grupe** i **timove** i kliknite Dodaj **sve** ili **Ukloni sve**.
5. Kliknite **Spremi**.

Filtriranje postojećih zadataka

1. Kliknite **Filtri** (ikona toka, gornji lijevi kut stranice). Otvorit **će se ploča Filtri** .
2. Konfigurirajte kriterije pretraživanja.
3. Kliknite **Primijeni.** Popis ažuriranja zadataka. Kliknite **Vrati izvorno** da biste vidjeli sve zadatke.

Prikazivanje ili skrivanje stupaca

1. Kliknite **Pokaži/sakrij stupce** (ikona zupčanika, gornji desni kut stranice). Otvorit **će se prozor Prikaži/sakrij stupce** .
2. Potvrdite ili poništite potvrdne okvire po želji.
3. Kliknite **Primijeni.** Prozor se zatvara.

Uređivanje postojećeg zadatka

NAPOMENA: Ako je obrada pokrenuta, zadatak ne možete uređivati.

1. Dvokliknite zadatak. Otvorit će se stranica zadatka.
2. Uredite zadatak po želji.
3. Kliknite **Spremi**.

Otkazivanje zadatka koji je u tijeku

Zadatak možete otkazati samo ako je **njegov** status **Pokrenut**. Ne možete otkazati zadatke s drugim statusima.

1. Dvokliknite zadatak. Otvorit će se stranica zadatka.
2. U **odjeljku Obrada** zadatka kliknite **Odustani od obrade**. Otvorit će se prozor za potvrdu.
3. Kliknite **Da**. Prozor se zatvara.

Brisanje zadatka

> **NAPOMENA:** Ad hoc zadatak ne možete izbrisati nakon pokretanja. Ovo ograničenje zadržava povijesne podatke i revizijski trag.

1. Kliknite **Izbriši** (ikona koša za smeće). Otvorit će se prozor za potvrdu.
2. Kliknite **Izbriši**. Prozor se zatvara.

Srodne teme

- O zadacima analyticsa
- Stvaranje stavki radne površine i upravljanje njima – pomoću stranice Upravitelj radne površine konfigurirajte web-mjesta i aplikacije kao odobrene ili neodobrene za upotrebu agenta.
- Prikaz radnji agenta za kontakt – pogledajte rezultate analitike radne površine jednog kontakta na stranici Interakcije.
- Prepoznavanje polja web-lokacije koje će pratiti Analytics – pomoću stranice Upravitelj polja identificirajte polja na web-stranicama koje agenti koriste.
- Stvaranje fraza i kategorija fraza i upravljanje njima – koristite stranicu Upravitelj fraza za konfiguriranje fraza za fonetiku, transkripciju i tekstne poslove.
- Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka – pomoću stranice Upravitelj metapodataka konfigurirajte metapodatke koji Webex WFO-u govore za analizu kontakta.
- Prikaz analitike fraza za kontakt – pogledajte učitavanja fraze jednog kontakta na stranici Interakcije.
- Pročitajte sažetak kontakta – pogledajte sažetak audio kontakta na stranici Interakcije.
- Pročitajte transkripciju audiosnimke – pogledajte transkripciju jednog kontakta na stranici Interakcije.
- Čitanje kontakta s tekstom – pogledajte jedan tekstualni kontakt na stranici Interakcije.

- Konfiguriranje predviđanja – saznajte kako postaviti prediktivne ocjene ocjenjivanja i prediktivne rezultate neto promotora.

O zadacima analyticsa

Promjene Licenci za Analytics

Ako vaša tvrtka ili ustanova s licence za Analytics Essentials ili Analytics Enterprise prijeđe na licencu za Desktop Analytics, WFO Webex automatski onemogućuje sve postojeće zadatke koji nisu stolni. To onemogućivanje ne utječe na zadatke koji su u tijeku— na primjer, ad hoc zadatke koji su već započeli ili tekuće zadatke koji su zakazani ili započeti.

Tekst e-pošte i razgovora

Možete postaviti tekući zadatak analitike teksta za analizu e-pošte za unaprijed definirana učitavanja fraza. Ako zadatak koji je u tijeku nije konfiguriran, sve se e-poruke i dalje indeksiraju i spremaju kao kontakti e-pošte. Te e-poruke možete obraditi kao ad hoc zadatke.

Morate postaviti zadatak Analitike teksta da biste analizirali e-poštu ili razgovore za unaprijed definirana učitavanja fraza. Ako nijedan zadatak nije konfiguriran, evo što se događa prilikom uvoza teksta:

- Tekst se ne analizira u Analyticsu.
- Kontakt je i dalje dostupan na stranici Intervencije.
- Sentiment se ne analizira na stranici Interakcije.

NAPOMENA Ako Webex WFO otkrije generičku adresu e-pošte koja nije povezana s agentom tijekom uvoza e-pošte na poslužitelj pošte, Webex WFO stvara novog korisnika i povezuje korisnika s tim
Adresa e-pošte. Taj se korisnik zatim pojavljuje na popisu korisnika i dodaje korisnika u broj korisnika.

Jezici i timovi

Potpuni popis podržanih jezika u Webex WFO-u potražite u odjeljku "Lokalizacija i podržani jezici" u Vodiču Webex za instalaciju WFO-a.

VAŽNO Jezici zahtijevaju konfiguraciju poslužitelja. Prije korištenja jezika u zadatku provjerite je li administrator sustava konfigurirao jezik.

Kada pokrenete govorni zadatak, rezultati se temelje isključivo na odabranom jeziku. Postoji impliciran odnos između timova i jezika. Na primjer, ako odaberete francuski s padajućeg popisa Jezik prilikom konfiguriranja zadatka, zadatak obrađuje sve pozive na francuskom jeziku za odabrane timove. Bilo koji sekundarni jezik koji se govori tijekom tih poziva daje loše rezultate.

NAJBOLJA PRAKSA

Ako vaš kontakt centar podržava više jezika, svaki tim treba biti povezan s određenim jezikom.

Nije neobično da jedan ili više agenata u timu budu dvojezični. U tom slučaju, dvojezični agenti prebacuju se između jezika tijekom poziva ili s jednog poziva na drugi. Ako je poznato da agenti u timu koriste sekundarni jezik tijekom poziva, stvorite oznaku metapodataka pomoću stranice Upravitelj metapodataka (Upravljanje aplikacijom > QM > QM Konfiguracija > Upravitelj metapodataka) i dodijelite moguće jezične vrijednosti oznaci metapodataka. Kada agent koristi sekundarni jezik tijekom poziva, agent može dodijeliti tu oznaku metapodataka za identifikaciju jezika koji se koristi. Zatim možete pokrenuti zadatak za traženje svih poziva povezanih s timom koji su označeni tom određenom oznakom metapodataka jezika.

PRIMJER

Agent A je u prodajnom timu i govori francuski kao primarni jezik, a engleski kao sekundarni jezik. Kada agent A prijeđe na engleski za poziv, označava poziv oznakom metapodataka pod nazivom **VoiceLanguage** i vrijednošću **engleskog jezika**.

Da biste analizirali pozive agenta A na engleskom jeziku, stvorite zadatak Govor u tekst (transkripcija) konfiguriran sa sljedećim postavkama:

- Jezik: engleski
- Tim: Prodaja

Ako na padajućem popisu Jezik odaberete francuski, zadatak neće dati nikakve rezultate.

Transkripcija jezika za snimanje pristupnika

Snimanje pristupnika stvara korijensko snimanje za cijeli poziv od početka do kraja. Ako se poziv prenese, ova korijenska snimka ima više segmenata, jedan za početni poziv, a drugi za prijenos. (Ako se poziv prenosi više puta, svaki prijenos je zaseban segment.)

Kada se ova snimka pomiri, WFO Webex prepisuje poziv na jeziku posljednjeg segmenta, koji je jezik povezan sa zadatkom govora u tekst posljednjeg segmenta. Zadatak pretvaranja govora u tekst može se pridružiti samo jednom jeziku. Ako osobe na pozivu govore drugim jezikom nakon prijenosa poziva, WFO Webex dalje će pokušati prepisati poziv na jeziku koji se koristi u posljednjem segmentu.

> **PRIMJER** Agent i pozivatelj govore engleski za segment prvog poziva, koji je povezan sa zadatkom govora u tekst na engleskom jeziku. Agent prenosi pozivatelja agentu koji govori španjolski. Ove sekunde
> Segment je povezan sa španjolskim zadatkom govora u tekst. Webex WFO prepisuje oba segmenta ovog poziva na španjolski nakon usklađivanja snimke.

Ako segment poziva nije povezan sa zadatkom pretvaranja govora u tekst, WFO Webex neće prepisati segment. Ako posljednji segment poziva nije povezan sa zadatkom pretvaranja govora u tekst, WFO Webex neće prepisati poziv.

> **PRIMJER** Agent i pozivatelj govore engleski za segment prvog poziva, koji je povezan sa zadatkom govora u tekst na engleskom jeziku. Agent prenosi pozivatelja agentu koji govori španjolski. Ove sekunde
> Segment nije povezan sa zadatkom pretvaranja govora u tekst. Webex WFO ne prepisuje poziv.

Organiziranje podataka

Organiziranje podataka podrazumijeva sljedeće:

- Stvorite, upravljajte, uvezite i izvezite popise fraza koji se koriste u zadacima analitike govora i teksta.
- Konfigurirajte Webex WFO za automatsko izvođenje različitih radnji kada korisnik otvori aplikaciju ili web-mjesto sustava Windows ili stupi u interakciju s njom.
- Konfigurirajte polja pridružena web-mjestima koja su označena za korištenje u pametnoj radnoj površini.

Stvaranje fraza i kategorija fraza i fraza te upravljanje njima

Pomoću stranice Upravitelj fraza stvarajte, upravljajte, uvozite i izvozite izraze koji se koriste u zadacima analize govora i teksta.

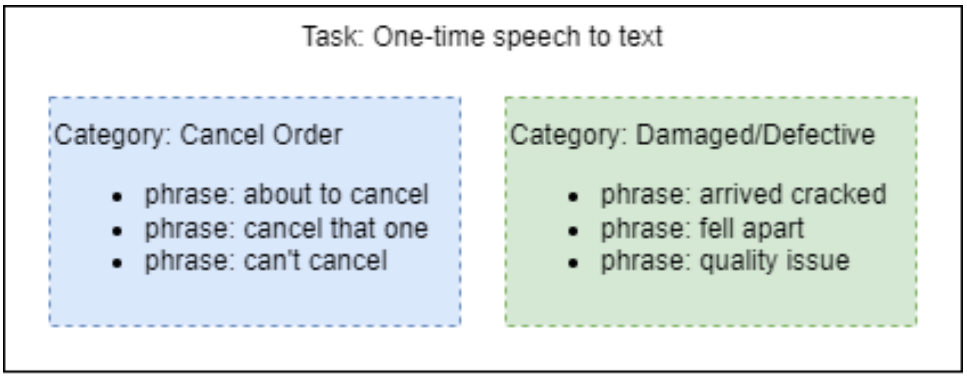
Fraza je grupa od jedne ili više riječi koje Webex WFO može tražiti kao jednu gramatičku jedinicu u audio i tekstualnim zadacima. Kada navedete frazu koja je važna za vašu tvrtku, Webex WFO traži tu frazu u transkripcijama audio zapisa i tekstu u e-porukama i chatovima.

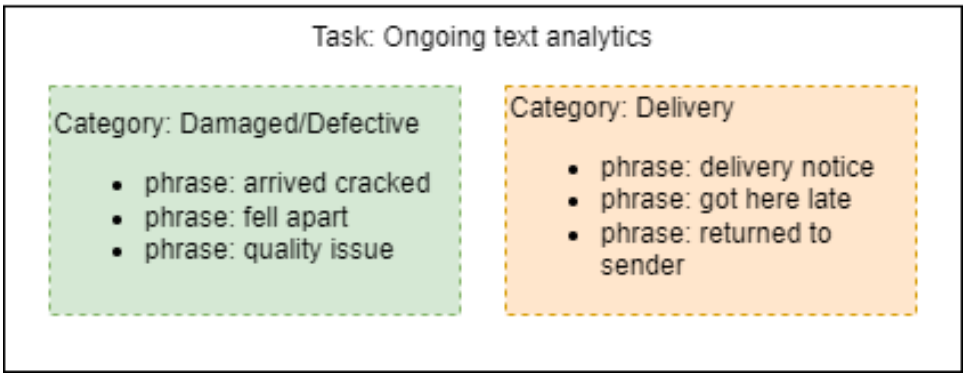
Kategorija je zbirka fraza koje organizirate zajedno jer imaju sličnu poslovnu svrhu ili jezik. Na primjer, kategorija pod nazivom "Otkaži narudžbu" može sadržavati izraze poput "o otkazivanju", "otkaži tu" i tako dalje. Analitički zadaci mogu obraditi više kategorija fraza i fraza

Kategorije se mogu koristiti u više zadataka. Kategorije možete koristiti i za grupiranje fraza po jeziku. Na primjer, možete stvoriti kategoriju "Happy Customer—English" za agente koji govore engleski i kategoriju "Client heureux—français" za agente koji govore francuski.

Zadatak je posao koji Webex WFO-u govori da pretražuje određene vrste kontakata za izraze unutar određenih kategorija. Zadacima upravljate na stranici Upravitelj zadataka. Dodatne informacije o zadacima potražite u članku Stvaranje analitičkih zadataka .

Dijagram u nastavku ilustrira odnos između fraza, kategorija i zadataka.





Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima licencu Analytics Essentials ili Analytics Enterprise.
- Imate dopuštenje za administriranje analitičkih fraza.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > Analytics > Upravitelj fraza

Postupci

Prikaz fraza u postojećim kategorijama

1. (Neobavezno) Da biste vidjeli izraze za jezike koji nisu engleski u Sjedinjenim Američkim Državama, odaberite jezik s padajućeg popisa na vrhu **ploče Kategorije** fraza.
2. Kliknite kategoriju na **ploči Kategorije** fraza. Fraze unutar te kategorije pojavljuju se u izrazima panel.

Prikaz zadataka koji koriste kategoriju

- Kliknite ikonu mogućnosti (tri točke) pokraj kategorije, a zatim na padajućem popisu odaberite **Povezani zadaci** . Otvara **se prozor Pridruženi zadaci** s popisom svih zadataka koji koriste tu kategoriju, zajedno s vrstom i rasporedom zadatka (koji je u tijeku ili ad hoc).

Prijedlozi za nove fraze

Webex WFO koristi umjetnu inteligenciju za generiranje fraza za dodavanje u vaše kategorije. Prijedlozi fraza temelje se na izrazima "sjemena" koji su već u kategoriji.

1. Kliknite kategoriju na ploči Kategorije **izraza** .
2. Na **ploči Fraze** potvrdite okvir pokraj izraza "sjeme" koje želite Webex WFO koristiti za generiranje prijedloga.

   NAJBOLJA PRAKSA Odaberite najmanje tri izraza. Webex WFO može davati prijedloge na temelju samo jedne fraze, ali odabir više daje mu više materijala za rad.

3. Na **ploči Prijedlozi** kliknite **Iznesite prijedloge**. Pojavit će se popis predloženih fraza.
4. Kliknite prijedlog da biste je dodali u kategoriju.
5. (Neobavezno) Da biste dobili dodatne prijedloge, potvrdite okvir pokraj izraza sjemena i ponovno kliknite **Iznesite prijedloge** .
6. Kada završite s dodavanjem fraza, kliknite **Spremi.**

Dodavanje novog izraza

NAPOMENA: Fraza može postojati samo u jednoj kategoriji po jeziku. Ako trebate dodati postojeću frazu u novu kategoriju na istom jeziku, najprije izbrišite izraz iz njegove stare kategorije.

NAPOMENA: Istu frazu možete koristiti na više jezika.

1. Kliknite kategoriju u koju će novi izraz ući na **ploči Kategorije** fraza. Izrazi koji se već nalaze u kategoriji pojavljuju se na **ploči Fraze** .
2. Na **ploči Fraze** unesite novi izraz u **polje Vrsta za stvaranje fraze** .
3. Pritisnite tipku Enter. Nova fraza dodaje se na popis fraza. Prema zadanim postavkama, nova fraza je aktivna.
4. Kliknite **Spremi**.

Dodavanje nove kategorije

1. Na **ploči Kategorije** fraza unesite naziv kategorije u **polje Stvori kategoriju** fraze.

   NAPOMENA Naziv kategorije mora biti jedinstven. Ne možete koristiti isti naziv kategorije na različitim jezicima.

2. (Neobavezno) Unesite opis kategorije u **polje Opis** .
3. Kliknite **Spremi**. Kategorija i njezin opis pojavljuju se na popisu kategorija.

Uređivanje fraze

VAŽNO Budite oprezni prilikom uređivanja fraza. Uređivanje fraze može stvoriti nepodudarnost između prethodnih učitavanja fraze i novih učitavanja.

1. Kliknite izraz koji želite urediti.
2. Uredite izraz.
3. Pritisnite tipku Enter.

Uređivanje kategorije

Možete urediti naziv i opis kategorije.

1. Kliknite ikonu mogućnosti (tri točke) pokraj kategorije, a zatim na padajućem popisu odaberite **Uredi** .
2. Uredite kategoriju.
3. Kliknite **Spremi**.

Onemogući izraz

Onemogućavanje fraze uklanja je iz svih zadataka pretvaranja govora u tekst (transkripcija). Webex WFO ne identificira učitavanja za onemogućene fraze.

1. Kliknite frazu.
2. Na padajućem **popisu Aktivno** odaberite **Neaktivno** .
3. Kliknite **Spremi**.

Omogućivanje izraza

Omogućavanje fraze uzrokuje Webex WFO da je traži u svim zadacima pretvaranja govora u tekst (transkripcija).

1. Kliknite frazu.
2. Na padajućem **popisu Neaktivno** odaberite **Aktivno** .
3. Kliknite **Spremi**.

Brisanje izraza

Izraz možete izbrisati samo ako su kontakti koji sadrže učitavanja za tu frazu došli do kraja razdoblja zadržavanja podataka i izbrisani.

1. Potvrdite okvir pokraj izraza.
2. U gornjem desnom kutu **ploče Fraze** kliknite **Izbriši**. Fraza se odmah briše.

Brisanje kategorije

VAŽNO Brisanje kategorije također briše sve izraze kategorije. Brisanje kategorije ne može se poništiti.

1. Kliknite ikonu mogućnosti (tri točke) pokraj kategorije, a zatim na padajućem popisu odaberite **Izbriši** . Otvorit će se prozor za potvrdu.
2. Kliknite **Izbriši**. Prozor se zatvara.

Uvoz kategorija i izraza

Možete koristiti CSV datoteku za uvoz novih kategorija i fraza te ažuriranje postojećih kategorija i fraza. Datoteka koju uvozite mora sadržavati stupce navedene u donjoj tablici, prikazanim redoslijedom (od vrha do dna = redoslijed slijeva nadesno u datoteci). Ako postoji pogreška u oblikovanju, uvoz neće uspjeti.

NAPOMENA: Fraza može postojati samo u jednoj kategoriji po jeziku.

PRIMJER : Pokušavate uvesti izraz A na engleski (SAD) Kategorija B, ali fraza A već postoji na engleskom (SAD) Kategorija C. Webex WFO ne dodaje frazu A na engleski (SAD) Kategorija B.

PRIMJER : Želite uvesti izraz A na engleski (Ujedinjeno Kraljevstvo) Kategorija D. Fraza A već postoji na engleskom (SAD) Kategorija C. Webex WFO uspješno dodaje frazu A na engleski (Ujedinjeno Kraljevstvo) Kategorija D.
Fraza A sada postoji na oba engleska (Velika Britanija) Kategorija D i engleski (SAD) Kategorija C.

1. Kliknite ikonu mogućnosti (tri točke) na vrhu **ploče Kategorije** fraza i odaberite **Uvoz**

   S padajućeg popisa. Otvorit će se eksplorer za datoteke na uređaju.

2. Pronađite CSV datoteku, a zatim kliknite **Otvori**.

NAJBOLJA PRAKSA U procesu smo uklanjanja polja Fonetsko, Zvučno slike i Pouzdanost. Preporučujemo da te stupce ne koristite u uvezenoj datoteci CSV.

Stupčasti	Opis
Kategorija	(obavezno) Naziv kategorije.
Fraza	(obavezno) Tekst fraze.
Fonetski	Ovaj se stupac više ne koristi.
Zvučne slike	Ovaj se stupac više ne koristi.
Povjerenje	Ovaj se stupac više ne koristi.
Stanje	(obavezno) **0(nula**) ako je fraza onemogućena za Analytics ili **1** ako je fraza omogućena za Analytics.
ID jezika	(obavezno) Šifra jezika od 2 znaka i zemlja s dva znaka Kod za frazu, u formatu **nn-nn**. U tablici u nastavku navedeni su podržani jezici.

Jezik	**Kod**
Arapski	Ar-ar
danski	DA-DK
Nizozemski (Nizozemska)	nl-nl
Engleski (Australija)	en-au
Engleski (Euro)	En-EU
Engleski (Južnoafrička Republika)	en-za

Stupčasti	Opis

Jezik	Kod
Engleski (Ujedinjeno Kraljevstvo)	En-UK
engleski (SAD)	en-us
finski	Fi-Fi
Francuski (Kanada)	fr-ca
francuski (Francuska)	fr-fr
Njemačka (Njemački)	De-de
talijanski	it-it
norveški	No-no
Portugalski (Brazil)	pt-br
Španjolski (euro)	ES-EU
Španjolski (Sjeverna Amerika)	es-mx
švedski	Sv-SE

Izvoz kategorija i izraza

Sve podatke upravitelja fraza možete izvesti u CSV datoteku.

- Kliknite ikonu mogućnosti (tri točke) pri vrhu **ploče Kategorije** fraza i na padajućem popisu odaberite **Izvezi sve** . Datoteka s nazivom phrases.csv preuzima na vaš uređaj.

Srodne teme

- Stvaranje analitičkih zadataka – konfiguriranje Webex WFO procesa koji pretražuju audio i tekstualne kontakte u potrazi za frazama.
- Prikaz analitike fraza za kontakt – pogledajte učitavanja fraze jednog kontakta na stranici Interakcije.

Prepoznavanje web-lokacija i aplikacija koje će Analytics pratiti

Pomoću stranice Upravitelj radne površine konfigurirajte Webex WFO za automatsko izvođenje različitih radnji kada korisnik otvori aplikaciju ili web-mjesto sustava Windows ili stupi u interakciju s njom. Te konfigurirane automatizirane akcije nazivaju **se događaji** stavki radne površine.

> **PRIMJER Da** biste spriječili snimanje osjetljivih podataka, želite da WFO pauzira snimanje kada Webex agent klikne u polje Broj kreditne kartice u upravljanju narudžbom Primijeniti i nastaviti snimanje kada agent klikne iz polja Broj kreditne kartice.

Ciljne aplikacije i web-mjesta možete dodati ručno ili skupno pomoću funkcije Import. Funkcija Izvoz omogućuje vam dobivanje popisa svih aplikacija i web-mjesta postavljenih u upravitelju radne površine.

Također možete označiti određene aplikacije i web stranice kao "odobrene" ili "neodobrene" na ovoj stranici. To vam omogućuje da identificirate agente koji pristupaju aplikacijama i web stranicama koje vaša tvrtka nije odobrila za upotrebu.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima jednu od sljedećih licenci:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika radne površine

    > **NAPOMENA:** Licenca za Desktop Analytics omogućuje vam označavanje web-mjesta i aplikacija kao odobrenih ili neodobrenih za upotrebu agenata. (Vidi Stvaranje stavki radne površine i upravljanje njima za upute.) Ne dopušta konfiguriranje automatiziranih radnji poput pauziranja i nastavka snimanja poziva.
- Imate dozvolu Administriranje analitike radne površine.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > Analytics > Analytics > Desktop Manager

Postupci

- Stvaranje stavki radne površine i upravljanje njima – dodavanje, uređivanje i postavljanje statusa stavki radne površine; uvoz i izvoz podataka stavki radne površine; postavljanje statusa stavki radne površine i pomicanje ažuriranih konfiguracija na Pametno

Korisnici radne površine.

- Konfiguriranje događaja stavki radne površine – stvaranje i uređivanje automatiziranih događaja stavki radne površine.
- Korištenje alata Oznaka polja aplikacije – pribavite informacije potrebne za konfiguriranje događaja stavke radne površine koji uključuje polja u aplikaciji sustava Windows.

Stvaranje stavki radne površine i upravljanje njima

Da biste mogli stvoriti automatizirani događaj stavke radne površine, morate imati popis aplikacija i web stranica protiv kojih se ti događaji izvode.

Postupci

Filtriranje popisa aplikacija i web-mjesta

1. **Pomoću polja Pretraživanje** i gumba **Prikaz**na alatnoj traci filtrirajte ono što se pojavljuje na stranici Upravitelj radne površine.
   - Unesite bilo koji niz u **polje Pretraživanje** da biste ograničili popis na aplikacije i web-mjesta čiji nazivi sadrže taj niz.
   - Kliknite gumbe **aplikacija** ili **web-mjesta**da bi se prikazale samo aplikacije ili web-mjesta ili oboje. Odabrani gumb tamnosive je boje. Poništeni gumb svijetlosive je boje.
   - Kliknite gumb Stanje aplikacije da biste odabrali stanja koja želite pregledati.
2. Očistite **polje Pretraživanje** i odaberite sve gumbe za prikaz cijelog popisa aplikacija i web-mjesta.

Dodavanje nove stavke radne površine

1. Kliknite **Nova stavka** radne površine. Otvorit **će se stranica Dodavanje nove stavke** radne površine.
2. Odaberite vrstu stavke koju želite dodati iz Što želite učiniti? Mogućnosti. Polja se pojavljuju na temelju vrste stavke koju odaberete.
3. Ispunite polja kako je opisano u nastavku. Ova tablica sadrži sva moguća polja koja možete vidjeti.

Polje	Opis
Naziv aplikacije, web-mjesta ili polja	Unesite jedinstveni naziv za stavku radne površine koji se lako može identificirati.

Polje	Opis
Datoteka aplikacije	Unesite naziv izvršne datoteke aplikacije sustava Windows dodajete. **PRIMJER word.exe**
Status aplikacije ili web-mjesta	Na padajućem popisu odaberite status aplikacije ili web-mjesta. **NAPOMENA** Svaki put kada zadatak analitike radne površine pronađe novu aplikaciju ili web-mjesto, dodjeljuje mu status Novo (pogledajte Izradite zadatke Analyticsa). Kada se pojavi novi status, morate promijeniti status u Odobreno, Nije odobreno ili Zanemari.
URL	Unesite URL web-mjesta. Koristite samo dijelove URL-a koji nemaju kose crte (/). **PRIMJER** Da: www.example.com Da: www.example.com:1234 Ne: http://www.example.com Ne: www.example.com/website
Svojstva aplikacije	Ova sekcija se koristi za definiranje tekstualnog polja unutar aplikacije. Da biste dobili te informacije, morate koristiti alat za označavanje polja aplikacije. Ovaj je alat dostupan na bilo kojoj radnoj površini na kojoj je instalirana pametna radna površina. Pročitajte članak Korištenje alata za označavanje polja aplikacije da biste saznali kako koristiti alat i popuniti polja u ovom odjeljku.

4. Kliknite **Spremi**. Polja na stranici se čiste i spremni ste za dodavanje još jedne nove stavke radne površine. Ako ste završili s dodavanjem novih stavki, kliknite**Odustani** da biste se vratili na stranicu Upravitelj radne površine.

Uređivanje postojeće stavke radne površine

- Kliknite stavku radne površine u lijevom oknu da biste vidjeli detalje o toj stavci u desnom oknu. Uredite po želji, a zatim kliknite **Spremi**.

Dodjeljivanje statusa većem broju stavki

1. U lijevom oknu odaberite aplikacije i web-mjesta čiji status želite promijeniti.
2. Odaberite status s **padajućeg popisa Status** aplikacije.
3. Kliknite **Spremi**.

Uvoz podataka u upravitelj radne površine

1. U **odjeljku Uvoz** stranice dođite do datoteke CSV koju želite uvesti pomoću pregledavanja dugme.

   CSV datoteka mora sadržavati sljedeće stupce redom kako je navedeno od vrha prema dnu. Svako polje u retku mora sadržavati vrijednost. CSV generiran prilikom izvoza podataka slijedi ovaj oblik.

   > **NAPOMENA** Datoteke izvezene iz verzije prije 11.0 Webex WFOcontain dodatni stupac, "handleCode". Da biste te datoteke uvezli u Cloud/11.0 ili noviji, morate ukloniti taj stupac I pridružene podatke iz CSV datoteke.

Stupčasti	Opis
ključ	Izvršni naziv aplikacije ili URL web-mjesta.
ime	Naziv aplikacije ili web-mjesta.
status	Status aplikacije ili web-mjesta.
tip	Vrsta stavke radne površine: aplikacija, sadržaj (web-mjesto) ili sustav.

2. Kliknite **Uvezi**.

Izvoz podataka iz upravitelja radne površine

- U odjeljku Izvoz kliknite **Izvoz** da biste spremili ili otvorili datoteku. Po zadanome, izvozna datoteka je imenovana **desktopuse.csv**.

> **NAPOMENA** Izvezene datoteke sadrže samo aplikacije na koje se postupalo. Ne pojavljuju se sve aplikacije na popisu aplikacija Upravitelj radne površine u izvezenoj datoteci.

Gurnite ažurirane konfiguracije aplikacija i web-mjesta na radne površine korisnika

- **Kliknite gumb** Push Configuration (Push Configuration) da biste sve promjene napravljene na aplikacijama ili web-mjestima u upravitelju radne površine gurnuli na radne površine korisnika.

Konfiguriranje događaja stavki radne površine

Stranica Konfiguracija događaja upravitelja radne površine omogućuje vam kontrolu načina Webex WFO reagira kada korisnici pristupe web-mjestima i aplikacijama. Možete konfigurirati jedan ili više događaja za bilo koju stavku radne površine na stranici Upravitelj radne površine. Te događaje pokreće Pametna radna površina na agentovom računalu u vrijeme izvođenja.

> **NAPOMENA** Pogledajte Webex WFO Pauziraj i nastavi za informacije o korištenju događaja stavki radne površine za Webex WFO pokrenuo automatsku pauziranje i nastavak funkcionalnosti u Webex WFO integracijama. Webex je WFO pokrenuo automatsko pauziranje i nastavak korištenja događaja stavki radne površine nije dostupan za sve integracije.

Događaj se sastoji od sljedećih komponenti:

Okidač za pokretanje	Što korisnik radi, a pokreće akciju sustava **Agent klikne u polje Broj kreditne kartice.**
Akcija sustava	Što pametna radna površina radi kada se dogodi okidač pokretanja **Pametna radna površina zaustavlja snimanje zvuka i zaslona**.
Trajanje akcije	Koliko dugo prije nego što se akcija zaustavljanja dogodi automatski umjesto okidačem zaustavljanja **Pametna radna površina ponovno pokreće snimanje zvuka i zaslona minutu nakon što agent klikne u polju Broj kreditne kartice.**
Okidač zaustavljanja	(neobavezno) Što korisnik radi što zaustavlja akciju sustava **Agent klikne iz polja Broj kreditne kartice.**
Zaustavi akciju	(neobavezno) Što pametna radna površina radi kada se dogodi okidač zaustavljanja **Pametna radna površina ponovno pokreće snimanje zvuka i zaslona.**

Kada reproducirate poziv povezan s događajem u programu Media Player, događaj je označen žutom bojom na ploči za stolna računala programa Media Player i u programu Agent Explorer.

Pametna radna površina ne prati nove ili ažurirane događaje radne površine dok se ne dogodi nešto od sljedećeg:

- Korisnik se prijavljuje u pametnu radnu površinu ili odjavljuje iz nje.
- Na stranici Upravitelj radne površine kliknite **Push Configuration** .
- Dnevno osvježavanje se događa (prema zadanim postavkama nasumično između 4:00 i 4:30 AM).

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > Analytics > Upravitelj radne površine > Dodaj događaj

Postupci

Stvaranje novog događaja stavke radne površine putem stranice Upravitelj radne površine

1. Na stranici Upravitelj radne površine odaberite stavku radne površine kojoj želite dodati događaj.
2. Kliknite **Dodaj događaj** da biste otvorili stranicu Konfiguracija događaja upravitelja radne površine.
3. Odaberite Stvorite **novi događaj**.
4. (Samo za aplikacije) U **odjeljku Vrsta** događaja odaberite vrstu događaja koji želite stvoriti.
   - Događaj radne površine – okidač pokretanja događaja nešto je što korisnik radi u aplikaciji.
   - Automatizirani događaj – okidač pokretanja događaja RTP je signal koji Webex WFO automatski otkriva. Dodatne informacije o RTP signalizaciji potražite u članku Konfiguriranje QM globalnim postavkama.
5. U **polje Naziv** događaja unesite naziv koji jasno identificira događaj.

   VAŽNO Svaki događaj u upravitelju radne površine mora imati jedinstveni naziv.
6. Na **padajućem popisu Pokreni okidač** događaja odaberite okidač koji pokreće događaj. Navedeni okidači razlikuju se ovisno o tome je li stavka radne površine aplikacija ili web-mjesto.

   NAPOMENA Korištenje više metoda pokretanja, pauziranja i nastavka (kao što su kontrole snimanja, web-događaji, API-ji i signalizacija trećih strana) u isto vrijeme može rezultirati nepredvidivim
   ponašanje. Da biste izbjegli te probleme, istodobno koristite samo jednu metodu poziva.

Aplikacija (događaj na radnoj površini)

Okidač	Opis
Program dobiva fokus	Prozor aplikacije ili dijaloški okvir ima fokus na tipkovnici.
Program gubi fokus	Fokus tipkovnice završava za prozor aplikacije ili dijaloški okvir kutija.
Izradi	Stvara se prozor ili dijaloški okvir za aplikaciju. Pomoću create možete naznačiti kada je aplikacija pokrenuta ako kao tekst prozora navedete naslov prozora najviše razine.
Uništiti	Prozor ili dijaloški okvir je uništen. Pomoću funkcije Destroy možete naznačiti kada je aplikacija zatvorena ako kao tekst prozora navedete naslov prozora najviše razine. Ako je pokrenuto više instanci iste aplikacije, zatvaranje jedne instance generirat će ovaj događaj, ali će se ostale instance nastaviti izvoditi.
Kliknite na tekstualno polje	Korisnik izvodi akciju koja daje fokus tipkovnice na tekstno polje u aplikaciji.
Kliknite izvan tekstnog polja	Korisnik izvodi radnju koja uklanja fokus tipkovnice za tekstualno polje u aplikaciji.
Kliknite gumb	Korisnik klikne gumb u aplikaciji.
Promjena naslova	Naslov prozora se mijenja.

Aplikacija (automatizirani događaj)

Okidač	Opis
RTP započinje poziv	Webex WFO otkriva ulazni ili izlazni RTP signal.
RTP se poziv zaustavlja	Webex WFO više ne otkriva ulazni ili izlazni RTP signal.

Web-mjesto

Okidač	Opis
Kliknite na tekstualno polje	Korisnik izvodi akciju koja daje fokus tipkovnice na tekstualno polje na web-stranici.
Kliknite izvan tekstnog polja	Korisnik izvodi radnju koja uklanja fokus tipkovnice za tekstualno polje na web-stranici.
Web-mjesto zahtjeva	Korisnik prelazi na URL naveden u detaljima okidača.
Stranica šalje zahtjev u pozadini	URL naveden u detaljima okidača šalje XHR.

7. U **odjeljku Pokreni detalje** okidača unesite detalje koji definiraju koje aplikacije ili web-mjesta pokreću okidač pokretanja.

Aplikacija

Stavka	Opis
Naslov prozora	Naziv prozora ili dijaloškog okvira pridruženog događaj. **NAPOMENA:** Ovo polje ne razlikuje velika i mala slova. Međutim, tekst mora odgovarati nazivu prozora ili dijaloškog okvira za Okidač događaja za uspjeh. **NAJBOLJA PRAKSA** Nemojte navesti prozor koji sadrži tekst varijable. **NAPOMENA** Ako ovo polje ostavite prazno, bilo koji prozor u pridruženoj aplikaciji može pokrenuti događaj osim ako okidač je promjena naslova. Za okidače promjene naslova ovo polje mora sadržavati tekst.
Button	Naziv gumba pridruženog događaju. **NAPOMENA:** Korisnici moraju mišem kliknuti gumb na

Stavka	Opis
	pokrenuti događaj. Webex WFO ne prepoznaje okidač ako korisnik koristi tipku na tipkovnici. Na primjer, korisnik mora kliknuti gumb Spremi, a ne koristiti kombinaciju tipki Ctrl+S.
Polje	Polje koje pokreće sistemsku akciju kada korisnik klikne na nju ili iz nje. Polje mora biti konfigurirano u upravitelju polja (pogledajte Prepoznavanje polja web-mjesta koje će Analytics pratiti). Koristi se samo s okidačima "Kliknite na tekstualno polje" i "Kliknite iz tekstnog polja".

Web-mjesto

Stavka	Opis
URL	Put za web-mjesto koje je povezano s događajem. Unesite dio URL-a koji dolazi nakon naziva glavnog računala. **PRIMJER** : ako je potpuni URL web-mjesta: **http://www.example.com/website/page,unesite /website/page**. **NAJBOLJA PRAKSA** Uvijek unesite razriješenu adresu web stranice. Korisnici često koriste prečace prilikom unosa URL-a u polje adrese preglednika. Preglednik koristi DNS ili neku drugu uslugu za razrješavanje adrese i prikazat će razriješenu adresu u polju adrese (adresa uključuje izostavljeno "www" ili "http", na primjer). **NAPOMENA** Kada unesete razriješenu adresu u ovo polje, Webex WFO automatski pokreće događaj kada korisnik Unosi prečac za razriješenu adresu.

Stavka	Opis
	Ako agent pristupi web stranici, a stranica za to web-mjesto je predmemorirana u predmemoriji, nijedan zahtjev ne prolazi kroz Pametnu radnu površinu. U ovom slučaju, Webex WFO ne može pogoditi nijedan okidač za web stranicu i neće prikazati URL web stranice.
Polje	Polje koje pokreće sistemsku akciju kada korisnik klikne na nju ili iz nje. Polje mora biti konfigurirano u upravitelju polja (pogledajte Prepoznavanje polja web-mjesta koje će Analytics pratiti). Koristi se samo s okidačima "Kliknite na tekstualno polje" i "Kliknite iz tekstnog polja".

8. U **odjeljku Pokreni akciju** sustava kliknite **Dodaj** da biste dodali akcije koje se pojavljuju kada se dogodi okidač pokretanja. Možete konfigurirati više akcija za okidač. Kada se koristi više od jedne akcije, akcije se tretiraju kao operandi koji se procjenjuju logičkim I. Upute za dodavanje akcija i opisa dostupnih akcija potražite u odjeljku Dodavanje sistemske akcije .
9. U **sekciji Trajanje** akcije unesite duljinu vremena (u sekundama) prije nego što se konfigurirana akcija zaustavljanja dogodi automatski umjesto okidačem zaustavljanja. Maksimalno trajanje koje možete postaviti je 3.600 sekundi. Ako postavite vrijednost u ovoj sekciji, morate konfigurirati i jednu ili više akcija zaustavljanja.

   NAPOMENA Ako trajanje postavite na nulu sekundi, akcija zaustavljanja nikada se neće dogoditi automatski.

10. (Neobavezno) Na **padajućem popisu Zaustavi okidač** događaja odaberite okidač koji završava događaj. Navedeni okidači razlikuju se ovisno o tome je li stavka radne površine aplikacija ili web-mjesto. Pogledajte korak 6 gore za opise dostupnih okidača.
11. Ako ste odabrali okidač zaustavnog događaja, konfigurirajte odjeljak Detalji **okidača** zaustavljanja. Pogledajte korak 7 gore za opise polja s detaljima.
12. (Neobavezno osim ako ste konfigurirali trajanje akcije) U **odjeljku Zaustavi akcije** sustava dodajte akcije koje se pojavljuju kada se dogodi okidač zaustavljanja. Možete konfigurirati više akcija za okidač. Kada se koristi više od jedne akcije, akcije se tretiraju kao operandi koji se procjenjuju logičkim I.

13. Kliknite **Spremi**. Događaj se sprema, a polja na stranici se čiste tako da ste spremni dodati još jedan događaj u stavku radne površine. Ako ste završili s dodavanjem novih događaja, kliknite **Odustani** da biste se vratili na stranicu Upravitelj radne površine.

Dodavanje sistemske akcije

1. U **polju Pokreni akcije** sustava ili **Zaustavi akcije** sustava odaberite akciju koju želite izvršiti kada se dogodi okidač. Te su radnje opisane u donjoj tablici.

Radnja	Opis
Učini dostupnim u Analyticsu	Prikazuje događaj u Exploreru za agente. Webex WFO prikazuje događaje u Pregledniku agenata čak i ako ne odaberete taj okidač.
Pauziraj snimanje	Privremeno zaustavlja sve audio ili zaslonske snimke koje se pojavljuju na Agentova radna površina. Sistemska akcija "Pauziraj snimanje" ne utječe na nadzor zaslona uživo.
Nastavi snimanje	Ponovno pokreće audio i zaslonsko snimanje nakon "Pauziranja snimanja" akcija.
Pristup web-mjestu	Dolazi do web-mjesta koje unesete u zahtjevu za pokretanje polje URL.
Metapodaci struganja	Traži polje koje ste označili poljem aplikacije i zatim prilaže bilo koji tekst u tom polju kao prilagođene metapodatke aktivnom pozivu. Ako nijedan poziv nije aktivan, Webex WFO prilaže ove metapodatke najnovijem pozivu.
Dodaj prilagođenim metapodacima	("Klikni na tekstualno polje" i "Klikni iz tekstnog polja" okidači samo) prilaže tekst u polje koje ste odredili u odjeljku Polje početnog ili stopnog okidača kao prilagođene metapodatke aktivnom pozivu. Ako nijedan poziv nije aktivan, Webex WFO prilaže ove metapodatke najnovijem pozivu.
Započni segment	Pokreće novo snimanje i briše sve prethodne dijelove

Radnja	Opis
	snimanje. Na stranici Kontrole snimanja ta se radnja naziva Segment i Brisanje (pogledajte Snimanje na zahtjev).
Zaustavljeni segment	Pokreće novu snimku i zadržava bilo koji prethodni dio snimanje kao zasebna snimka. Na stranici Kontrole snimanja ta se radnja naziva Segment i Spremanje (pogledajte Snimanje na zahtjev).
Pridruženi segment	Pokreće novu snimku i povezuje je s prethodnom snimanje.
Označi kontakt	Primjenjuje označeni razlog na aktivni poziv. Ako nijedan poziv nije aktivan, Webex WFO primjenjuje ovaj razlog na najnoviji poziv.
Pokretanje snimanja zaslona	Pokreće snimanje samo na zaslonu.
Zaustavljanje snimanja zaslona	Zaustavlja snimanje samo na zaslonu.

2. Ovisno o odabiru akcije, možda ćete morati ispuniti jedno ili više drugih polja. Ako je polje onemogućeno, nije potrebno za odabranu akciju.
   - Polje sustava Windows – padajući popis popunjava se poljima konfiguriranima na stranici Upravitelj polja .
   - Polje metapodataka – padajući popis popunjava se metapodacima konfiguriranima na stranici Upravitelj metapodataka .
   - URL zahtjeva za pokretanje (ili zaustavljanje) – unesite URL web-mjesta. Pametna radna površina šalje GET zahtjev za ovaj URL.
3. Ako želite dodati još jednu akciju, kliknite **Dodaj** i ponovite korake 1 i 2.

Stvaranje događaja pauziranja i nastavka putem HTML-a

Ako kontrolirate stranicu na kojoj bi snimanje trebalo pauzirati i nastaviti, možete stvoriti okidače pauziranja i nastavka kao HTML događaje. Ova je metoda posebno korisna za stranice na kojima proširenje Cisco preglednika možda neće dobiti događaje na razini polja, poput stranica prilagođenih komponentama Salesforce Lightning.

VAŽNO Ne kombinirajte okidače HTML događaja s drugim metodama pauziranja i nastavljanja.

- Dodajte ove naredbe elementima koji bi trebali pokrenuti pauziranje i nastavak kada agenti stupe u interakciju s njima:
  - document.dispatchEvent(novi CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
  - document.dispatchEvent(novi CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Događaji koji se preklapaju

Ne konfigurirajte događaje koji se često preklapaju. Kada se više događaja preklapa, zapamtite sljedeće točke:

- Višestruka izvođenja istog događaja neće se preklapati.

> **PRIMJER**
> Događaj pod nazivom "PCI Compliance" ima sljedeću konfiguraciju:
>
> - Pokreni okidač – agent klikne u polju kreditne kartice.
> - Pokreni akciju – pametna radna površina zaustavlja snimanje.
> - Trajanje događaja – trideset minuta (u sekundama)
> - Okidač zaustavljanja – agent klikne u polje adrese.
> - Zaustavi akciju – pametna radna površina započinje snimanje.
>
> U tom slučaju agent može nekoliko puta kliknuti i izaći iz polja kreditne kartice prije nego što klikne polje adrese. Međutim, nova pokretanja događaja usklađenosti s PCI-jem ne pokreću se svaki put kada agent klikne u polje kreditne kartice. Događaj usklađenosti s PCI-jem izvodi se samo prvi put.

- Svaki okidač događaja može se pregledati neovisno. Kada se pokrene bilo koji događaj, izvode se akcije povezane s događajem.
- Ako se istovremeno pokrene više događaja koji koriste pauziranje ili akciju nastavka (to jest, preklapaju se), prvi okidač pokretanja automatski pokreće događaj, prvi okidač zaustavljanja zaustavlja sve događaje koji se preklapaju, a sljedeći okidači se zanemaruju.

> **PRIMJER** : agent klikne polje koje je postavljeno kao akcija pauze, a zatim klikne u drugo polje koje je također postavljeno kao akcija pauze. Druga akcija pauze se ignorira. Isto tako, stanka
> Događaji koje su te akcije pokrenule završit će se prvi put kada agent pritisne polje koje je postavljeno kao akcija nastavak. Druga akcija nastavka se ignorira.

Srodne teme

- Prepoznavanje polja web-lokacije koje će Analytics pratiti
- Upravljanje prilagođenim poljima metapodataka
- Webex pauziranje i nastavak WFO-a

Korištenje alata za označavanje polja aplikacije

Alat za označavanje polja aplikacije dobiva informacije koje su vam potrebne za konfiguriranje odjeljka Svojstva aplikacije na stranici Nova stavka radne površine kada je nova stavka radne površine Windows aplikacija i polje.

> **NAPOMENA:** Alat za označavanje polja aplikacije ne radi na poljima web-mjesta. Za to morate ispravno konfigurirati preglednik i koristiti tipke prečaca Ctrl+M. Pogledajte Prepoznavanje polja web-mjesta s
> da bi ih Analytics pratio za više informacija.

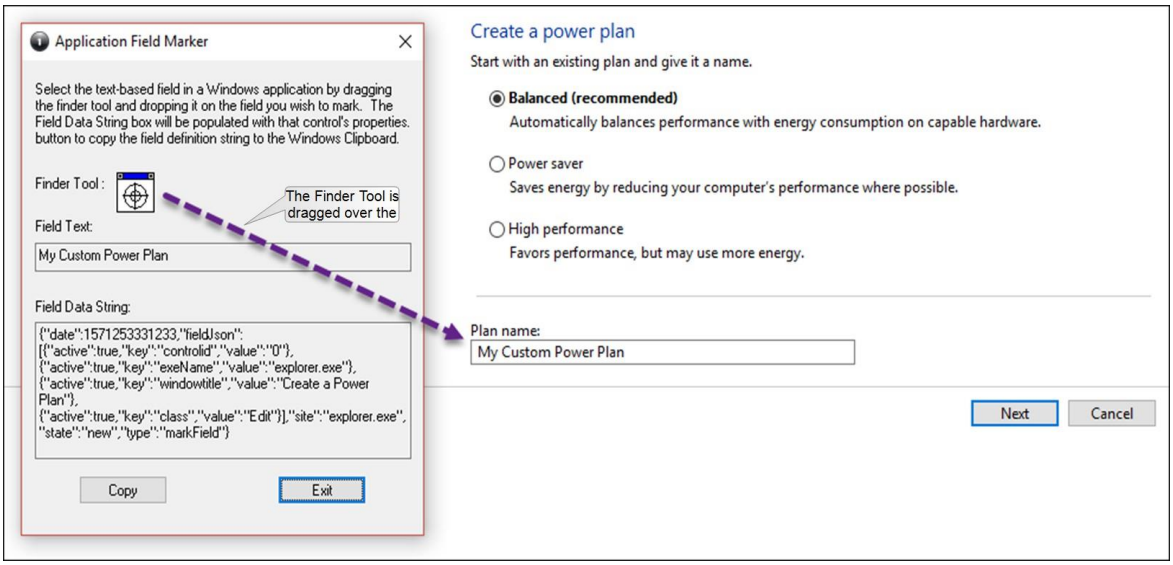
Postupci

Korištenje alata za označavanje polja aplikacije

1. Na PC-ju pronađite mjesto na kojem se nalazi izvršna datoteka alata za označavanje polja aplikacije. Zadano mjesto je:

   C:\Programske datoteke (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Dvokliknite izvršnu datoteku da biste pokrenuli alat.
3. Otvorite aplikaciju koja sadrži polje koje želite konfigurirati kao stavku radne površine.
4. U alatu za označavanje polja aplikacije kliknite **alat** Finder i povucite bullseye na polje u ciljnoj aplikaciji. Kada je tražilo postavljeno iznad polja, polje je označeno teškim obrubom.
5. Kada otpustite miš, nizovi podataka za polje prikazuju se u oknu Niz podataka polja kao što je prikazano u ovom primjeru.



6. Kliknite **Kopiraj** da biste tekst kopirali u međuspremnik računala.
7. Na **stranici Dodavanje nove stavke** radne površine zalijepite tekst u **polje Niz definicija** .
8. Kliknite **Polja** raščlanjivanja. Relevantna polja iz teksta niza definicija učitavaju se u polja desno od okna Niz definicija.

Srodne teme

- Stvaranje stavki radne površine i upravljanje njima
- Prepoznavanje polja web-lokacije koje će Analytics pratiti

Prepoznavanje polja web-lokacije koje će Analytics pratiti

Na stranici Upravitelj polja navedena su polja pridružena web-mjestima koja su označena za korištenje u pametnoj radnoj površini.

> **NAPOMENA:** Stranica Upravitelj polja upravlja samo poljima web-mjesta. Poljacima aplikacije sustava Windows upravlja se na stranici Upravitelj radne površine.

Kada polje bude označeno, ono se nalazi na stranici Upravitelj polja. Odatle možete konfigurirati polje s nizovima koje želite uskladiti prilikom pokretanja događaja i radnji na radnoj površini.

Lijevo okno stranice prikazuje web-mjesto i povezana polja koja su označena. Omogućena polja označena su zelenom bojom. Kada odaberete polje u lijevom oknu, njegove se postavke pojavljuju u desnom oknu.

Kada se polje prvi put pojavi na popisu, njegov naziv je vremenska oznaka kada je označena. Kada konfigurirate polje, morate ga zamijeniti nazivom koji ste odabrali kako biste ga lakše identificirali.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima jednu od sljedećih licenci:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika radne površine

    NAPOMENA: Licenca za Desktop Analytics omogućuje vam prepoznavanje polja kako biste mogli nadzirati aktivnosti agenata. Ne dopušta vam konfiguriranje automatiziranih radnji poput pauziranja i
    Nastavak snimanja poziva.
- Imate dozvolu Administriranje analitike radne površine.
- Imate instaliranu pametnu radnu površinu.
- Prije korištenja tipki prečaca za označavanje polja vaš preglednik mora biti ispravno konfiguriran. Pogledajte Detalje omogućite u pregledniku za Analitiku radne površine.

Mjesto stranice

Upravljanje aplikacijama > Analytics > Analytics > Field Manager

Postupci

NAPOMENA Ako izbrišete polje sa stranice Upravitelj polja koja se koristi na stranici Upravitelj radne površine, morate se odjaviti iz Webex WFO-a, a zatim se ponovno prijaviti kako bi promjena stupila na snagu.

Označavanje polja na web-mjestu

1. S prikazanom stranicom Upravitelj polja otvorite novu karticu u pregledniku.
2. Idite na web-mjesto čija polja želite označiti.
3. Kliknite željeno polje i pritisnite **Ctrl +M**. Polje se pojavljuje u lijevom oknu stranice Upravitelj polja s vremenskom oznakom umjesto naziva.

Filtriranje popisa web-mjesta i polja

- Unesite niz za pretraživanje u **polje Polja** za pretraživanje. Popis se odmah ažurira poljima koja zadovoljavaju kriterije pretraživanja. Pretraživanje ne filtrira nazive web-mjesta.
- **Pomoću gumba Prikaz** (**Sve , Novo** i **Konfigurirano**) ograničite popis na prikazana polja. Nova polja su ona koja još nisu konfigurirana.

Konfiguriranje označenog polja

1. Kliknite polje u lijevom oknu. Desno okno prikazuje postavke i svojstva polja u desnom oknu.
2. Uredite postavke polja.
   - Polje **Web-mjesto** sadrži URL web-mjesta na kojem se polje nalazi. Klik za

     Otvorite web-mjesto na novoj kartici preglednika.
   - Polje **Naziv** u početku sadrži vremensku oznaku vremena kada je polje označeno. Vremensku oznaku možete zamijeniti nazivom koji opisuje polje radi lakše identifikacije.
3. Uredite svojstva polja. Svojstva su podaci snimljeni oznakom polja i mogu se razlikovati od polja do polja.
   - Potvrdite okvir **Omogućeno** da biste omogućili pretraživanje nizova koji odgovaraju navedenom polju i vrijednosti kada su konfigurirani u upravitelju radne površine. Ako potvrdni okvir nije potvrđen, polje se zanemaruje.
   - Stupac **Polje** sadrži naziv svojstva pridruženog označenom polju samo za čitanje.
   - Prema zadanim **postavkama polje Vrijednost** sadrži vrijednost svojstva u trenutku označavanja polja. Svaka vrijednost unesena u ovo polje mora biti podržana vrijednost za svojstvo. U ovom polju možete koristiti zamjenski znak zvjezdice (*).
4. Kliknite **Spremi**.

Srodne teme

- Prepoznavanje web-lokacija i aplikacija koje će Analytics pratiti
- "Instaliranje Webex WFO pametne radne površine" u *Webex WFOInstallation Guide*

Omogućivanje proširenja analitike za stolna računala u pregledniku

Pametna radna površina mora biti instalirana na računalu i aktivirana prije označavanja polja. Korisnici koji imaju dozvolu za administriranje polja za analitiku radne površine pomoću stranice Upravitelj polja i na stolnim računalima agenata na kojima je instalirana pametna radna površina moraju imati odgovarajući dodatak preglednika Desktop Analytics konfiguriran za preglednik koji koriste.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima jednu od sljedećih licenci:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika radne površine
- Pametna radna površina instalirana je i aktivirana na računalu.

Postupci

Omogućivanje proširenja analitike za stolna računala u pregledniku Firefox

Kada se prvi put prijavite na WFO Webex pomoću Firefoxa, vidjet ćete dijaloški okvir koji vam govori da instalirate Calabrio Browser Extension. Odaberite **Dopusti ovu instalaciju** , a zatim kliknite **Nastavi**. Daljnje radnje nisu potrebne.

Omogućivanje dodatka Za analitiku radne površine u pregledniku Microsoft Edge Chromium

U pregledniku Edge Chromium idite na https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhckdfeobjoffdf i kliknite Dodaj u Chrome **.**

Omogućivanje dodatka Za analitiku radne površine u Chromeu

Proširenje za Chrome može se preuzeti ili instalirati putem postavki GPO-a. Preuzmite i instalirajte Calabrio Analytics Plug-in, verzija 0.2.0.4. Dodatak se nalazi na:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

NAPOMENA Ako klik na vezu ne uspije, kopirajte URL i zalijepite ga u preglednik.

Srodne teme

"Instaliranje Webex WFO pametne radne površine" u *Webex Vodič za instalaciju WFO-a*

Pregled analitičkih nadzornih ploča

Stranica Analytics nadzorna je ploča koja prikazuje podatke o kontaktima na radnoj površini, govoru i tekstu. Možete koristiti zadanu nadzornu ploču, zajedničku nadzornu ploču drugog korisnika ili vlastite prilagođene nadzorne ploče. Widgeti svake nadzorne ploče prikazuju podatke na temelju vaše uloge i skupova podataka koje definirate. Vaš pristup nadzornim pločama ovisi o dodijeljenim dozvolama.

Ako je administrator konfigurirao Analytics tako da dopušta dijeljenje nadzorne ploče, bilo koju nadzornu ploču koju izradite možete odrediti kao nadzornu ploču koju mogu zajednički koristiti drugi korisnici. Ti korisnici mogu vidjeti vašu nadzornu ploču (popunjenu podacima koji se odnose na njih), ali je ne mogu uređivati. Samo vi možete uređivati zajedničku nadzornu ploču.

Opći postupak konfiguriranja nadzorne ploče je sljedeći:

1. Stvorite novu nadzornu ploču.
2. Stvorite skupove podataka za nadzornu ploču.
3. Stvaranje i dodavanje widgeta na nadzornu ploču.
4. (Neobavezno) Podijelite novu nadzornu ploču s drugim korisnicima.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima jednu od sljedećih licenci:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika radne površine
- Imate barem jednu od sljedećih dozvola:
  - Prikaz analitike
  - Prikaz analitike radne površine
  - Prikaz analitike govora
  - Prikaz analitike govora u tekst
  - Prikaz analitike sustava
  - Prikaz mjernih podataka sustava
  - Prikaz analitike teksta
- Zajedničko korištenje radne površine je omogućeno (neobavezno)

- Prikupljanje analitičkih podataka konfigurirano je u odjeljku Upravljanje aplikacijama na stranicama Upravitelj zadataka, Upravitelj fraza, Upravitelj radne površine, Upravitelj polja i Konfiguracija analitike.

Mjesto stranice

Nadzorna ploča Analyticsa > Analyticsa

Postupci

Odaberite postojeću nadzornu ploču za prikaz

- **Kliknite gumb Nadzorne ploče** na alatnoj traci Analytics i odaberite postojeću nadzornu ploču s rezultirajućeg popisa.

Stvaranje nadzornih ploča i rad s njima

- Izrada nadzorne ploče Analyticsa i upravljanje njome
- Stvaranje skupa podataka i upravljanje njime
- Stvaranje widgeta Analytics i upravljanje njime
- Filtriranje podataka na nadzornoj ploči Analyticsa
- Konfiguriranje predviđanja

Srodne teme

Prilagodba nadzorne ploče Analyticsa

Stvaranje skupa podataka i upravljanje njime

Skupovi podataka određuju što se prikazuje u widgetima na stranici Analyticsove nadzorne ploče. Moraju se konfigurirati prije stvaranja widgeta.

Skupovi podataka jedinstveni su za određenu nadzornu ploču. Kada izradite skup podataka za jednu nadzornu ploču, taj se skup podataka neće pojaviti ni na jednoj drugoj nadzornoj ploči.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima jednu od sljedećih licenci:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika radne površine
- Neki skupovi podataka nisu dostupni s licencom za Desktop Analytics. Pogledajte izvore podataka u nastavku za skupove podataka koji nisu uključeni u ovu licencu.
- Imate dozvolu Prikaz analitike sustava.

Mjesto stranice

Nadzorna ploča Analyticsa > Analyticsa

Postupci

Stvaranje novog skupa podataka

1. Na alatnoj traci Analytics kliknite **Upravitelj** skupa podataka, a zatim **Izradite novi skup podataka**.

NAPOMENA Možda ćete morati kliknuti **Otključaj** da biste omogućili gumb Upravitelj skupova podataka.

2. Odaberite izvor podataka s popisa Izvor podataka. Dostupni izvori podataka opisani su u nastavku.
3. U dijaloškom okviru Upravitelj skupova podataka – stvaranje novog konfigurirajte filtre za odabrani izvor podataka. Ti filtri određuju koji će se podaci prikazivati na nadzornoj ploči. Za svaki izvor podataka postoji drugačiji dijaloški okvir s različitim filtrima podataka. Dostupni filtri podataka opisani su u nastavku.
4. Kada završite s konfiguriranjem filtara, kliknite **Pošalji** da biste vidjeli pretpregled podataka uključenih u novi skup podataka. Prikazana zaglavlja stupaca mogu se odrezati. Kliknite **Prikaži sve podatke** da biste vidjeli sve stupce.

   Ako prikazani stupci nisu ono što želite, kliknite **Natrag** da biste se vratili na prethodni dijaloški okvir i ponovno konfigurirali filtre.
5. Kada ste zadovoljni skupom podataka, kliknite **Spremi.**
6. Na alatnoj traci kliknite **Spremi**.

Uređivanje skupa podataka

1. Na alatnoj traci Analytics kliknite **Upravitelj** skupa podataka.

NAPOMENA Možda ćete morati kliknuti **Otključaj** da biste omogućili gumb Upravitelj skupova podataka.

2. Kliknite **Uredi** pokraj skupa podataka koji želite urediti.
3. Kada završite s uređivanjem skupa podataka, kliknite **Pošalji** da biste vidjeli pretpregled podataka uključenih u skup podataka. Prikazana zaglavlja stupaca mogu biti skraćena. Kliknite **Prikaži sve podatke** da biste vidjeli sve stupce.

   Ako prikazani stupci nisu ono što želite, kliknite **Natrag** da biste se vratili na prethodni dijaloški okvir i ponovno konfigurirali filtre.

4. Kada ste zadovoljni skupom podataka, kliknite **Spremi.**
5. Na alatnoj traci Analytics kliknite **Spremi**.

Brisanje skupa podataka

1. Na alatnoj traci Analytics kliknite **Upravitelj** skupa podataka.

NAPOMENA Možda ćete morati kliknuti **Otključaj** da biste omogućili ikonu Upravitelj skupova podataka.

2. Kliknite **Izbriši** pokraj skupa podataka koji želite izbrisati, a zatim potvrdite brisanje. Kada izbrišete skup podataka, promjene na nadzornoj ploči spremaju se odmah.
3. Kliknite **Odustani** da biste zatvorili dijaloški okvir Upravitelj skupova podataka.

Izvori podataka

U sljedećoj su tablici opisani dostupni izvori podataka. Stavke možete filtrirati zvjezdicom (*) pomoću filtara podataka.

Dvije primarne vrste skupova podataka su skupovi podataka count i skupovi podataka u trendu.

- Skupovi podataka brojanja izvještavaju o broju definiranih radnji.
- Skupovi podataka trenda prikazuju kako se navedena radnja mijenja tijekom vremena.

Skup podataka	Opis
Statistika zatvaranja broja aplikacija	Mjerni podaci o pristupu aplikacijama na radnoj površini korisnika. Statistika aplikacije prikazuje statistiku pristupa za određene aplikacije.

Skup podataka	Opis
Broj korištenja aplikacije Trend korištenja aplikacije	Mjerni podaci o tome koliko je korisnika koristilo aplikaciju. To uključuje podatke o broju korisnika koji su koristili Webex WFO korisničko sučelje, kao i o broju desktop klijenata koji su se povezali.
Trend nadzora broja nadzora	Mjerni podaci za revizije u vašim snimkama. **NAPOMENA:** Vaša tvrtka ili ustanova treba licencu Analytics Essentials ili Analytics Enterprise za upotrebu tog skupa podataka. Ovi podaci Skup nije dostupan s licencom za Desktop Analytics.
Broj sažetaka poziva Trend sažetka poziva	Mjerni podaci za ukupan zbroj, propuštene i odgovorene pozive.
Broj događaja Statistika događaja	Broj događaja prikazuje agregaciju trajanja događaja po agentu, timu ili grupi. Statistika događaja prikazuje raspodjelu prosječnog trajanja događaja.
Izvanredni prijenosi broje trend izvanrednih prijenosa	Mjerni podaci za datoteke koje još treba prenijeti. Ovo je mjera poziva koji su se dogodili, ali odgovarajuće medijske datoteke još nisu prenesene.
Broj fraza* Trend fraze*	Mjerni podaci za upotrebu fraza učitavaju se u kontaktima. To uključuje samo fonetska učitavanja. **NAPOMENA:** Vaša tvrtka ili ustanova treba licencu Analytics Essentials ili Analytics Enterprise za upotrebu tog skupa podataka. Ovi podaci Skup nije dostupan s licencom za Desktop Analytics.
Trend recikliranja	Mjerni podaci za datoteke koje se nalaze u košu za smeće. Podaci se prikupljaju svakih pet minuta.
broja recikliranja	
Trend broja detalja o pohrani	Mjerni podaci za datoteke pohranjene na disku. To uključuje audio datoteke poziva i video datoteke za snimanje zaslona, kao i logičke skupine kao što su snimke (poziv, audio i snimanje zaslona), kao i ukupni broj

Skup podataka	Opis
	veličina (sve datoteke na disku).
Trend podrške za broj podrške	Mjerni podaci o prijenosu i pohrani na disku za hvatanje paketa (PCAP) i datoteke zapisnika.
Broj tekstnih kontakata* Tekst Trend kontakta*	Ukupan broj kontakata e-pošte i teksta. **NAPOMENA:** Vaša tvrtka ili ustanova treba licencu Analytics Essentials ili Analytics Enterprise za upotrebu tog skupa podataka. Ovi podaci Skup nije dostupan s licencom za Desktop Analytics.
Broj učitanih teksta* Trend učitavanja teksta*	Ukupan broj pojedinačnih učitavanja teksta u e-pošti i tekstualnim kontaktima. **NAPOMENA:** Vaša tvrtka ili ustanova treba licencu Analytics Essentials ili Analytics Enterprise za upotrebu tog skupa podataka. Ovi podaci Skup nije dostupan s licencama za Desktop Analytics.
Broj prepisanih poziva* Trend prepisanog poziva*	Mjerni podaci za prepisane kontakte. **NAPOMENA:** Vaša tvrtka ili ustanova treba licencu Analytics Essentials ili Analytics Enterprise za upotrebu tog skupa podataka. Ovi podaci Skup nije dostupan s licencom za Desktop Analytics. **BILJEŠKA** Broj poziva koje vidite na nadzornoj ploči Analyticsa koja koristi taj skup podataka može se razlikovati od broja poziva koji vidite pomoću kriterija Ima transkripciju u filtru Sadržaj kontakta na stranici Interakcije iz različitih razloga: ▪ Analitički podaci i QM ažuriranje podataka u različito vrijeme. ▪ Analytics označava poziv kao transkribiran nakon indeksiranja poziva, ali QM označava poziv s Ima transkripciju ako se prenese datoteka transkripcije za poziv. Indeksiranje se događa nakon prijenosa transkripcijske datoteke, pa izvješća o prepisanim pozivima mogu prikazati veći broj u QM nego u Analyticsu ako se indeksiranje još nije dogodilo.

Skup podataka	Opis
	▪ Analitika i QM mogu imati različita pravila zadržavanja.
Broj detalja prijenosa Trend pojedinosti prijenosa	Prenesite mjerne podatke za medijske datoteke raščlanjene prema vrsti datoteke. To uključuje audio datoteke poziva, video datoteke za snimanje zaslona, datoteke za korištenje stolnih računala i web-mjesta te tekstualne datoteke e-pošte.
Broj sažetka prijenosa Trend sažetka prijenosa	Prenesite mjerne podatke za medijske datoteke agregirane u logička grupiranja. To uključuje snimanje prijenosa (poziv, audiozapis i snimanje zaslona, videozapis) i ukupne prijenose (sve vrste datoteka iz pojedinosti prijenosa).

Podatkovni filtri

U sljedećoj tablici opisani su dostupni filtri koji se mogu konfigurirati za dostupne izvore podataka. Ne primjenjuju se svi filtri na sve vrste izvora podataka.

Ime	Opis
Agenti	Odaberite jednog ili više agenata po kojima želite filtrirati podatke. Ako ne odaberete jednog ili više agenata, svi agenti su odabrani prema zadanim postavkama.
Zbraj po	Odaberite jedinicu po kojoj želite zbrojiti broj događaja ili statistika.
Stanja aplikacije	Odaberite stanja aplikacije koja želite prikazati u widgetu.
Pretpostavi sve grupe dolje	Uključite ovaj potvrdni okvir za zaobilaženje popisa grupa u dubinskoj analizi prema pojedinosti za widgete pridružene ovom skupu podataka.
Pretpostavi sve timove dolje	Uključite ovaj potvrdni okvir za zaobilaženje popisa timova u dubinskoj analizi prema pojedinosti za widgete pridružene ovom skupu podataka.
Kategorije	Odaberite jednu ili više kategorija po kojima želite filtrirati podatke.
Povjerenje	Unesite minimalnu vrijednost pouzdanosti za učitavanje. Valjane vrijednosti su 1–100.

PRIMJER Kada navedete vrijednost 60, Speech Analytics

Ime	Opis
	Vraća učitavanja gdje je vrijednost pouzdanosti 60 ili veća.
Raspon datuma	Odaberite datumski raspon za koji želite da se widgeti prikazuju povijesne informacije. **NAPOMENA** Ako datumski raspon premašuje razdoblje zadržavanja analitičkih podataka, vrijednosti izvan razdoblja zadržavanja pojavit će se kao 0 u Widget. **BILJEŠKA** Broj poziva koji se prikazuju prilikom korištenja ovog filtra može se razlikovati od broja poziva koji vidite kada koristite filtar Raspon datuma na stranici Interakcije iz različitih razloga: ▪ Analitički podaci i QM ažuriranje podataka u različito vrijeme. ▪ Analitika i QM mogu imati različita pravila zadržavanja.
Omogući filtriranje stanja aplikacije	Uključite ovaj potvrdni okvir kako biste korisniku omogućili izmjenu odabranih stanja aplikacija s alatne trake Analytics. Kada je ovaj okvir očišćen, promjene odabranih stanja aplikacije s alatne trake Analytics ne utječu na widget.
Omogući filtriranje pouzdanosti	Uključite ovaj potvrdni okvir kako biste korisniku omogućili izmjenu odabrane vrijednosti pouzdanosti s alatne trake Analytics. Kada je ovaj okvir očišćen, promjene vrijednosti pouzdanosti s alatne trake Analytics ne utječu na widget.
Omogući filtriranje datuma iz	Uključite ovaj potvrdni okvir kako biste korisnicima omogućili izmjenu raspona datuma alatnu traku Analytics. Kada je ovaj okvir očišćen, promjene globalnog datumskog raspona na alatnoj traci Analytics ne utječu
	na widget.
Omogući filtriranje stanja interakcije	Uključite ovaj potvrdni okvir kako biste korisniku omogućili izmjenu odabranih stanja interakcije s alatne trake Analytics. Kada je ovaj okvir očišćen, mijenja odabrana stanja interakcije iz

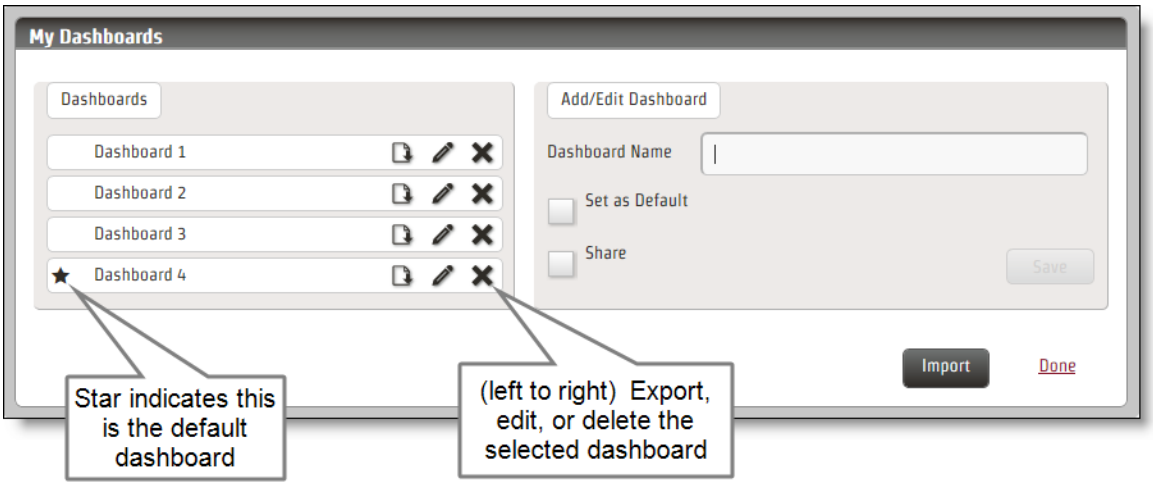
Ime	Opis
	Alatna traka Analytics ne utječe na widget.
Omogući pretraživanje teksta	Uključite ovaj potvrdni okvir kako biste korisniku dopustili traženje fraza iz Alatna traka Analytics. Kada je ovaj okvir očišćen, traženje fraza s alatne trake Analytics ne utječe na widget.
Vrsta događaja	Odaberite vrstu događaja za skup podataka.
Grupiraj datoteku po	Odaberite način na koji želite arhivirati grupu.
Filtriranje više učitavanja	Uključite ovaj potvrdni okvir za brojanje izraza s višim razina pouzdanosti i filtrirajte slične fraze s nižom razinom pouzdanosti. Kada se ovaj okvir očisti, pojavljuju se sva pogotka fraze. Analytics može generirati više učitavanja fraza za slične fraze s različitim razinama pouzdanosti koje se pojavljuju gotovo u isto vrijeme unutar snimke. **PRIMJER** : ako dodate izraze za "hitna pomoć" i "hitna pomoć", može se pojaviti više učitavanja kada Analytics pronađe Fraza "hitna pomoć".
Od datuma	Početni datum za datumski raspon.
Grupiranje prema	Odaberite način grupiranja podataka. Mogućnosti dostupne u ovom polju određene su vrstom skupa podataka koji stvarate.
Grupe	Odaberite jednu ili više grupa po kojima želite filtrirati podatke. Ako ne odaberete jednu ili više grupa, sve grupe su odabrane prema zadanim postavkama. Ako odaberete jednu ili više grupa, svi timovi za te grupe odabrani su prema zadanim postavkama. Grupe su ograničene dodijeljenim dozvolama.
Redovi histograma	Unesite broj intervala koji će se pojaviti u histogramu. Važeći Vrijednosti su cijeli brojevi od 3 do 100. Zadana postavka je 10.

Ime	Opis
Stanja interakcije	Odaberite stanja interakcije koja želite prikazati u widgetu.
Ograniči na unaprijed definirane izraze	Uključite ovaj potvrdni okvir za filtriranje kontakata u skupu podataka koji će uključivati Samo oni koji imaju unaprijed definirane učitavanja fraze. Izrazi su definirani u Upravitelju fraza.
Ime	Naziv skupa podataka.
Fraze	Odaberite jedan ili više izraza po kojima želite filtrirati podatke.
Veličina rangiranja	Unesite koliko najbolje rangiranih aplikacija prikazuje rezultate. Važeći Vrijednosti su 10–100. Zadana postavka je 10.
Rezultat	Odaberite želite li vratiti rezultate koji sadrže ili ne sadrže navedene izraze za ovaj skup podataka. ▪ Ako odaberete **Vrati kontakte s odabranim frazama**, Webex WFO izvještava o ukupnom broju podudaranja fraza među svim kontaktima. ▪ Ako odaberete **Vrati kontakte bez odabranih izraza**, Webex WFO izvještava o broju kontakata koji ne sadrže navedene izraze.
Pokaži samo web-mjesta	Uključite ovaj potvrdni okvir za prikaz statistike samo za web-mjesta Pristupiti. Kada se ovaj okvir očisti, statistika se prikazuje i za aplikacije i za web-mjesta.
Tags	Odaberite jednu ili više oznaka po kojima želite filtrirati podatke.
Timovi	Odaberite jedan ili više timova po kojima želite filtrirati podatke. Ako ne odaberete jedan ili više timova, svi timovi su odabrani prema zadanim postavkama.
Vrste teksta	Odaberite jednu ili više vrsta teksta po kojima želite filtrirati podatke.
Do danas	Završni datum za datumski raspon.

Ime	Opis
Vrsta	Odaberite vrstu trenda.
Vrstama	Odaberite jednu ili više vrsta po kojima želite filtrirati podatke.

Izrada nadzorne ploče Analyticsa i upravljanje njome

Odabir, izrada i upravljanje nadzornim pločama vrši se pomoću **ikone** Nadzorne ploče na alatnoj traci Analytics. Kliknite ikonu da biste odabrali postojeću nadzornu ploču koju želite prikazati s prikazanog popisa. **Kliknite gumb Upravljanje** pri vrhu popisa nadzornih ploča da biste otvorili **dijaloški okvir Moje nadzorne ploče** . Odatle stvarate nadzorne ploče i upravljate njima. Ova je značajka dostupna samo ako imate odgovarajuće dozvole.



NAPOMENA Zajedničke nadzorne ploče označene su simbolom zaključavanja na mojim nadzornim pločama. To znači da možete pregledavati te nadzorne ploče, ali ih ne možete uređivati. To može učiniti samo vlasnik dijeljene nadzorne ploče.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima jednu od sljedećih licenci:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika radne površine
- Imate dozvolu Prikaz analitike sustava.

Mjesto stranice

Nadzorna ploča Analyticsa > Analyticsa

Postupci

Stvaranje nadzorne ploče

1. Otvorite **Moju nadzornu** ploču.
2. U polje Naziv **nadzorne ploče upišite naziv nove nadzorne ploče** . Po želji tu nadzornu ploču možete postaviti kao zadanu nadzornu ploču ili za dijeljenje nadzorne ploče s drugim korisnicima.
3. (Neobavezno) Potvrdite okvir **Postavi kao zadano** ako tu nadzornu ploču želite koristiti kao zadanu nadzornu ploču Analyticsa.
4. (Neobavezno) **Potvrdite okvir Zajednički koristi** ako nadzornu ploču želite zajednički koristiti s drugim korisnicima. Ta je značajka dostupna samo ako je administrator omogućio zajedničko korištenje nadzorne ploče na stranici Konfiguracija analyticsa.
5. Kliknite **Spremi,** a zatim **Gotovo**.

Uređivanje nadzorne ploče

1. Otvorite **Moju nadzornu ploču**.
2. Odaberite nadzornu ploču koju želite urediti i kliknite **Uredi** (ikona olovke).
3. Napravite svoje promjene. Možete promijeniti naziv nadzorne ploče, postaviti je ili ukloniti kao zadanu nadzornu ploču te je zajednički koristiti ili poništiti zajedničko korištenje s drugim korisnicima.
4. Kliknite **Spremi,** a zatim **Gotovo**.

Brisanje nadzorne ploče

1. Otvorite **Moju nadzornu** ploču.
2. Kliknite **Izbriši** (ikona X) pokraj nadzorne ploče koju želite izbrisati.

   NAPOMENA Kada izbrišete nadzornu ploču, brišete i sve skupove podataka i widgete pridružene nadzornoj ploči.

3. Kliknite **Spremi,** a zatim **Gotovo**.

Izvoz nadzorne ploče

1. Otvorite **Moju nadzornu** ploču.
2. Kliknite **Izvezi** pokraj nadzorne ploče koju želite izvesti.
3. Kliknite **Spremi** da biste spremili nadzornu ploču kao datoteku s nazivom "dashboard.json" na zadano mjesto preuzimanja ili **Spremi kao** da biste preimenovali datoteku i spremili je na drugo mjesto.

Uvoz nadzorne ploče

1. Otvorite **Moju nadzornu** ploču.
2. Kliknite **Uvezi**.
3. Pronađite mjesto na koje je spremljena željena nadzorna ploča i odaberite datoteku. Datoteka ima JSON nastavak.
4. Kliknite **Pošalji** da biste uvezli nadzornu ploču.

   NAPOMENA Ako uvezete nadzornu ploču s istim nazivom kao jedna od postojećih nadzornih ploča, nazivu uvezene nadzorne ploče dodaje se zvjezdica.

5. Kliknite **Spremi**.

Stvaranje widgeta Analytics i upravljanje njime

Postoje četiri vrste Analytics widgeta: grafikon, podatkovna rešetka, tekst i oblak fraza. Svaka vrsta widgeta prikazuje podatke definirane u skupu podataka. Nadzorne ploče Analyticsa možete prilagoditi izradom i raspoređivanjem widgeta po želji.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima jednu od sljedećih licenci:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika radne površine
- Imate dozvolu Prikaz analitike sustava.
- Stvorili ste skup podataka (pogledajte Stvaranje skupa podataka i upravljanje njime).

Mjesto stranice

Nadzorna ploča Analyticsa > Analyticsa

Postupci

Dodavanje widgeta na nadzornu ploču

1. Prikažite nadzornu ploču na koju želite dodati widget.
2. Kliknite **Otključaj** da biste omogućili gumb Dodaj widget, a zatim kliknite **Dodaj widget**.
3. Odaberite koju vrstu widgeta želite dodati.
4. Konfigurirajte postavke za odabranu vrstu widgeta (pogledajte Postavke grafikona, Postavke podatkovne rešetke, Postavke tekstai Postavke oblaka fraza).
5. Kliknite **Spremi**.

Možete premještati i mijenjati veličinu widgeta na nadzornoj ploči. Kada ih premjestite (kliknite i pričekajte dok je pokazivač miša smješten na alatnoj traci widgeta), pojavljuju se crvene linije koje će vam pomoći poravnati widget koji premještate s drugim widgetima u blizini. Promijenite veličinu widgeta klikom i povlačenjem donjeg desnog kuta widgeta.

Svaki widget ima alatnu traku:

1—Postavke. Uređivanje postavki widgeta

2—CSV Izvoz. Izvoz podataka iz widgeta u datoteku CSV formata

3 – ispis. Ispis slike widgeta

4 – izbriši. Brisanje widgeta

5 – cijeli zaslon. Preklapa widget između njegove uobičajene veličine i veličine preko cijelog zaslona

Postavke grafikona

Kada odaberete vrstu grafikona za widget, morate konfigurirati sljedeća polja u dijaloškom okviru Postavke grafikona.

Postavke spremnika

Postavka	Opis
Naslov	Naziv widgeta.
Sakrij naslov	Uključite ovaj potvrdni okvir za skrivanje naslovne trake widgeta. Alati s naslovne trake premještaju se u tijelo widgeta.
Sakrij pozadinu	Uključite ovaj potvrdni okvir za uklanjanje obruba widgeta.

Mogućnosti grafikona

Postavka	Opis
Naslov	Naziv grafikona.
Vrsta	Vrsta grafikona koju želite prikazati u ovom widgetu. ▪ Linijski i površinski grafikoni obično se koriste da bi se pokazalo kako se stavka mijenjala tijekom vremena. Linijski grafikoni prikazuju informacije kao niz točaka povezanih pravocrtnim segmentima. Površinski grafikoni grafički prikazuju podatke i temelje se na linijskom grafikonu. Područje između osi i crte naglašeno je bojama. Obično se koristi za usporedbu dvije ili više količina unutar grafikona. ▪ Trakasti grafikoni su grafikoni s pravokutnim trakama duljine proporcionalne podacima koje predstavljaju. Trakasti grafikoni mogu se iscrtati okomito ili vodoravno. Složeni trakasti grafikoni korisni su kada dobijete više učitavanja u jednoj ili više kategorija. Složeni trakasti grafikoni mogu se koristiti za prikaz trendova. ▪ Tortni grafikoni su kružni grafikoni podijeljeni u sektore, ilustrirajući numerički omjer. Tortni grafikon omogućuje odabir dva sjecišta podataka: niza (podataka koje želite iscrtati) i vrijednosti. Isječak u tortnom grafikonu predstavlja niz, a veličina isječka predstavlja vrijednost.
Legenda	Položaj legende na grafikonu.
Korak natpisa	Učestalost oznaka nacrtanih na osi x. **PRIMJER** **1** prikazuje natpis na osi x za svaku točku podataka. **2**

Postavka	Opis
	Prikazuje natpis na osi x za svaku drugu točku podataka.
Omogući natpise	Uključite ovaj potvrdni okvir za prikaz natpisa na grafikonu.
Pokaži natpise točaka podataka	Uključite ovaj potvrdni okvir za prikaz natpisa točaka podataka na grafikonu.

Skup podataka: odabir &; referentna rešetka

Postavka	Opis
Odabir skupa podataka	Odaberite jedan od skupova podataka koje ste stvorili s padajućeg popisa. Prikazuju se zaglavlja stupaca pridružena skupu podataka.
Pokaži sve podatke	Pritisnite ovaj gumb za prikaz proširene verzije stupca Zaglavlja.

Mogućnosti grafikona

Postavka	Opis
Os X	Odaberite informacije koje će se pojaviti na osi x grafikona. Mogućnosti se temelje na odabranom skupu podataka.
Y-A xis	Odaberite informacije koje će se pojaviti na osi y grafikona. Mogućnosti se temelje na odabranom skupu podataka.
Serija	Podaci koje želite izmjeriti na osi x. **NAPOMENA** Podaci u trendu moraju se sortirati prema datumu. Ako želite stvoriti grafikon u trendu, odaberite Od datuma ili Do datuma iz Padajući popis serija. Grafikon u trendu neće se logički sortirati ako odaberete ID agenta, Naziv agenta, Frazu ili Kategoriju.

Postavke podatkovne rešetke

Kada odaberete vrstu podatkovne rešetke za widget, morate konfigurirati sljedeća polja u dijaloškom okviru Postavke podatkovne rešetke.

Postavke spremnika

Postavka	Opis
Naslov	Naziv widgeta.
Sakrij naslov	Uključite ovaj potvrdni okvir za skrivanje naslovne trake widgeta. Alati s naslovne trake premještaju se u tijelo widgeta.
Sakrij pozadinu	Uključite ovaj potvrdni okvir za uklanjanje obruba widgeta.

Odabir skupa podataka & referentna rešetka

Postavka	Opis
Odabir skupa podataka	Odaberite jedan od skupova podataka koje ste stvorili s padajućeg popisa. Prikazuju se zaglavlja stupaca pridružena skupu podataka.
Pokaži sve podatke	Pritisnite ovaj gumb za prikaz proširene verzije stupca Zaglavlja.

Mogućnosti grafikona

Ovaj odjeljak prikazuje polja koja se pojavljuju u widgetu podatkovne rešetke. Dostupna polja ovise o odabranom skupu podataka. Sva dostupna polja po zadanom se prikazuju u podatkovnoj rešetki. Da biste uklonili polje iz podatkovne rešetke, kliknite naziv polja. Polje će biti onemogućeno. Ponovno kliknite naziv polja da biste omogućili polje ili odaberite Sve da biste omogućili sva polja.

Postavke teksta

Kada odaberete vrstu teksta za widget, morate konfigurirati sljedeća polja u dijaloškom okviru Postavke teksta.

Postavke spremnika

Postavka	Opis
Naslov	Naziv widgeta.
Sakrij naslov	Uključite ovaj potvrdni okvir za skrivanje naslovne trake widgeta. Alati s naslovne trake premještaju se u tijelo widgeta.
Sakrij pozadinu	Uključite ovaj potvrdni okvir za uklanjanje obruba widgeta.

Uređivač teksta

Pomoću uređivača teksta stvorite i uredite tekst koji se pojavljuje u widgetu teksta. Tekst koji unesete može se postaviti podebljano, kurzivom ili podcrtanim. Ne možete kontrolirati veličinu teksta.

Postavke oblaka fraza

Oblak fraza je vizualni prikaz fraza. Ovaj je format koristan za brzo prepoznavanje najistaknutijih fraza prema veličini i boji fonta.

Postavke spremnika

Postavka	Opis
Naslov	Naziv widgeta.
Sakrij naslov	Uključite ovaj potvrdni okvir za skrivanje naslovne trake widgeta. Alati s naslovne trake premještaju se u tijelo widgeta.
Sakrij pozadinu	Uključite ovaj potvrdni okvir za uklanjanje obruba widgeta.

Odabir skupa podataka & referentna rešetka

Postavka	Opis
Odabir skupa podataka	Odaberite jedan od skupova podataka koje ste stvorili s padajućeg popisa. Prikazuju se zaglavlja stupaca pridružena skupu podataka. **NAPOMENA** Oblak fraza podržava bilo koji skup podataka koji ima mogućnost fraze (na primjer, Grupiraj po frazi). Ako je skup podataka broja fraza Koristi grupiranje po kategoriji, ne možete stvoriti oblak fraza s

Postavka	Opis
	Taj skup podataka.
Pokaži sve podatke	Pritisnite ovaj gumb za prikaz proširene verzije stupca Zaglavlja.

Prikaz detalja widgeta

Okno s detaljima widgeta prikazuje podatkovnu rešetku koja sadrži podatke koji su izvor grafičkog prikaza. Okno s detaljima otvarate klikom na stavku ili točku podataka unutar widgeta ili klikom na gumb Uključivanje/isključivanje preko cijelog zaslona na alatnoj traci, a zatim na gumb Detalji pri vrhu okna widgeta.

NAPOMENA Widget podatkovne rešetke prikazuje iste informacije koje sadrži okno s detaljima. U oknu s detaljima možete pretraživati kroz razine naniže te informacije.

Početna podatkovna rešetka prikazuje opće detalje. Da biste vidjeli konkretnije detalje, dvokliknite redak da biste detaljno analizirali podatke. Krušne mrvice dodaju se u gornjem lijevom kutu okna s detaljima kako bi vam pomogle da se vratite na mjesto na kojem ste započeli. Ikona Polazno dovodi vas do početnog prikaza podatkovne rešetke.

Ikona Postavka pokraj staze za krušne mrvice otvara prozor za konfiguraciju u kojem možete odabrati podatke koje želite prikazati u oknu s detaljima.

Obavještavanje korisnika o neodobrenoj upotrebi aplikacije

Možete poslati poruku e-pošte s obavijesti o jednoj ili više osoba u vezi s korištenjem neodobrene aplikacije ili web-mjesta. Kada pretražujete dovoljno daleko u oknu s detaljima da biste prikazali rešetku s detaljima agenta koja sadrži stupac Oznaka aplikacije, pokraj veze koja imenuje dotičnu aplikaciju ili web-mjesto nalazi se ikona e-pošte.

Kliknite ikonu E-pošta da bi se prikazao obrazac e-pošte. Tijelo poruke e-pošte sadrži sljedeće podatke:

- Izjava koja pokazuje da je korištena neodobrena prijava ili dokument
- Ime agenta
- Datum i vrijeme pristupa aplikaciji
- Nazivi aplikacije i dokumenta
- URL problema s korištenjem aplikacije u programu Agent Explorer
- (Neobavezno) Vaši komentari

NAPOMENA Kliknite vezu u stupcu Oznaka aplikacije da biste navigirali u Explorer za agente za datum i vrijeme pristupa aplikaciji.

Unesite jednu ili više adresa e-pošte, dodajte komentare koje biste mogli imati na kraj poruke, a zatim kliknite U redu da biste poslali obavijest.

Filtriranje podataka na nadzornoj ploči Analyticsa

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima jednu od sljedećih licenci:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika radne površine
- Imate dozvolu za prikaz analitike sustava

Mjesto stranice

Nadzorna ploča Analyticsa > Analyticsa

Filtrirajte podatke u svim widgetima koji se pojavljuju na nadzornoj ploči pomoću alata za filtre podataka. Možete odabrati jedan ili više filtara koje želite primijeniti. Kada stvorite više filtara, rezultati moraju odgovarati svim kriterijima filtra.

> **NAPOMENA** Ne mogu se filtrirati sve vrste podataka. Pročitajte članak Stvaranje skupa podataka i upravljanje njime za popis podataka koji se mogu filtrirati.

Svi filtri podataka koje postavite primjenjuju se na bilo koju nadzornu ploču koju vidite tijekom sesije. Međutim, ako se odjavite, a zatim ponovno prijavite, morate ponovno konfigurirati filtre. Ne ustraju od sesije do sesije.

Postupak

Dodavanje filtra podataka

1. Kliknite **Filtri** podataka.
2. Kliknite **Dodaj filtar**.
3. U dijaloškom okviru Dodavanje filtra odaberite filtar. Postoje četiri vrste filtara:
   - Analiza – filtriranje prema statistici poziva i događajima
   - Kontakt – filtriranje prema podacima o kontaktu koji bilježe snimanje

- Datum – filtriranje prema vremenskoj zoni
- Organizacija – filtriraj prema agentu, grupi ili timu

4. Odaberite operator (kao što je veći od, manji od, sadrži itd.) i unesite vrijednost. Vrijednost može uključivati zamjenske znakove (* ili ?). Zvjezdica džoker znači bilo koji broj znakova, a upitnik znači jedan znak.

> **PRIMJER** : filtar za pronalaženje poziva koji uključuju više od tri događaja razgovora jest "Razgovor o događajima većim od 3".

5. Kliknite **U redu**.

Prilagodba nadzorne ploče Analyticsa

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima jednu od sljedećih licenci:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika radne površine
- Imate dozvolu Prikaz analitike sustava.

Mjesto stranice

Nadzorna ploča Analyticsa > Analyticsa

Na stranici Analytics nadzorne ploče dostupne su dvije alatne trake.

Alatna traka Analytics

Alatna traka Analytics omogućuje upravljanje sadržajem nadzorne ploče.

1 – polje za pretraživanje

Polje Pretraživanje filtrira tekst u widgetima koji koriste skupove podataka Broj kontakata, Trend sadržaja, Broj tekstnih kontakata i Trend kontakta. Ovo se polje pojavljuje samo ako je potvrdni okvir Omogući pretraživanje teksta potvrđen u skupu podataka Broj kontakata.

2—Polje globalnog raspona datuma

Polje Globalni raspon datuma filtrira povijesne informacije u widgetima prema datumskom rasponu. Vaš odabir utječe na sve widgete na nadzornoj ploči čiji skupovi podataka imaju potvrđen okvir Omogući filtriranje datuma. Ovo je polje dostupno kada je nadzorna ploča zaključana.

3 – polje pouzdanosti

Polje Pouzdanost koristi se za postavljanje minimalne vrijednosti pouzdanosti za učitavanje. Valjane vrijednosti su 1 – 100.

> **PRIMJER** : Kada navedete vrijednost 20, Analytics vraća učitavanja u kojima je vrijednost pouzdanosti 20 ili veća.

Ova vrijednost utječe na sve widgete na nadzornoj ploči čiji je skup podataka konfiguriran s uključenim potvrdnim okvirom Dopusti nadjačavanje pouzdanosti. Ova vrijednost ne traje od sesije do sesije.

4 – filtri podataka

Kliknite gumb Filtri podataka da bi se prikazao dijaloški okvir Filtri podataka. Pomoću tog dijaloškog okvira možete dodati filtre koji određuju podatke o snimanju koji se pojavljuju u vašim widgetima (pogledajte Filtriranje podataka na nadzornoj ploči Analyticsa).

> **NAPOMENA** Filtri podataka podržani su samo u Evolutionu govora.

5—Stanje interakcije

Kliknite gumb Stanja interakcije da biste odabrali stanja interakcije (aktivna, neaktivna, nakon poziva i na čekanju) o kojima želite da se podaci prikazuju u vašim widgetima. Prema zadanim postavkama odabrana su sva stanja interakcije.

6 – stanje aplikacije

Kliknite gumb Stanje aplikacije da biste odabrali stanja aplikacije (odobrena, neodobrena, zanemariva i nova) o kojima želite da se podaci prikazuju u vašim widgetima. Prema zadanim postavkama odabrana su sva stanja aplikacije osim stanja Zanemari.

7 – nadzorne ploče

Kliknite gumb Nadzorne ploče da biste prikazali popis nadzornih ploča koje su vam dostupne. Ako imate odgovarajuću ulogu i dozvole, dijaloškom okviru Moje nadzorne ploče možete pristupiti klikom na vezu Upravljanje (pogledajte Stvaranje analitičke nadzorne ploče i upravljanje njome).

8—Ispis

Kliknite gumb Ispis da biste ispisali snimku nadzorne ploče Analyticsa.

9 – zaključavanje/otključavanje

Ovaj gumb prebacuje između zaključanog i otključanog.

- Kada ste zaključani, ne možete promijeniti widgete na nadzornoj ploči ili njihov izgled.
- Kada ste otključani, možete dodavati, uređivati i brisati widgete i mijenjati njihov izgled.

NAPOMENA Zajedničke nadzorne ploče ne mogu se otključati. Mogu ih mijenjati samo njihovi vlasnici.

10 – spremi

Kliknite gumb Spremi da biste spremili promjene koje ste napravili na otključanoj nadzornoj ploči.

11 – upravitelj skupa podataka

Upravitelj skupa podataka omogućuje stvaranje, izmjenu i brisanje skupova podataka pridruženih prikazanoj nadzornoj ploči (pogledajte Stvaranje skupa podataka i upravljanje njime). Taj je gumb omogućen kada je nadzorna ploča otključana.

12— dodavanje widgeta

Kliknite gumb Dodaj widget da biste odabrali vrstu widgeta i konfigurirali sadržaj tog widgeta (pogledajte Stvaranje widgeta Analytics i upravljanje njime). Taj je gumb omogućen kada je nadzorna ploča otključana.

13— widgeti za pločice

Kliknite gumb Widgeti pločica za slaganje widgeta u gornji lijevi kut. Taj je gumb omogućen kada je nadzorna ploča otključana.

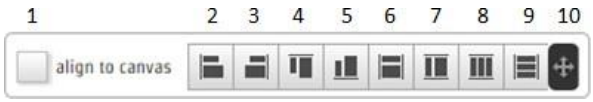
14—Alat za odabir

Kliknite Alat za odabir da biste odabrali widgete, a zatim ih poravnajte na nadzornoj ploči. Widgete odabirete povlačenjem pravokutnog područja odabira oko njih ili pritiskom na Ctrl + klik da biste ih odabrali jedan po jedan.
Odabrani widgeti označeni su crvenom bojom. Taj je gumb omogućen kada je nadzorna ploča otključana.
Kada ovim alatom odaberete widgete, alatna traka Poravnanje widgeta otvara se i prikazuje u gornjem lijevom kutu stranice.

Widgete možete odabrati sve dok je omogućen gumb Odaberi alat (postaje tamnosiv). Ostaje omogućen dok ga ponovno ne kliknete da biste ga onemogućili. Kada je onemogućen, ne možete odabrati widgete.

Alatna traka Poravnanje widgeta

Alatna traka Poravnanje widgeta pojavljuje se kada odaberete widgete na nadzornoj ploči pomoću **alata za odabir** Na alatnoj traci Analytics. Prema zadanim postavkama alatna traka pojavljuje se u gornjem lijevom kutu nadzorne ploče.



1 – potvrdni okvir Poravnaj s platnom

Kada uključite potvrdni okvir Poravnaj s platnom, widgeti se pritišću na jedan od vanjskih rubova nadzorne ploče kada koristite gumbe za kontrolu poravnanja.

> **PRIMJER** Ako je potvrđen okvir i kliknete Poravnaj dolje, svi odabrani widgeti poravnavaju se s donjim rubom nadzorne ploče. Ako je potvrdni okvir poništen, a vi kliknete Poravnaj dolje, svi vaši Odabrani widgeti poravnavaju donje rubove s donjim rubom widgeta koji je na nadzornoj ploči najniži položaj.

2—Poravnaj lijevo

Kliknite gumb Poravnaj lijevo da biste poravnali lijeve strane svih odabranih widgeta.

3 – Poravnaj desno

Kliknite gumb Poravnaj desno da biste poravnali desne strane svih odabranih widgeta.

4—Poravnaj gore

Kliknite gumb Poravnaj gore da biste poravnali vrhove svih odabranih widgeta.

5—Poravnaj dolje

Kliknite gumb Poravnaj dno da biste poravnali dno svih odabranih widgeta.

6—Uskladi širinu

Kliknite gumb Uskladi širinu da biste promijenili širinu svih odabranih widgeta na širinu najšireg widgeta.

7 – visina podudaranja

Kliknite gumb Uskladi visinu da biste promijenili visinu svih odabranih widgeta do visine najvišeg widgeta.

8 – raspodijeli vodoravno

Kliknite gumb Raspodijeli vodoravno da biste ravnomjerno i vodoravno rasporedili odabrane widgete po nadzornoj ploči. Mijenja im se veličina na istu širinu s bočnim rubovima koji se dodiruju.

9 — raspodijeli okomito

Kliknite gumb Raspodijeli okomito da biste ravnomjerno i okomito rasporedili odabrane widgete po nadzornoj ploči. Mijenja im se veličina na istu visinu s dodirom gornjih i donjih rubova.

10—Premjesti alatnu traku

Kliknite i držite gumb Premjesti alatnu traku da biste odvukli alatnu traku na bilo koje željeno mjesto na nadzornoj ploči. Alatna traka ostaje na ovom mjestu tijekom trajanja sesije.

Praćenje fokusa i aktivnosti agenata

Stranica Preglednik agenta omogućuje nadzorniku ili upravitelju pregled fokusa i aktivnosti agenta za određeni datum u jednom prikazu.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima jednu od sljedećih licenci:
  - Analytics Essentials
  - Analytics Enterprise
  - Analitika radne površine
- Imate dozvolu za prikaz analitike radne površine.
- Vaša tvrtka ili ustanova ne koristi RTE snimanje (poznato i kao snimanje komada). Zbog načina na koji RTE snimanje obrađuje podatke na radnoj površini, Agent Explorer nije dostupan za integracije s Cisco Webex Contact Center.

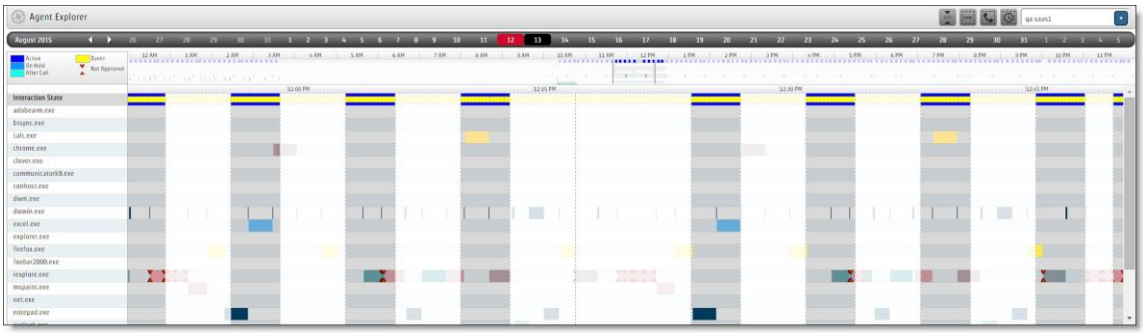
Mjesto stranice

Explorer za agente

Postupci

Prikaz fokusa i aktivnosti agenta:

1. Odaberite agenta s **padajućeg popisa Odaberite agenta** (gore desno od stranice). Prikazuje se popis programa koje je agent koristio i stanje agenta tijekom korištenja tih programa.



> **NAPOMENA** Dodatne informacije o tome što možete vidjeti na ovoj stranici potražite u članku Pregled preglednika za agente.

2. (Neobavezno) Kliknite strelice datuma ili mjeseca pri vrhu zaslona da biste vidjeli drugi datum.
   Agent Explorer ne prikazuje informacije za danas ili datume u budućnosti.
3. Pretraživanje kroz razine naniže za više informacija pomoću jednog ili više postupaka u nastavku.

Pogledajte dodatne informacije o stanju interakcije, događaju, dokumentu ili URL-u na glavnoj ploči:

Zadržite pokazivač iznad elementa. Pojavit će se opis alata.

> **PRIMJER** Ovo je opis alata za stanje interakcije.
>
> State: Active
> Date:2015-08-13
> Start Time: 07:38:57 AM
> Duration: 00:02:29
> Calling Number: 1006
> Called Number: 1005
> Contact ID: 14

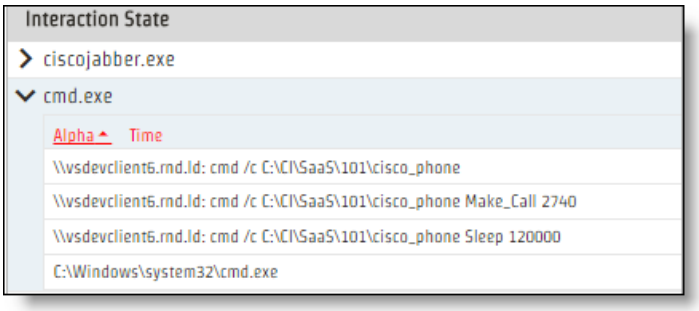
Pogledajte fokus agenta samo tijekom poziva:

1. **Uključite gumb Granice** poziva.
2. Isključite **gumb Granice** mirovanja.

Pogledajte dokumente ili URL-ove agenta kojem se pristupa iz aplikacije ili web-mjesta:

1. U stupcu u odjeljku Stanje interakcije kliknite strelicu lijevo od naziva aplikacije ili web-mjesta.
2. Da biste dokumente ili URL-ove sortirali abecednim redom, kliknite **Alpha**. Da ih sortiramo do trenutka kada agent

Pristupio im, kliknite **Vrijeme**.



Isključite neodobrene oznake sadržaja:

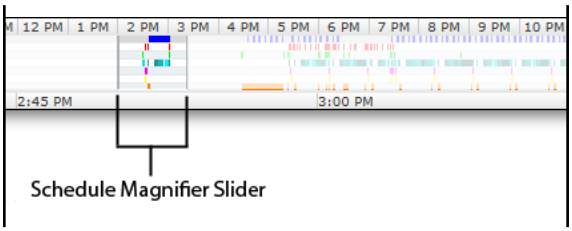
Isključite gumb Neodobrene **oznake** sadržaja.

Istaknite određenu vrstu događaja:

1. **Uključite gumb Događaji** . Otvorit će se dijaloški okvir Događaji.
2. Odaberite vrstu događaja koju želite istaknuti.

Povećajte dio rasporeda agenta:

1. Kliknite klizač Raspored povećala na traci vremenske skale pri vrhu stranice.
2. Za prikaz rasporeda u koracima od 15 minuta povucite klizač vodoravno ili kliknite vrijeme na traci vremenske skale.



NAPOMENA: Značajke zumiranja i smanjivanja prikaza u web-pregledniku ne funkcioniraju u programu Agent Explorer. Ako koristite značajku zumiranja ili smanjivanja, odabrano vrijeme neće se ispravno prikazati kada koristite

Zakaži klizač Povećala.

Reprodukcija snimke pridružene stanju interakcije:

1. Kliknite stanje interakcije povezano s pozivom. Stupac ispod stanja interakcije označen je ljubičastom bojom.
2. Dvokliknite stanje interakcije. Otvorit će se Media Player.

3. Kliknite **Reproduciraj** u programu Media Player.
4. Ako imate Govornu analitiku **, kliknite karticu Govor** da biste vidjeli fraze povezane sa snimkom.

Srodne teme

- Pregled preglednika za agente
- Reproduciraj kontakte
- Prikaz akcija agenta za kontakt – prikaz aplikacija i web-mjesta agenta korištenih u određenom pozivu

Pregled preglednika za agente

Stranica Preglednik agenta sadrži glavnu rešetku i alatnu traku. Lijevo okno rešetke prikazuje aplikacije i web-mjesta koja koristi agent. Desno okno prikazuje kada je korišten dokument ili URL. Prikazuju se u različitim bojama tako da možete lako vidjeti promjene u fokusu agenta.

Četiri gumba na alatnoj traci su prekidači koji kontroliraju ono što se prikazuje u rešetki. Legenda s lijeve strane ispod trake kalendara određuje što znače boje i simboli u rešetki.

Button	Ime	Opis
APP	Oznake sadržaja koje nisu odobrene	Preklapa oznake neodobrenog sadržaja koje označavaju aplikacije koje agent koristi, a koje nisu odobrene.
EVENT	Događaja	Uključuje oznake događaja koje ukazuju na usredotočenost agenta na aplikaciju koja je pokrenula događaj. Događaj je označen žutom bojom u retku Stanje interakcije. Kada je uključen, otvorit će se dijaloški okvir Događaji koji od vas traži da odaberete vrstu događaja koju želite istaknuti. Prema zadanim postavkama odabrani su svi događaji.
	Granice poziva	Ističe trajanje poziva sivom bojom. Ako želite vidjeti samo fokus agenta tijekom poziva, uključite gumb Granice poziva i isključite gumb Granice mirovanja.

Button	Ime	Opis
	Granice neaktivnosti	Ističe informacije o vremenu neaktivnosti između kontakata bijelom bojom, uključujući aplikacije korištene tijekom tog vremena. Isključivanje ovog gumba omogućuje vam da jasno vidite odobrene i neodobrene aplikacije tijekom kontakta.

Redak stanja interakcije pojavljuje se odmah ispod legende. Stanje interakcije prikazuje status statusa poziva agenta u određenom trenutku.

NAPOMENA: Zaključavanje sustava može se prikazati u jednom od redaka ispod stanja interakcije. To znači da je agentova radna površina bila zaključana ili u stanju mirovanja i pokazuje koje su aplikacije ili web stranice bile u fokusu tijekom

To stanje.

Analiza podataka o poslovnom obavještavanju

Nadzorna ploča početne stranice

Nadzornu ploču početne stranice pokreće Data Explorer i prilagođena je vašoj ulozi. Vaša uloga i dozvole određuju kako početna stranica funkcionira. Neki korisnici mogu stvoriti vlastitu početnu stranicu, dok drugi mogu vidjeti jednu ili više početnih stranica koje nadzornici i administratori stvaraju i dijele.

Preduvjeti

- Imate valjane vjerodajnice za prijavu na WFO Webex
- Nadzornik ili administrator izradio je nadzornu ploču za vašu ulogu
- Dozvola administriranje nadzornih ploča (neobavezno)
- Prikaz dozvole WFM nadzornoj ploči (potrebno da bi korisnici WFM vidjeli nadzornu ploču početne stranice)
- Prikaz dozvole nadzorne ploče QM (potrebno da bi QM korisnici mogli vidjeti nadzornu ploču početne stranice)

Mjesto stranice

Početna stranica

Postupci

Prikaz druge nadzorne ploče

Ako imate pristup više nadzornih ploča, vidjet ćete gumbe s različitim nazivima nadzornih ploča u gornjem lijevom kutu početne stranice. Kliknite gumb željene nadzorne ploče. Nadzorna ploča koju odaberete postaje ona koja se prikazuje kada se prijavite ili vratite na početnu stranicu s nekog drugog mjesta Webex WFO.

Stvaranje vlastite nadzorne ploče

Ako alatna traka pri vrhu stranice uključuje eksplorer za podatke, imate dozvolu za njezino korištenje za stvaranje vlastite nadzorne ploče i početne stranice. U odjeljku Povezane teme navedene su teme koje vam mogu pomoći u stvaranju vlastite nadzorne ploče.

Srodne teme

- Upravljanje popisom nadzornih ploča i izvješća eksplorera za podatke
- Kreiranje izvještaja
- Stvaranje nadzorne ploče
- Postavljanje početne stranice

Stvaranje vlastitih izvješća pomoću eksplorera za podatke

Preglednik podataka omogućuje stvaranje vlastitih izvješća i nadzornih ploča. Stranica Eksplorer za podatke sadrži popis zadanih izvješća i nadzornih ploča koje možete koristiti u stanju kakve jesu ili ih koristiti kao predloške za početak razvoja vlastitih.

Izvješće je alat kojim odgovarate na poslovno pitanje. Na primjer, možete stvoriti izvješće koje vam govori kolika je bila vaša ukupna prodaja prošle godine ili koliko je kontakata agent prenio između lipnja i kolovoza. Pomoću eksplorera za podatke možete definirati pitanje na koje će izvještaj odgovoriti.

Nakon što dobijete podatke izvješća koji vam daju ciljane, korisne informacije, možete konfigurirati grafikon ili tablicu da te informacije prezentiraju u vizualnom obliku koji je lako razumljiv. Grafikoni mogu prikazati jednu informaciju, poput naslova, ili prikazati trendove i odnose između nekoliko složenih mjernih podataka.

Izvještaji se mogu grupirati po temi ili predmetu na nadzornim pločama. Nadzorne ploče pružaju mnoštvo informacija na prvi pogled i mogu otkriti nove ili skrivene odnose između različitih vrsta podataka.

> **VAŽNO** Količina i složenost izvješća na nadzornim pločama eksplorera za podatke mogu utjecati na performanse. Za optimalne performanse ograničite broj složenih izvješća uključenih u podatke Nadzorne ploče programa Explorer.

Upravljanje popisom nadzornih ploča i izvješća eksplorera za podatke

Stranica preglednika resursa Data Explorer sadrži popis nadzornih ploča i izvješća. Na ovoj stranici možete pregledavati, dijeliti, stvarati i upravljati nadzornim pločama i izvještajima. Što točno možete učiniti u pregledniku imovine ovisi o dozvolama dodijeljenim vašoj ulozi. Funkcije dostupne na stranici preglednika imovine su:

Prikaz standardnih nadzornih ploča eksplorera za podatke

Postavljanje početne stranice

Kopiranje izvještaja ili nadzorne ploče

Zajedničko korištenje izvješća i nadzornih ploča

Postavljanje izvješća o isporuci e-pošte

Označavanje izvještaja i nadzornih ploča ulogama

Pretraživanje preglednika imovine prema oznaci

Izvoz izvješća

O alatnoj traci DX

Alatna traka Eksplorer za podatke omogućuje vam odabir unaprijed definiranog filtra kako biste ograničili stavke koje se pojavljuju u pregledniku imovine. Na primjer, možete navesti samo izvješća i nadzorne ploče koje ste podijelili ili samo one koje ste stvorili. Određena izvješća ili nadzorne ploče možete pretraživati i prema nazivu, opisu ili oznaci.

Stranica preglednika imovine može prikazivati izvješća i nadzorne ploče kao plošni popis, kategorizirani popis ili generičke ikone minijatura. Da biste promijenili prikaz, na alatnoj traci kliknite željenu ikonu.

Polje / gumb		Opis
1	Padajući popis Sve stavke	Odaberite stavke iz kojih želite biti prikazani na stranici padajući popis.

Polje /Dugme		Opis
2	Gumb Plošni popis	Prikažite stavke na stranici na plošnom popisu.
3	Gumb Kategorizirani popis	Prikažite stavke na stranici grupirane kao nadzorne ploče i izvještaje.
4	Gumb Minijature	Prikažite stavke na stranici kao minijature. Slike na minijaturama predstavljaju nadzornu ploču ili izvještaj, a ne stvarni izgled stavke.
5	Gumb Donja ploča za pretpregled	Prikažite ploču pretpregleda stavke pri dnu stranice.
6	Gumb Desna ploča za pretpregled	Prikaz ploče pretpregleda stavke na desnoj strani stranice.
7	Gumb Sakrij ploču pretpregleda	Ne prikazuje se pretpregled stavke.
8	Padajući popis postavki	Konfigurirajte postavke za stranicu. Time se kontrolira način sortiranja stavki na stranici i svojstva koja se prikazuju za svaku stavku.

Prikaz standardnih nadzornih ploča eksplorera za podatke

Data Explorer isporučuje se s raznim unaprijed izrađenim nadzornim pločama koje možete kopirati i uređivati.

Preduvjeti

- Imate dozvolu eksplorera za podatke.
- (Kopiranje i uređivanje standardnih nadzornih ploča) Imate dozvolu za stvaranje sadržaja.
- Nadzorne ploče koje su vam dostupne razlikuju se ovisno o Cisco pretplatama koje vaša tvrtka ili ustanova ima. Pogledajte Dostupne unaprijed izrađene nadzorne ploče za pojedinosti.

Mjesto stranice

Eksplorer za podatke

Postupci

Prikaz standardnih nadzornih ploča eksplorera za podatke

Standardne nadzorne ploče imaju **sustav** u stupcu **Vlasnik** .

1. Kliknite nadzornu ploču da biste je otvorili.
2. Kliknite **Eksplorer** za podatke da biste se vratili na popis nadzornih ploča. (Nemojte kliknuti gumb Natrag u pregledniku. To vas vraća na početnu stranicu.)

Dostupne unaprijed izrađene nadzorne ploče

QM nadzornih ploča

Te su nadzorne ploče dostupne ako vaša tvrtka ili ustanova ima Cisco upravljanje kvalitetom.

Nadzorna ploča	Opis
Nadzorna ploča profila agenta	Snimka izvedbe za bilo kojeg agenta u posljednjih 30 dana koji Pogledajmo, upravitelji i ocjenjivači detaljno analizirajmo kontakte radi daljnjeg pregleda. Ovoj nadzornoj ploči možete pristupiti i tako da otvorite kontakt i kliknete ime agenta.
Nadzorna ploča profila agenta - prikaz početne stranice agenta	Sveobuhvatan pregled performansi jednog agenta u posljednjih 30 dana koji omogućuje agentu da izravno prouči kontakte s kojima je rukovao radi daljnjeg pregleda. Ovu nadzornu ploču možete dodijeliti kao početnu stranicu bilo kojem agentu. Svaki agent vidi samo svoje podatke. Pogledajte Izvješća o strukturnim oznakama i nadzorne ploče s ulogama.
Profil detaljnog agenta za CCR drill	Ovo je podređena nadzorna ploča na koju možete pretraživati kroz razine naniže s nadzorne ploče profila agenta.
CX QM fokusa - nadzorna ploča detalja o kontaktu (zadnjih 7 dana)	Sadrži broj kontakata i informacije o trajanju za svaku grupu iz prethodnih sedam dana. Možete pretraživati kroz razine naniže kako biste vidjeli rezultate za timove i agente.
CX QM fokusa - Nadzorna ploča s detaljima o procjenama (posljednjih 7 dana)	Sadrži rezultate evaluacije za svaku grupu iz prethodnih sedam dana. Možete pretraživati kroz razine naniže kako biste vidjeli rezultate za timove i agente.
CX Fokus QM - NPS detaljna nadzorna ploča (posljednjih 7 dana)	Sadrži neto ocjene promotora za svaku grupu iz prethodnih sedam dana. Možete pretraživati kroz razine naniže kako biste vidjeli rezultate za timove i agente.

Nadzorna ploča	Opis
QM postotak kvalitete agenta (AQP)	Sadrži broj dovršenih evaluacija i prosječnu ocjenu ocjenjivanja. Možete filtrirati prema datumu, vremenu početka kontakta, grupi, timu, agentu, obrascu za procjenu i ocjenjivaču.
QM uobičajene mjerne podatke	Sadrži prosječne rezultate, procjene i vremena kontakta iz prethodnog Trideset dana.
Pregled fokusa QM CX	Sadrži trajanje kontakta, zadržavanja, prosječne procjene i neto promotor Ocjena (NPS) iz prethodnih trideset dana.
Widgeti - samo QM	Widgeti su unaprijed izrađene aplikacije koje možete ispustiti na nadzornu ploču da biste dobili Informacije bez potrebe za pisanjem upita ili sastavljanjem izvješća. Ova nadzorna ploča sadrži sve widgete za QM. Dodatne informacije o svakom widgetu potražite u odjeljku Dostupni QM widgeta . **NAJBOLJA PRAKSA** Većina widgeta dolazi bez postavljenih filtara datuma, tako da automatski povlače podatke što je dalje moguće. Ako Učitavanje widgeta traje predugo, prilagodite filtre kraćem datumskom rasponu.

WFM nadzornih ploča

Te su nadzorne ploče dostupne ako vaša tvrtka ili ustanova ima Cisco upravljanje radnom snagom.

Nadzorna ploča	Opis
Detalji o pridržavanju agenta	Sadrži informacije o pridržavanju i usklađenosti. Možete filtrirati po datumu, Grupa, tim i osoba.
CX WFM fokusa - Nadzorna ploča detalja o trajanju kontakta (danas)	Ovo je podređena nadzorna ploča na koju možete dubinski analizirati s nadređene nadzorne ploče.
CX WFM fokusa - Nadzorna ploča detalja o glasnoći kontakta (danas)	Ovo je podređena nadzorna ploča na koju možete dubinski analizirati s nadređene nadzorne ploče.
CX Focus WFM - SL, ASA, Napuštanje nadzorne ploče s detaljima	Ovo je podređena nadzorna ploča na koju možete dubinski analizirati s nadređene nadzorne ploče.

Nadzorna ploča	Opis
(Danas)	
Današnji pregled fokusa CX WFM	Sadrži informacije o volumenu kontakta i razinama usluge za danas.
WFM uobičajene mjerne podatke	Sadrži informacije o osoblju i rasporedu za prethodnih sedam dana.
WFM prognoza	Uspoređuje predviđene količine i razine usluge sa stvarnim brojevima. Možete filtrirati prema određenim vještinama, scenarijima, datumskim rasponima i još mnogo toga. Ova nadzorna ploča sadrži veze na povezane nadzorne ploče predviđanja.
WFM Detalji predviđanja	Uspoređuje detaljne mjerne podatke predviđanja u odnosu na stvarne mjerne podatke za različite vještine. Možete filtrirati prema određenim vještinama, scenarijima, datumskim rasponima i još mnogo toga.
WFM scenarij predviđanja	Uspoređuje scenarije "što ako" za predviđanja i rasporede s Stvarni mjerni podaci. Možete filtrirati prema određenim vještinama, scenarijima, datumskim rasponima i još mnogo toga.
WFM nadzornik	Sadrži ključni skup mjernih podataka za razumijevanje agenta, tima i web-mjesta izvedba. Ti mjerni podaci obuhvaćaju izvedbu kontakata, pridržavanje, zakazane aktivnosti i izostanak s posla. Možete pregledati trendove tijekom vremena za grupu, a istovremeno doći do razine detalja o agentu.
Widgeti - samo WFM	Widgeti su unaprijed izrađene aplikacije koje možete ispustiti na nadzornu ploču da biste dobili Uvid bez potrebe za pisanjem upita ili sastavljanjem izvješća. Ova nadzorna ploča sadrži sve widgete za WFM. Dodatne informacije o svakom widgetu potražite u odjeljku Dostupni WFM widgeta . **NAJBOLJA PRAKSA** Većina widgeta dolazi bez postavljenih filtara datuma, tako da automatski povlače podatke što je dalje moguće. Ako Učitavanje widgeta traje predugo, prilagodite filtre kraćem datumskom rasponu.

Nadzorne ploče na razini cijelog kompleta

Te su nadzorne ploče dostupne ako vaša tvrtka ili ustanova ima i Cisco upravljanje kvalitetom i Cisco upravljanje radnom snagom.

Nadzorna ploča	Opis
QM WFM uobičajene mjerne podatke	Sadrži izvješća o zakazivanju, osoblju i evaluaciji.
Pregled fokusa WFM QM CX	Sadrži izvješća o opsegu kontakta, broju zaposlenika i ocjenama evaluacije.
Widgeti - svi widgeti	Widgeti su unaprijed izrađene aplikacije koje možete ispustiti na nadzornu ploču da biste dobili uvid bez potrebe za pisanjem upita ili sastavljanjem izvješća. Ova nadzorna ploča sadrži sve widgete. Pogledajte Dostupni QM widgeti i dostupni WFM widgeti za više informacija o svakom widgetu.

Analitičke nadzorne ploče

Te su nadzorne ploče dostupne ako vaša tvrtka ili ustanova ima Cisco Analytics.

Nadzorna ploča	Opis
Napredno pretraživanje govora	Potražite učitavanja fraza prema datumu, pouzdanosti, trajanju i
kategoriji. Pametno uspoređivanje agenta	Sadrži informacije o volumenu kontakta, trajanju i
događajima poziva.	Možete filtrirati prema datumu, grupi, timu, agentu, vrsti kontakta i učitavanju fraze.
Analitika - Mogućnosti treniranja agenta	Sadrži pogotke za najčešće korištene fraze koje ukazuju na potrebu za treniranjem, kao i informacije o ocjenama.
Analitika – napor korisnika	Sadrži učitavanja za najčešće korištene fraze povezane s klijentom napor, kao što su prijenosi i eskalacije, te informacije o događajima poziva kao što su zadržavanja i tišina.
Analitika – korisničko iskustvo	Sadrži učitavanja za kategorije glavnih fraza koja utječu na pozitivno ili negativno korisničko iskustvo.
Analytics – razrješenje prvog poziva	Prati trendove povezane s najvećim pokretačima razlučivosti prvog poziva, kao što su eskalacije, prijenosi i prepreke uslugama. Sadrži učitavanja za izraze koji dovode do nerazlučivosti.
Analitika – glavni pregled	Sadrži informacije o temama i raspravama u vašem kontaktu centar, na temelju kategorija fraza i učitavanja. Pomaže u prepoznavanju pozitivnih i negativnih trendova tijekom vremena unutar uobičajenih kategorija kao što su ponovljeni napori ili prijenosi.

Nadzorna ploča	Opis
Analitika – dubinska analiza fraze	Sadrži informacije o kontaktima koji sadrže određeni učitavanje fraze. Ti Može filtrirati prema datumu, grupi, timu, agentu, kategoriji fraze i frazi.
Detalji CCR analize	Ovo je podređena nadzorna ploča na koju možete dubinski analizirati s
nadređene nadzorne ploče. Detaljni osjećaji CCR analize	Ta se nadzorna ploča otvara kada kliknete na izvješće koje se nalazi unutar drugog izvješća Analitička nadzorna ploča. Sadrži informacije o kontaktima u izvješću, kao što su vrijeme početka, agent i trajanje.
CCR detaljna detaljna pametna referentna vrijednost	Ta se nadzorna ploča otvara kada kliknete na izvješće koje se nalazi na drugoj nadzornoj ploči Analyticsa. Sadrži informacije o kontaktima u izvješću, kao što su vrijeme početka, agent i stanje procjene.
Prediktivne procjene	Sadrži predviđene i stvarne rezultate procjene za kontakte. Možeš Filtrirajte prema datumu, grupi, timu, agentu, obrascu za procjenu i učitavanju fraze.
Prediktivna ocjena neto promotora	Sadrži predviđene i stvarne rezultate neto promotora za kontakte. Možeš Filtriraj prema datumu, grupi, timu, agentu, vrsti kontakta i učitavanju fraze.
Analiza naklonosti	Sadrži informacije o osjećajima po kanalu, agentu i još mnogo toga. Možeš Filtrirajte prema datumu, grupi, timu, agentu, najvišem raspoloženju i učitavanju fraze.

CXI – nadzorne ploče kontaktnog centra

Te su nadzorne ploče dostupne ako vaša tvrtka ili ustanova ima Cisco upravljanje podacima.

Nadzorna ploča	Opis
CXI - Kontakt centar - Rad s kupcima	Pruža prikaz truda klijenta prilikom interakcije s vašim kontaktnim centrom. Uspoređuje mjerne podatke kao što su vrijeme rukovanja i učestalost eskalacija s mjernim podacima kao što su NPS i raspoloženje kako bi pokazao kako povećani napor utječe na zadovoljstvo kupaca.
CXI - Kontakt centar - Angažman i zadovoljstvo zaposlenika	Pruža cjelokupni prikaz angažmana agenta, mjereno mjernim podacima kao što su iskorištenost, brzina prijenosa i učitavanja fraza povezanih s eskalacijom. Možete filtrirati prema datumu, grupi, timu i agentu.
CXI - Kontakt centar - Poboljšanje procesa	Obuhvaća mjerne podatke koji prikazuju prilike za poboljšanje procesa u kontaktnom centru. Vrijeme poziva, ponašanje agenta, pridržavanje skripti, mogućnosti vježbanja i korištenje aplikacija pomažu vam pronaći mogućnosti vježbanja

Nadzorna ploča	Opis
	Ili procese koje bi moglo biti potrebno poboljšati.
CXI - Kontakt centar - Ponovljeni pozivi	Pomaže vam utvrditi upućuju li vaši klijenti više puta u pozivni centar, što može ukazivati na nedostatak razlučivosti prvog poziva. Mjerni podatak o napuštenim kontaktima pokazuje koliko korisnika prekine vezu dok čekaju u redu čekanja.
CXI - Kontakt centar - Poboljšanja sustava	Pomaže vam u praćenju problema sa sustavima i mogućnosti za poboljšanje. Podaci o učitavanju govora pokazuju koliko se često problemi sa sustavima pojavljuju tijekom poziva. Podaci o NPS-u i naklonosti pokazuju kako ti problemi utječu na zadovoljstvo kupaca, a grafikoni trajanja pokazuju kako utječu na ukupnu duljinu poziva. Također možete vidjeti u kojim aplikacijama agenti provode najviše vremena.
CXI - Kontakt centar - Optimizacija radne snage	Pruža pregled uspješnosti radne snage i područja za optimizaciju. Nadzorna ploča ima dva glavna odjeljka: lijeva strana usredotočuje se na procjene kvalitete iz poziva agenta, a desna strana pruža pregled ostalih mjernih podataka o performansama radne snage.
CXI - Detalji o vremenu rukovanja	Ovoj nadzornoj ploči možete pristupiti samostalno ili dubinskim pregledom do nje iz Mjerni podatak o vremenu poziva na drugoj nadzornoj ploči. Pruža detaljnije detalje o vremenu rukovanja, uključujući raščlambu između radnog vremena razgovora, čekanja i nakon poziva, kao i vremena po grupama. Možete kliknuti grupu za pretraživanje kroz razine naniže do tima ili agenta.
CXI - NPS detalji	Ovoj nadzornoj ploči možete pristupiti samostalno ili dubinskim pregledom do nje iz NPS mjerni podatak na drugoj nadzornoj ploči. Pomaže vam razumjeti trendove u vašim stvarnim i prediktivnim NPS rezultatima, kao i varijacije u NPS-u i prediktivne NPS rezultate.
CXI - detalji o učitavanjima fraze	Ovoj nadzornoj ploči možete pristupiti samostalno ili dubinskim pregledom do nje iz Fraza pogađa metriku na drugoj nadzornoj ploči. Prikazuje apsolutni i relativni broj učitavanja fraza za kategorije fraza i fraze koje odaberete.
CXI - Detalji o naklonosti	Ovoj nadzornoj ploči možete pristupiti samostalno ili dubinskim pregledom do nje iz Mjerni podatak o naklonosti na drugoj nadzornoj ploči. Pomaže vam razumjeti trendove u sentimentu vaših kontakata.

Srodne teme

- Kopiranje izvještaja ili nadzorne ploče
- Upravljanje ulogama i dozvolama – dodijelite dozvole da biste korisnicima omogućili prikaz informacija iz eksplorera za podatke.
- Dostupni QM widgeti – informacije o unaprijed izrađenim QM aplikacijama koje se pojavljuju na nekim standardnim nadzornim pločama.
- Dostupni WFM widgeti – informacije o unaprijed izrađenim WFM aplikacijama koje se pojavljuju na nekim standardnim nadzornim pločama.

Postavljanje početne stranice

Eksplorer za podatke sadrži mnoga unaprijed definirana izvješća i nadzorne ploče koje svaki korisnik može postaviti kao početnu stranicu. Na primjer, ako koristite QM, možete postaviti widgete - QM samo nadzornu ploču kao početnu stranicu.

Preglednik podataka označava zadana izvješća i nadzorne ploče prema proizvodu, tako da možete pretraživati relevantna izvješća i nadzorne ploče prema oznaci proizvoda: WFM, CWFM, QM ili Analytics.

> **NAPOMENA** Nadzorne ploče i izvješća prikazuju samo podatke koji se nalaze u vašem dosegu. Na primjer, ako drugi korisnik dijeli izvješće u kojem se uspoređuju prosječne ocjene timova A i tima B, ali vi imate
> Opseg samo tima A, izvješće ne prikazuje nikakve podatke za tim B.

Kao početnu stranicu istodobno možete postaviti samo jednu nadzornu ploču ili izvještaj.

Preduvjeti

- Dozvola eksplorera za podatke – omogućuje vam pristup stranici preglednika resursa Eksplorera za podatke

Mjesto stranice

Izvješća > preglednika podataka i eksplorera za podatke

Postupci

Postavljanje nadzorne ploče ili izvještaja kao početne stranice

1. Otvorite stranicu preglednika resursa Data Explorera.
2. Desnom tipkom miša kliknite nadzornu ploču ili izvješće navedeno u pregledniku imovine.

3. Kliknite **Postavi kao početnu stranicu**. Eksplorer za podatke označava nadzornu ploču ili izvještaj crvenom ikonom početne stranice, a odabrano izvješće ili nadzorna ploča postaje vaša početna stranica.

Kopiranje izvještaja ili nadzorne ploče

Osim ako se izvještaj ili nadzorna ploča ne podijele s vama, a vlasnik vam ne da dopuštenje da ih mijenjate, najbolji način da uzmete postojeći izvještaj ili nadzornu ploču i učinite je vlastitom jest da je kopirate. Tada ste vlasnik kopije.

Nakon što postanete vlasnik, možete ga prilagoditi i podijeliti kako želite.

Preduvjeti

- Dozvola eksplorera za podatke – omogućuje vam pristup stranici preglednika resursa Eksplorera za podatke
- Dozvola za stvaranje sadržaja – omogućuje stvaranje, ažuriranje i brisanje nadzornih ploča i izvješća

Mjesto stranice

Izvješća > preglednika podataka i eksplorera za podatke

Postupci

Kopiranje izvješća ili nadzorne ploče koja se zajednički koristi s vama

1. Desnom tipkom miša kliknite dijeljeno izvješće ili nadzornu ploču na stranici preglednika imovine.
2. Kliknite **Kopiraj**. Eksplorer za podatke dodaje kopiju izvješća ili nadzorne ploče i postavlja vas za vlasnika.

Zajedničko korištenje izvješća i nadzornih ploča

Nakon što stvorite izvješće ili nadzornu ploču, drugim korisnicima možete dopustiti pristup. Prilikom zajedničkog korištenja izvještaja ili nadzorne ploče kontrolirate što drugi korisnici mogu učiniti s njim – pregledavati, kopirati ili uređivati.

> **NAPOMENA** Izvješća i nadzorne ploče prikazuju samo podatke koji se nalaze u vašem dosegu. Na primjer, ako drugi korisnik dijeli izvješće u kojem se uspoređuju prosječne ocjene timova A i tima B, ali vi imate
> Opseg samo tima A, izvješće ne prikazuje nikakve podatke za tim B.

Možete dijeliti samo izvješća i nadzorne ploče koje posjedujete. Da biste podijelili onu koja je podijeljena s vama, stvorite njezinu kopiju.

Preduvjeti

- Dozvola eksplorera za podatke – omogućuje vam pristup stranici preglednika resursa Eksplorera za podatke
- Dozvola za objavljivanje sadržaja – omogućuje zajedničko korištenje izvješća i nadzornih ploča u vašem vlasništvu s grupama za zajedničko korištenje kojima pripadate

Mjesto stranice

Izvješća > preglednika podataka i eksplorera za podatke

Postupci

Zajedničko korištenje izvještaja ili nadzorne ploče

1. Desnom tipkom miša kliknite izvješće ili nadzornu ploču koju želite zajednički koristiti na stranici preglednika imovine.
2. Kliknite **Zajedničko korištenje**. Otvorit će se dijaloški okvir Zajedničko korištenje.
3. Odaberite razinu dozvole koju želite dodijeliti drugim korisnicima koji pripadaju jednoj od navedenih grupa. U sljedećoj su tablici opisane dostupne razine dozvola.

Dopuštenje	Opis
Ništa	Drugi korisnici ne mogu vidjeti stavku. Ova dozvola je zadani izbor za sve navedene grupe.
Pregled	Drugi korisnici mogu vidjeti stavku.
Istraživati	(Samo izvješća) Drugi korisnici mogu mijenjati filtre, grupe i druge elemente izvještaja, ali ne mogu spremati promjene.
Spremanje kao	Drugi korisnici mogu napraviti promjene i spremiti kopiju stavke. Ne mogu prebrisati izvornu stavku.
Uredi	Drugi korisnici imaju potpunu dozvolu za promjenu i prepisivanje izvorne stavke. Imajte na umu da ne postoji trag nadzora koji pokazuje tko je uredio stavku ili što je promijenjeno.

4. Kliknite **U redu**.

Stupac **Podijeljeno s** na stranici preglednika imovine sada se prikazuje s kim se stavka dijeli.

Postavljanje izvješća o isporuci e-pošte

VAŽNO Cisco napredno izvještavanje proglašeno je krajem prodaje od 1. studenog 2023. i više nije dostupno za kupnju.

Funkcija Isporuka omogućuje vam da zakažete isporuku izvještaja koji želite primateljima u intervalima tijekom određenog vremenskog razdoblja. Možete navesti oblik datoteke izvješća, interval, duljinu isporuke i primatelje.

PRIMJER : Želim da se moje izvješće Statistika agenta u PDF formatu šalje Jamesu Smithu i Angeli Brown svakodnevno u 10 AM do 31. ožujka.

Isporuke se mogu izvršiti na Webex adrese e-pošte povezane s WFO korisnicima i adrese e-pošte izvan WFO-Webex.

Nakon postavljanja možete urediti detalje isporuke i započeti ili zaustaviti isporuke putem funkcije isporuke ili sa stranice Isporuka (pogledajte Upravljanje isporukom e-pošte za izvješće).

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima licencu za upravljanje podacima.

  VAŽNO izvješće Isporuka e-pošte nije dostupna bez licence za upravljanje podacima.

- Imate dozvolu Isporuka izvješća – omogućuje konfiguriranje i upravljanje vremenom i upravljanjem vremenom i prilikom slanja izvješća koje posjedujete e-poštom

Mjesto stranice

Izvješća > preglednika podataka i eksplorera za podatke

Postupci

Postavljanje isporuke izvješća

1. Na stranici preglednika resursa Data Explorer pronađite izvješće koje želite dostaviti. Morate biti vlasnik izvješća.
2. Desnom tipkom miša kliknite izvješće, a zatim na padajućem popisu odaberite **Isporuči.**

   Otvorit **će se prozor Sve isporuke** .
3. Kliknite **da biste dodali raspored** isporuke da bi se prikazao **dijaloški okvir Uređivanje isporuke** .

4. Ispunite polja da biste konfigurirali raspored isporuke.
5. Kliknite **Kliknite da biste dodali način** isporuke da bi se prikazao **dijaloški okvir Uređivanje isporuke** e-pošte.
6. Kliknite + U donjem lijevom kutu **okna Primatelji** da bi se prikazao **dijaloški okvir Odabir primatelja** .
7. Proširite korisnika klijenta **u oknu Dostupno** da bi se prikazali svi dostupni korisnici, odabrali primatelji i kliknite **Dodaj odabrane račune** da biste ih premjestili u odabrano okno.

   > **NAPOMENA** Samo primatelji koji su Webex WFO korisnici mogu biti dodani u dijaloški okvir Odabir primatelja. Da biste dodali vanjske primatelje, morate se vratiti u **dijaloški okvir Uređivanje isporuke** e-pošte.

8. Kliknite gumb **Uredi isporuku** e-pošte u gornjem lijevom kutu naslovne trake da biste se vratili u **dijaloški okvir Uređivanje isporuke** e-pošte.

   > **NAPOMENA:** Nemojte kliknuti **Postavi**. Ako to učinite, isporuka se sprema i vraćate se na stranicu preglednika imovine. Ako niste dovršili konfiguraciju isporuke, morat ćete urediti postavke isporuke.

9. Pri dnu dijaloškog okvira odaberite oblike izvješća.
   - Ako odlučite dostaviti izvještaj kao sliku izvještaja kakav se pojavljuje u eksploreru podataka, format podataka ne smije biti **Ništa**.
   - Ako odlučite izvještaj isporučiti kao podatke (datoteku CSV ili Excel), oblik slike mora biti **Ništa**.
   - Možete odabrati prilagođenu veličinu stranice za izvještaj. Prema zadanim postavkama izvješća se isporučuju u zadanoj veličini stranice.
10. Ako želite dodati adresu e-pošte vanjskog primatelja, kliknite izravno ispod **oznake Primatelji** ili ispod imena postojećeg primatelja da biste prikazali polje koje se može uređivati.

11. Upišite vanjsku adresu e-pošte i pritisnite **Enter**.
12. Kliknite **Postavi**. Konfiguracija isporuke se sprema i vraćate se na stranicu preglednika imovine.

Upravljanje isporukom e-pošte izvješća

Stranica Isporuka omogućuje vam kontrolu izvješća o slanju i primanju putem e-pošte. Stranica ima dva odjeljka:

Ploča Isporuke od drugih – na gornjoj ploči navedena su izvješća koja su vam poslali drugi korisnici. Možda ste jedini primatelj izvješća ili ste član grupe za zajedničko korištenje i primate izvješće koje ide i ostalim članovima grupe. Možete odustati od primanja tih izvješća.

Ploča s isporukama – na donjoj ploči navedena su izvješća koja ste postavili za isporuku drugim korisnicima. Ovdje možete pokrenuti ili zaustaviti (uključiti ili isključiti) isporuku izvješća. To vam omogućuje da unaprijed postavite izvješća o njihovoj potrebi. Na primer, izveštaj koji pokazuje napredak prodajne kampanje uključuje se samo kada je kampanja u tijeku i isključuje se nakon dovršetka kampanje. Izvješće se zatim može ponovno uključiti kada započne sljedeća prodajna kampanja.

Svaka ploča prikazuje naziv izvješća koje se isporučuje, tko su primatelji i koliki je raspored isporuke.

Isporuke su postavljene na stranici preglednika imovine Eksplorera podataka.

Preduvjeti

- Vaša tvrtka ili ustanova ima licencu za upravljanje podacima.

  VAŽNO izvješće Isporuka e-pošte nije dostupna bez licence za upravljanje podacima.

- Imate dozvolu upravljanja isporukom – omogućuje vam uključivanje i isključivanje primanja zakazanih izvješća e-poštom od drugih korisnika te pokretanje i zaustavljanje isporuka izvješća drugim korisnicima koje ste postavili.
- Imate dozvolu Isporuka izvješća – omogućuje konfiguriranje i upravljanje vremenom i upravljanjem vremenom i prilikom slanja izvješća koje posjedujete e-poštom

Mjesto stranice

Postavke > preglednika podataka > isporuku

Postupci

Upravljanje isporukama drugih korisnika

NAPOMENA Ako vam se izvješće dostavi na adresu e-pošte izvan adrese e-pošte koja se koristi za vas u Webex WFO-u, ne možete se uključiti ili odjaviti s isporuke na tu adresu. Ova je značajka dostupna samo za
Adrese e-pošte unutar Webex WFO-a.

- Da biste prekinuli primanje isporuka izvješća koje su postavili drugi korisnici, potvrdite **okvir Isključi** i kliknite **Spremi**.
- Da biste ponovno pokrenuli isporuku, poništite **potvrdni okvir Isključi** i kliknite **Spremi**.

Upravljajte vlastitim isporukama

- Da biste uključili isporuku izvješća, potvrdite **okvir Uključi/isključi** i kliknite **Spremi**.
- Da biste isključili isporuku izvješća, poništite **potvrdni okvir Uključi/isključi** i kliknite **Spremi**.

Izbrišite jednu od vlastitih isporuka

- Odaberite dostavu koju želite izbrisati i kliknite − u donjem lijevom kutu **vaše isporuke**

  Pa kliknite **Spremi**.

Poništavanje promjena koje ste napravili na stranici

- **Kliknite gumb Vrati da** biste poništili sve promjene koje napravite na stranici Isporuka. To morate učiniti prije spremanja promjena. Nakon spremanja promjena ne možete ih vratiti.

Srodne teme

- Postavljanje izvješća o isporuci e-pošte

Označavanje izvještaja i nadzornih ploča ulogama

Ako želite da samo korisnici s određenom ulogom pristupaju zajedničkom izvješću ili nadzornoj ploči, možete ga označiti nazivom željene uloge.

Možete označiti samo izvještaje ili nadzorne ploče čiji ste vlasnik. Da biste postali vlasnik izvješća ili nadzorne ploče koja se zajednički koristi s vama, kopirajte je (pročitajte članak Kopiranje izvješća ili nadzorne ploče).

> **NAPOMENA** Ako uloga ne uključuje pristup eksploreru podataka, strukturirana nadzorna ploča postaje zadana početna stranica za osobe s tom ulogom.

Preduvjeti

- Dozvola eksplorera za podatke – omogućuje vam pristup stranici preglednika resursa Eksplorera za podatke
- Dozvola za objavljivanje sadržaja – omogućuje zajedničko korištenje izvješća i nadzornih ploča u vašem vlasništvu s grupama za zajedničko korištenje kojima pripadate

Mjesto stranice

Izvješća > preglednika podataka i eksplorera za podatke

Postupci

Označavanje izvještaja ili nadzorne ploče ulogom

> **PREDUVJET**
>
> - (Za korisnike koji prelaze s verzije 10.4 na oblak) Uloga je dodijeljena nadzornim pločama početne stranice preglednika Data Explorer: Pri upravljanju aplikacijama > globalnim > globalnim postavkama > administraciji nadzorne ploče premjestite ulogu u **Preglednik** podataka.

1. Na stranici Eksplorer za podatke desnom tipkom miša kliknite izvješće ili nadzornu ploču, a zatim na padajućem popisu odaberite **Oznaka** . Otvorit **će se prozor Oznake** .
2. Unesite **c1_role_** , a zatim naziv uloge.

   VAŽNO Naziv uloge mora odgovarati nazivu koji koristi vaša tvrtka ili ustanova. Popis uloga dostupan je u odjeljku Upravljanje aplikacijama > Globalna konfiguracija > korisničke konfiguracije > uloge.

   Da biste dodali ulogu čije je ime jedna riječ, unesite naziv.

   PRIMJER c1_role_Agent

   Za dodavanje uloge čije je ime više riječi odvojenih razmacima, stavite oznaku u dvostruke navodnike.

   PRIMJER "c1_role_East Vođa tima za obalu"

   Da biste istovremeno dodali više uloga, unesite ih jednu za drugom odvojenu razmakom.

   PRIMJER c1_role_Evaluator "c1_role_East obalni agent"
3. Kliknite **Dodaj oznaku**.
4. Kliknite **U redu**. Prozor **Oznaka** se zatvara.

Pretraživanje preglednika imovine prema oznaci

Preglednik imovine možete pretraživati po bilo kojoj oznaci. Ako pretražujete prema oznaci proizvoda, možete vidjeti oznake samo za proizvode za koje imate licencu za upotrebu. Na primjer, ako imate samo QM licencu, vidjet ćete samo unaprijed definirane stavke koje imaju oznaku QM, a ne stavke koje imaju WFM ili Analytics oznaku.

NAPOMENA Ovisno o WFM licenci koju imate, WFM polja označena su s WFM (za nove WFM) ili CWFM (za klasične WFM).

Preduvjeti

- Dozvola eksplorera za podatke – omogućuje vam pristup stranici preglednika resursa Eksplorera za podatke

Mjesto stranice

Izvješća > preglednika podataka i eksplorera za podatke

Postupci

Traženje izvješća i nadzornih ploča prema oznaci

1. Na stranici preglednika resursa kliknite ikonu pretraživanja, a zatim odaberite **Oznake** za pretraživanje.
2. U polje za pretraživanje upišite željenu oznaku. Eksplorer za podatke prikazuje samo izvješća i nadzorne ploče označene tom vrijednošću.

> **NAPOMENA** Ako je naziv oznake više riječi odvojenih razmacima, naziv stavite dvostrukim navodnicima. Na primjer, za traženje **agenta Istočna obala** unesite **"Agent East Coast"**.

Izvoz izvješća

Data Explorer omogućuje izvoz izvješća. Svaka stranica izvješća ima **gumb Izvezi kao** . To vam omogućuje izvoz podataka iz izvještaja u CSV ili XLSX formatu.

> **VAŽNO** Da biste izvezli rezultate izvješća, prije izvoza morate spremiti kriterije filtriranja i sva druga uređivanja.

Preduvjeti

- Dozvola eksplorera za podatke – omogućuje vam pristup stranici preglednika resursa Eksplorera za podatke

Postupci

Izvoz izvješća

1. Kliknite naziv izvješća u pregledniku imovine. Otvorit će se stranica izvješća.
2. Kliknite **Izvezi kao**. Otvorit **će se dijaloški okvir Izvoz izvješća** .
3. Odaberite željeni format datoteke za izvoz.
4. Kliknite **Dalje**. Kada su podaci spremni, pojavit će se veza za preuzimanje.
5. Kliknite vezu da biste preuzeli datoteku.
6. Nakon dovršetka preuzimanja kliknite **Zatvori** .

Kreiranje izvještaja

Izvješća su sastavni dijelovi eksplorera za podatke koji vam pomažu vizualizirati trendove u podacima. Izvješće stvarate definiranjem pitanja na koje želite odgovoriti i konfiguriranjem izlaza tako da se odgovor prikazuje na smislen način.

Da biste započeli postupak, podijelite pitanje na njegove pojedinačne dijelove:

- Mjere – mjerni podaci koje želite razumjeti. To su numerička polja na kojima će se izvoditi izračuni, poput dodavanja ili prosjeka.
- Predmeti – kako želite grupirati mjerne podatke. To su tekstna polja koja se koriste kao grupiranja stila kategorije, kao što su ID broj agenta ili naziv reda čekanja.
- Filtri – granice unutar kojih želite smjestiti mjerne podatke, kao što su vremenski okvir ili maksimalne/minimalne vrijednosti.

PRIMJER

Želite saznati koliko je kontakata koji su trajali duže od deset minuta obradio svaki agent u timu Istočne obale tijekom mjeseca ožujka.

- Mjera su kontakti.
- Subjekti **su agenti** iz tima istočne obale.
- Filtri su kontakti dulji od deset minuta i mjesec ožujak.

Ove tri komponente čine strukturu izvješća koja mogu biti nevjerojatno složena i korisna.

Nakon što stvorite pitanje izvješća, možete odrediti kako će se prikazati informacije u izvješću. Možete birati između širokog spektra prilagodljivih grafikona i tablica.

Stvaranje pitanja

Izvješća su sastavni dijelovi eksplorera za podatke koji vam pomažu vizualizirati trendove u podacima. Izvješće stvarate definiranjem pitanja na koje želite odgovoriti i konfiguriranjem izlaza tako da se odgovor prikazuje na smislen način. Možete birati između širokog spektra prilagodljivih grafikona i tablica.

Za stvaranje pitanja koristite ploču s pitanjima. Da biste započeli postupak, podijelite pitanje na njegove pojedinačne dijelove:

- **Što** – mjere (mjerni podaci) koje želite razumjeti. To su numerička polja na kojima će se izvoditi izračuni, poput dodavanja ili prosjeka.
- **Kako** – kako želite grupirati mjere. To su tekstna polja koja se koriste kao grupiranja stila kategorije, kao što su ID broj agenta ili naziv reda čekanja.
- **Filtri** – ograničenja unutar kojih želite smjestiti mjerne podatke, kao što su vremenski okvir ili maksimalne/minimalne vrijednosti.

PRIMJER

Želite saznati koliko je kontakata koji su trajali duže od deset minuta obradio svaki agent u timu Istočne obale tijekom mjeseca ožujka.

- **Koliki** je broj kontakata (mjera).
- **Kako** su agenti u timu Istočne obale (grupiranje).
- **Filtri ograničavaju** izvješće na kontakte dulje od deset minuta, a to su bili iz mjeseca ožujka.

NAPOMENA Dok stvarate pitanje, okno na dnu ploče Pitanja postavlja pitanje jednostavnim jezikom na temelju vaših odabira u odjeljcima Što, Kako i Filtri.

Stvaranje novog izvješća

Da biste stvorili pitanje, potrebno vam je izvješće u koje ga možete staviti.

Stvaranje i imenovanje novog izvješća

1. Na početnoj stranici eksplorera za podatke kliknite **Novo izvješće** da bi se prikazao dizajner izvješća.
2. Na naslovnoj traci kliknite **Neimenovano izvješće** i unesite naziv novog izvješća.

Odaberite mjeru

Odlučite koje informacije želite prikazati. Te se numeričke vrijednosti nazivaju mjerama.

Postoji popis mjera koje možete odabrati ili možete stvoriti vlastite prilagođene mjere. U izvješćima se često koristi više mjera. Na primjer, izvješće koje prikazuje trajanje kontakta u satima može prikazati i prosječno trajanje kontakta.

BILJEŠKA

% pridržavanja - Dnevna mjera izračunava se nakon zatvaranja dana, a zatim se vremenski označava samo datumom, a ne vremenom. Motor mu dodjeljuje vremensku vrijednost od ponoćnog UTC-a. Budući da se izvještaji izvršavaju u vremenskom kontekstu korisnika koji pokreće izvještaj, prema zadanim postavkama postoji vremenski pomak, a vrijednosti pridržavanja mogu se činiti netočnima u izvješću.

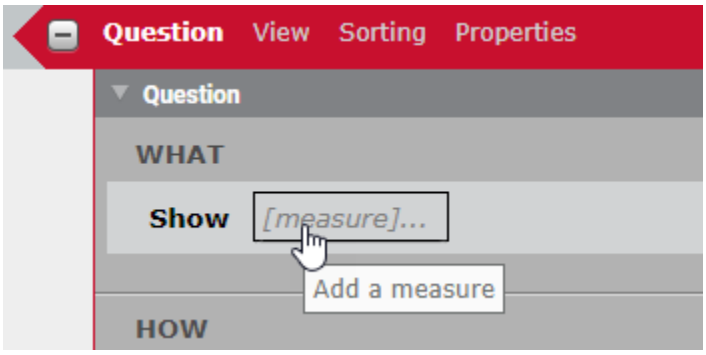
Da biste se prilagodili tome, imate nekoliko mogućnosti:

1. Postavite vremensku zonu izvješća na UTC.
2. Postavite vremensku zonu za korisnika koji izvodi izvješće na UTC.
3. Na izvješće primijenite sljedeću prilagođenu formulu:

```
timeShiftValue([pridržavanje PCT-a],[Datum pridržavanja], 'Sat', -8)
```

Konfiguriranje mjera za novo izvješće

1. U **odjeljku Što** na **ploči s pitanjima** kliknite Pokaži **[mjera]**. Otvorit **će se dijaloški okvir Odabir mjere** .



   Prema zadanim **postavkama navedene su sve** dostupne mjere, ali popis možete pretraživati, sortirati i filtrirati.

   - Kliknite **Po oznakama** da biste vidjeli mjere koje se primjenjuju samo na različite izvore podataka, kao što su Analytics ili QM. Neke mjere imaju višestruke oznake i tako se pojavljuju na više popisa oznaka.
   - Kliknite **Favorites(gornji desni kut popisa**) da biste vidjeli samo one mjere koje ste označili kao omiljene. Da biste označili favorita, kliknite okvir s lijeve strane naziva mjere na popisu da bi se pojavila žuta zvjezdica. Svaka mjera koju označite kao omiljenu ostat će označena od sesije do sesije.
   - Kliknite **Sortiraj** (gore desno od popisa) da biste popis mjera sortirali uzlaznim/silaznim redoslijedom. Prema zadanim postavkama popis je uzlaznim redoslijedom.
   - Unesite naziv mjere koju želite koristiti u **polje Traži** da biste brzo pronašli to polje.

2. Odaberite mjeru koju želite uključiti u izvješće s popisa dostupnih mjera.

   U gornjem desnom kutu možete kliknuti **i Prilagođeno** da biste stvorili prilagođenu mjeru. Dodatne informacije o prilagođenim mjerama potražite u članku Stvaranje prilagođene mjere.

3. (Neobavezno) Prilagodite izgled mjere u izvješću pomoću **ploče Mjerenje konfiguracije** pri dnu dijaloškog okvira. Ovdje možete konfigurirati oblik broja ili datuma mjere, način agregacije i primijeniti atribute sadržaja na nju. Dodatne informacije o konfiguriranju mjere potražite u članku Konfiguriranje izgleda mjere.

4. Kliknite **Dodaj**.
   Mjera koju ste dodali prikazuje se na ploči Pitanja, a ispod onog koju ste dovršili dodaje se drugo polje Prikaži. Ovo polje koristite da biste dodali dodatne mjere u pitanje.

   > **NAPOMENA** Ako želite konfigurirati mjeru koju ste već dodali u **sekciju Što** , kliknite mjeru da biste ponovno otvorili **dijaloški okvir Odabir mjere** .

5. (Neobavezno) Mjere se prema zadanim postavkama prikazuju kao stupci. Kliknite **kao stupce** da biste se prebacili na njihovo prikazivanje u obliku redaka.

Odaberite grupiranje

Nakon što definirate temu pitanja s mjerom, odredite kako grupirati informacije. Pojam **pitanja Kako** je često organizacija ljudi, mjesta, stvari i vremenskih okvira koji pružaju predmete ili okolnosti u stvarnom svijetu za izvješće. Uobičajeno je imati više predmeta kako u izvještaju.

Određivanje načina na koji će izvješće grupirati informacije

1. U **odjeljku Kako** na ploči pitanja kliknite Grupiraj **[grupiranje]**. Otvorit **će se dijaloški okvir Odabir grupiranja** .

   Postoje dvije mogućnosti grupiranja, **Predmet** ili **Vrijeme**. Prema zadanim postavkama prikazuje se mogućnost Predmet. Ako želite grupirati prema vremenu ili datumu, kliknite **Vrijeme** u gornjem desnom kutu dijaloškog okvira. Također možete dodatno suziti vremensko grupiranje po točkama.

   > **NAPOMENA** Kao što možete s mjerama, možete suziti prikazane predmete i vremena prema oznaci ili favoritima, sortirati ih uzlazno/silazno ili potražiti određeni Predmet ili vrijeme po nazivu.

2. Odaberite željeno grupiranje, a zatim kliknite **Dodaj**.

   Grupiranje koje ste dodali prikazuje se na ploči Pitanja, a ispod onog koje ste dovršili dodaje se još jedno **polje [grupiranje]** . Ovo polje koristite da biste dodali dodatne grupe u pitanje.

   > **NAPOMENA** Ako odaberete **s ukupnim** zbrojevima u odjeljku Grupa na ploči Pitanje i odaberete **Sačuvaj ukupne zbrojeve** prilikom stvaranja vizualizacije, grafikon će prikazati ukupnu vrijednost kao dodatni stupac.

Postavljanje filtra

Posljednji korak definiranja pitanja je odabir filtra. Sama mjera može vratiti veliku količinu informacija. Filtar služi za ciljanje određenih informacija koje želite uključiti ili isključiti u izvješću. Možete odabrati određene vrijednosti koje želite uključiti ili isključiti ili možete postaviti filtre ili raspon za usporedbu teksta

Usporedba filtara za određivanje raspona vrijednosti koji se uključuje u izvješće.

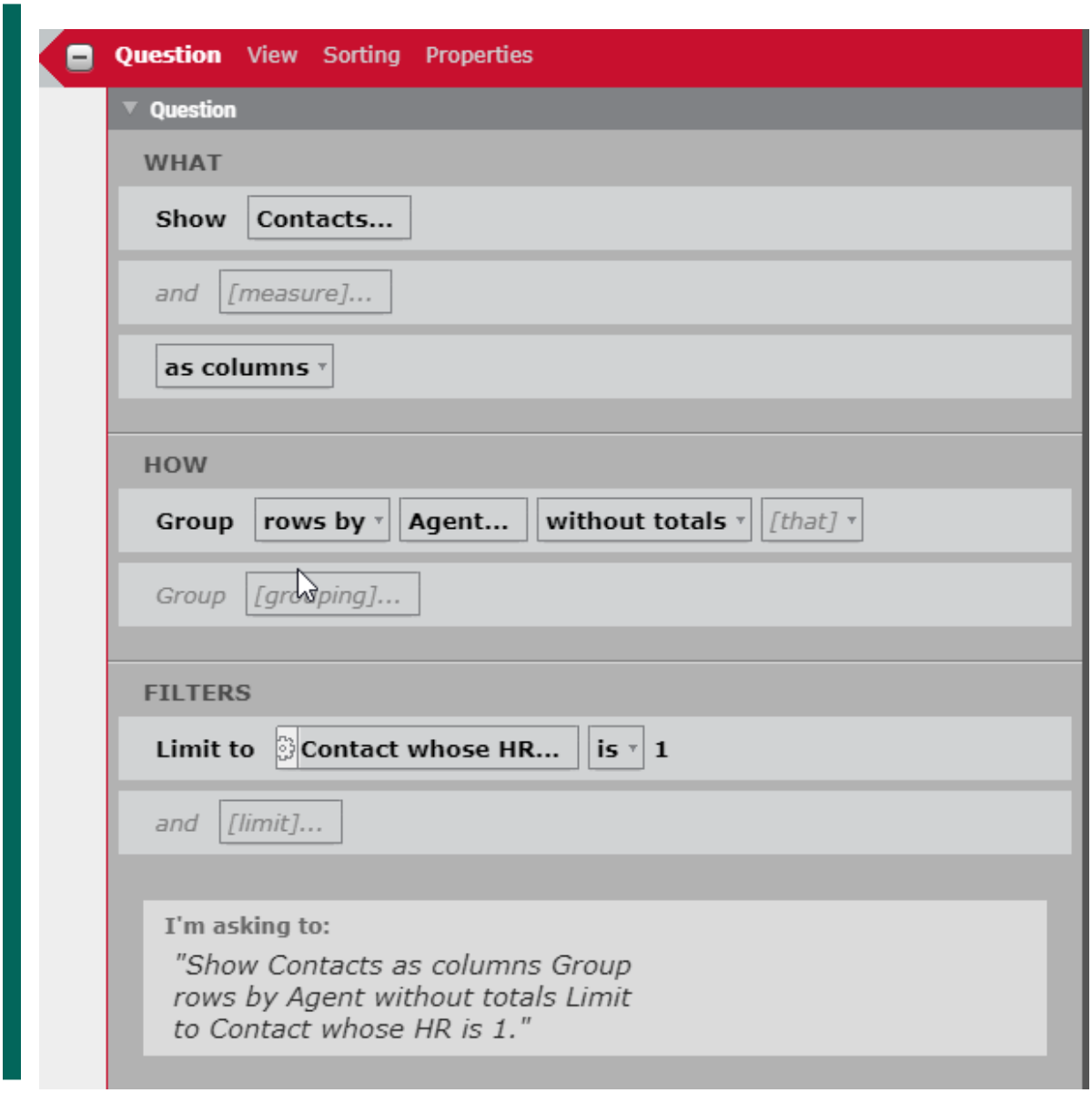
> **NAPOMENA Data** Explorer izvještava o podacima u posljednje dvije godine. Ako vaš sustav sadrži mnogo povijesnih podataka, možda će vam biti korisno konfigurirati filtar prije nego što konfigurirate mjere i grupiranja.
> To pomaže ubrzati prikaz pretpregleda izvješća.

Odjeljak filtra koristi se i za konfiguriranje predmeta koji se koriste zajedno s parametrima na nadzornoj ploči. Na primjer, ako izvješće navodi svakog agenta u centru za kontakt, ali želite biti u mogućnosti pregledavati podatke samo za određenog agenta, parametar vam omogućuje da odaberete tog agenta i vidite samo njegove podatke prikazane u izvješću.

U izvještaj uključite samo određene vrijednosti predmeta

1. U **odjeljku Filtri** na ploči s pitanjima kliknite Ograniči na **[ograničenje]**. Otvorit **će se dijaloški okvir Odabir filtra** .
2. Odaberite predmet, a zatim polje po kojem želite filtrirati izvješće.
3. Poništite **potvrdni okvir Sve vrijednosti** i potvrdite okvir vrijednosti koje želite uključiti.
4. Kliknite **Dodaj** da biste filtrirali izvješće.

> **PRIMJER**
> U izvještaj želite uključiti samo kontakte koji su označeni za HR. Dijaloški okvir
> Odaberite filtar **dovršite** na sljedeći način.
>
> - U lijevom oknu odaberite **Kontakt**.
> - U srednjem oknu odaberite **HR.**
> - U desnom oknu na **kartici Odaberite** poništite **potvrdni okvir Sve vrijednosti** i potvrdite **okvir 1** (što znači istinito ili da).



Izuzimanje određenih vrijednosti iz izvješća

1. U **odjeljku Filtri** na ploči s pitanjima kliknite Ograniči na **[ograničenje]**. Otvorit **će se dijaloški okvir Odabir filtra** .
2. Odaberite predmet, a zatim polje po kojem želite filtrirati izvješće.
3. Poništite **potvrdni okvir Sve vrijednosti** , a zatim potvrdite okvir za jednu ili više vrijednosti koje želite izuzeti.
4. Kliknite **Dodaj**.

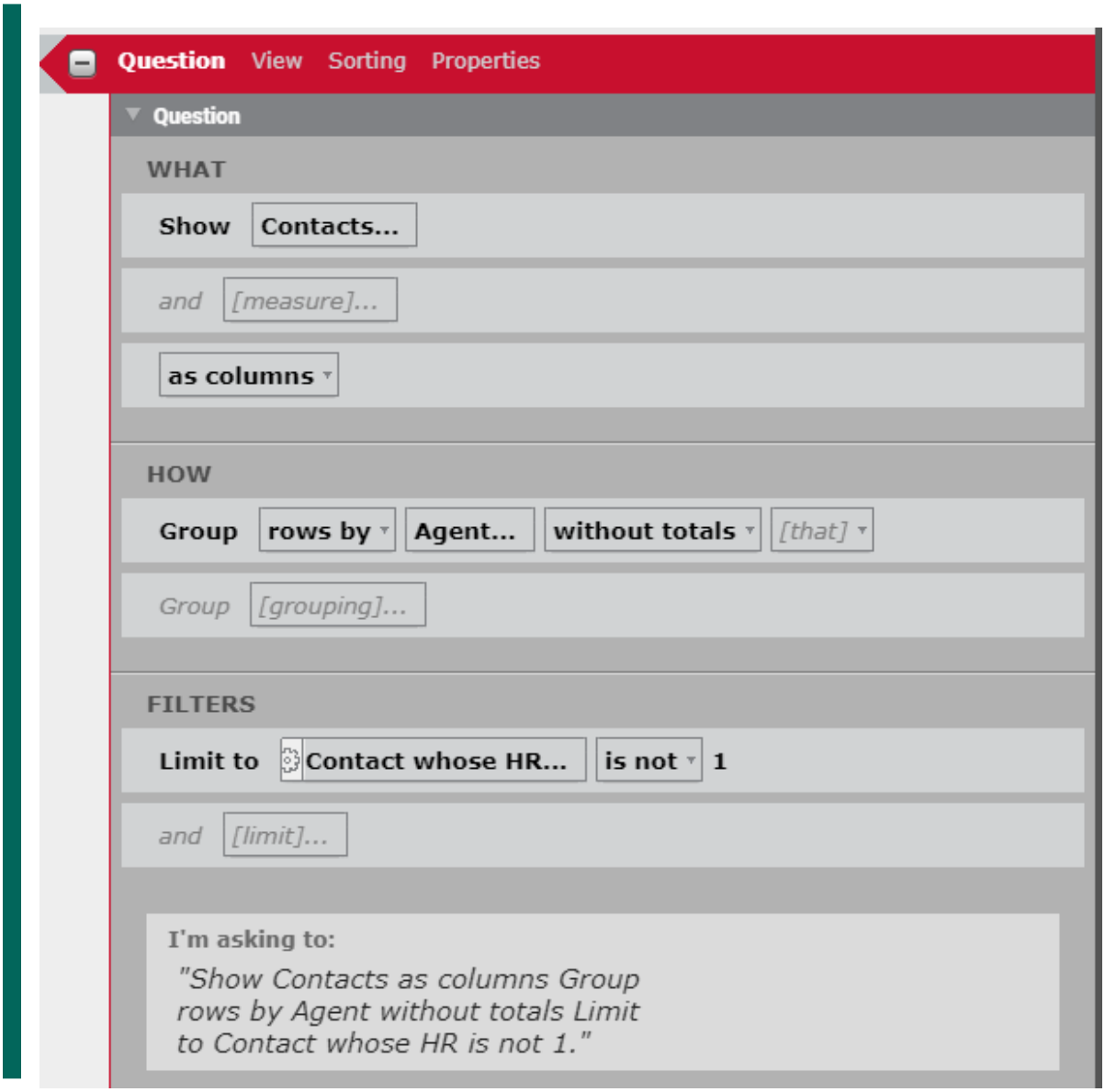
5. U **odjeljku Filtri** na ploči s pitanjima kliknite **padajući popis je** u filtru koji ste stvorili, a odabir **nije** s padajućeg popisa.

PRIMJER

Želite izuzeti kontakte koji su označeni za HR u vašem izvješću. Dovršavate **Odaberite dijaloški okvir Filtar** na sljedeći način.

- U lijevom oknu odaberite **Kontakt**.
- U srednjem oknu odaberite **HR.**
- U desnom oknu na **kartici Odaberite** poništite **potvrdni okvir Sve vrijednosti** i potvrdite **okvir 1** (što znači istinito ili da).

U **odjeljku Filtri** na ploči Pitanje, pored filtra koji ste upravo dodali, promjena **je** u **nije** na padajućem popisu.



Uključivanje ili isključivanje vrijednosti pomoću filtara za usporedbu

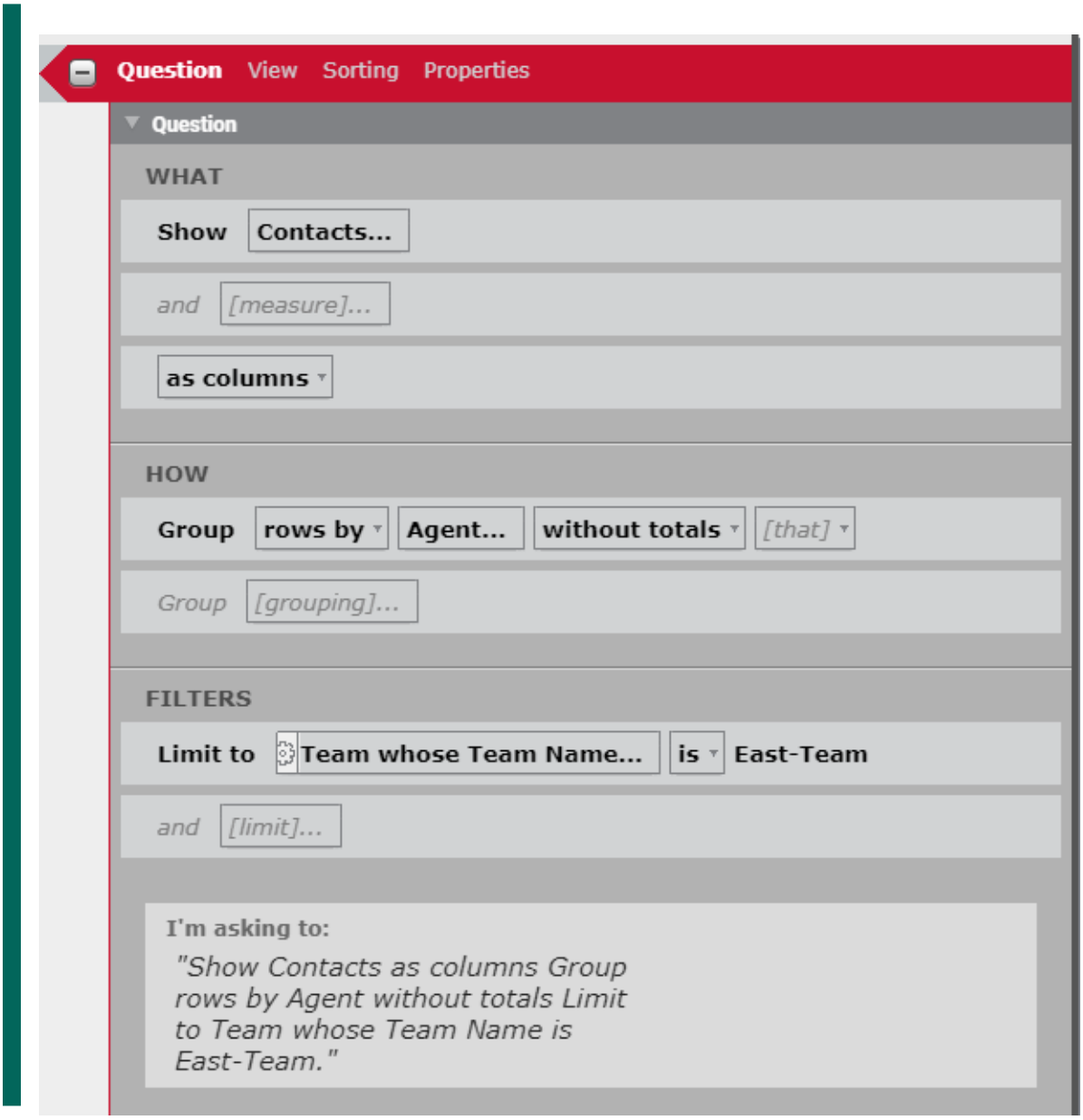
1. U **odjeljku Filtri** na ploči s pitanjima kliknite Ograniči na **[ograničenje]**. Otvorit **će se dijaloški okvir Odabir filtra** .
2. Odaberite predmet, a zatim polje po kojem želite filtrirati izvješće.
3. Poništite **potvrdni okvir Sve vrijednosti** , a zatim poduzmite jednu od sljedećih radnji:
   - Potvrdite okvir za vrijednost da biste je postavili kao usporedbu.
   - Na **kartici Navedite** unesite vrijednost u navodnike koju želite postaviti kao usporedbu.

4. Kliknite **Dodaj**.
5. U odjeljku Filtri na ploči Pitanje kliknite **padajući popis je** u novom filtru i odaberite operator koji želite primijeniti na vrijednost.

PRIMJER

U izvještaj želite uključiti samo agente koji pripadaju istočnom timu. Dijaloški okvir Odaberite filtar **dovršite** na sljedeći način.

- U lijevom oknu odaberite **Tim**.
- U srednjem oknu odaberite **Naziv** tima.
- U desnom oknu na **kartici Odabir** poništite **potvrdni okvir Sve vrijednosti** i potvrdite okvir **East-Team** . Možete i kliknuti **karticu Navedite** i u okno vrijednosti filtra unijeti **"Istok- tim"** .

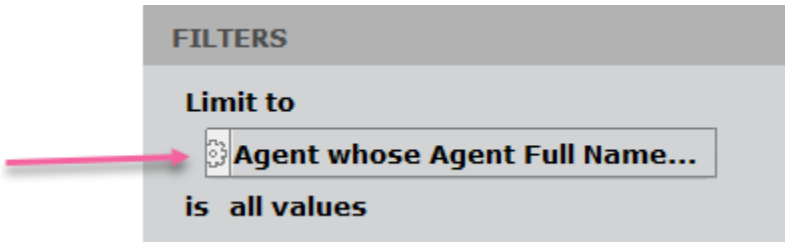


Dodavanje jednog ili više parametara izvješća

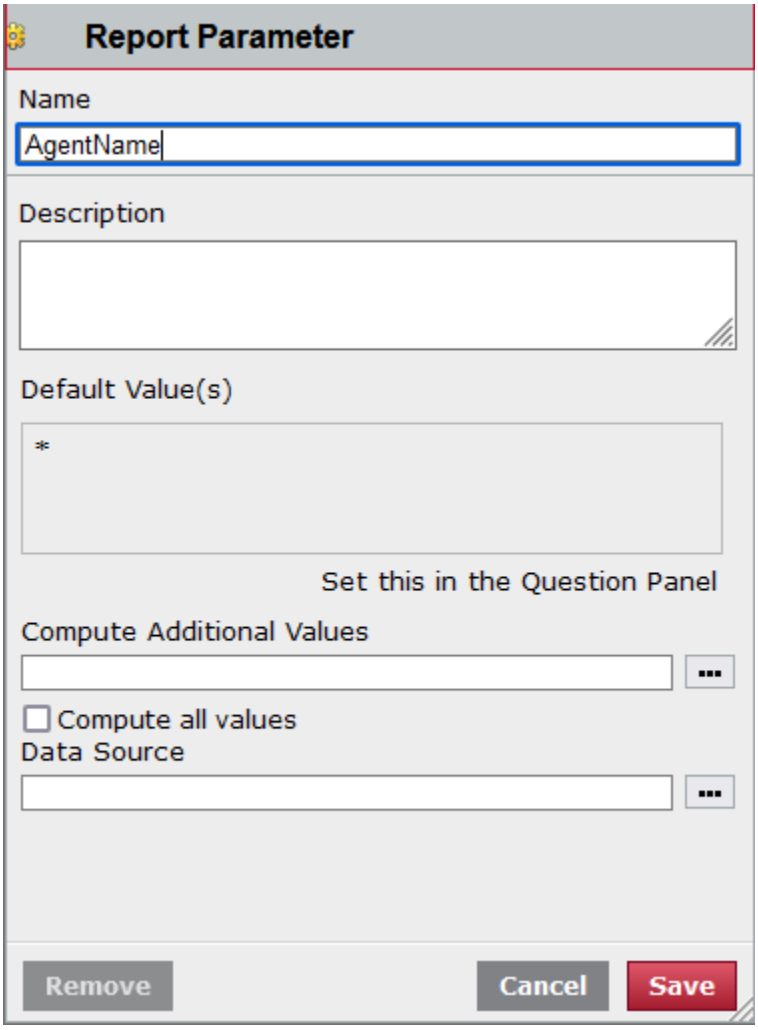
Ako namjeravate koristiti kontrolu parametara, kao što je birač članova za filtriranje podataka prikazanih u izvještaju, morate dodati jedan ili više parametara izvještaja u izvještaj. Dodatne informacije o korištenju parametara s izvješćem potražite u članku Dodavanje parametra.

1. U **odjeljku Filtri** na **ploči s pitanjima** kliknite Ograniči na **[ograničenje]**. Otvorit **će se dijaloški okvir Odabir filtra** .
2. Odaberite predmet, a zatim polje po kojem želite filtrirati izvješće.

3. Na **kartici Odabir** potvrdite okvir **Sve vrijednosti** .
4. Kliknite **Dodaj**. Predmet se prikazuje u **polju Ograniči na** .
5. Lijevo od **polja Ograniči na** kliknite ikonu zupčanika da biste otvorili **dijaloški okvir Parametar** izvješća .



6. U **polje Naziv** unesite naziv parametra. Naziv ne može sadržavati razmak. Sva su ostala polja opcijska.



7. Kliknite **Spremi**. Imajte na umu da je ikona zupčanika postala crvena, što znači da je parametar konfiguriran.
8. Ponovite ovaj postupak za sve ostale filtre koje želite koristiti u izvješću.

Filtriranje izbrisanih zapisa predviđanja, pridržavanja i rasporeda agenta

Po svojoj prirodi, prognoza, pridržavanje i raspored agenta zapisi se često mijenjaju. Na primjer, raspored agenta može se mijenjati više puta. Svaki put kada se to dogodi, briše se zapis rasporeda i stvara se novi.

U bazi podataka Data Explorer ti se zapisi ne brišu fizički. Umjesto toga, označeni su kao izbrisani, a zapis ostaje u bazi podataka. To rezultira mnogim zapisima koji više nisu relevantni i mogu rezultirati netočnim izvješćima ako su uključeni. U tom slučaju, zapisi koji su označeni kao izbrisani trebaju biti filtrirani iz izvještaja.

> **NAPOMENA** Imajte na umu da ponekad želite uključiti te zapise označene zastavicom u izvještaj. Na primjer, možda ćete morati nadzirati koliko je puta raspored određenog agenta bio promijenjen. U tom slučaju ne biste filtrirali izbrisane zapise iz izvještaja jer svaki zapis bilježi promjenu rasporeda.

Filtriranje izbrisanih zapisa predviđanja, pridržavanja i rasporeda agenta

1. U **odjeljku Filtri** na **ploči s pitanjima** kliknite Ograniči na **[ograničenje]**. Otvorit **će se dijaloški okvir Odabir filtra** .
2. Odaberite predmet predviđanja, pridržavanja ili rasporeda i provjerite uključuju li polja povezana s tim predmetom neko od ovih polja zastavice:
   - Izvješće o pridržavanju agenta je izbrisano
   - Aktivnost rasporeda je izbrisana
   - Prognoza je izbrisana
3. Ako pronađete jedno od tih polja, odaberite ga. Poništite **potvrdni okvir Sve vrijednosti i potvrdite** okvir **1** (1 = true ili da).
4. Kliknite **Dodaj**.
5. U **odjeljku Filtri** na **ploči Pitanja** kliknite **padajući popis, a** odabir **nije**.

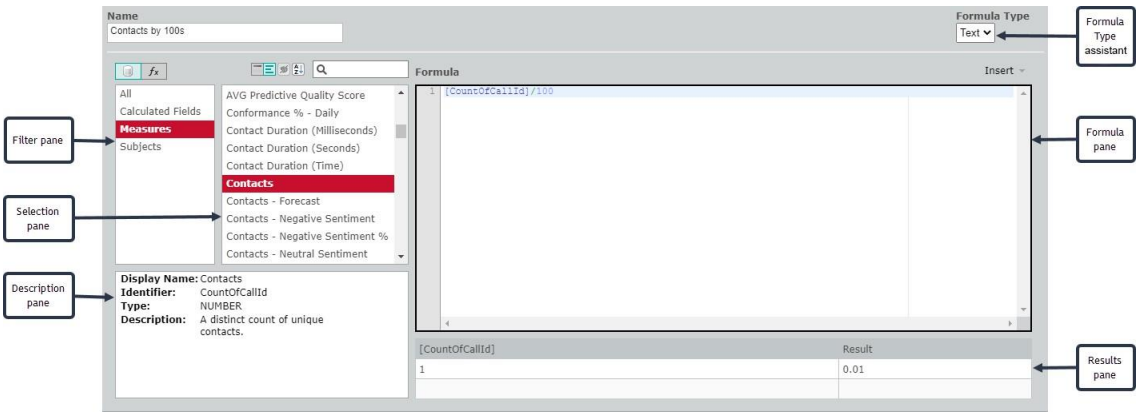
Stvaranje prilagođene mjere

Ako želite dodati mjeru izvještaju koji nije na popisu mjera, možete stvoriti prilagođenu mjeru klikom na **Prilagođeno** u gornjem desnom kutu **dijaloškog okvira Odabir mjere** .

Prilagođene mjere koriste formule za izmjenu mjera i polja koja već postoje u podatkovnom modelu. Formulu možete stvoriti ručnim unosom mjera i operatora u okno Formule. Prilagođeni dijaloški okvir Stvaranje mjere uključuje popise dostupnih mjera, operatore i reference koje možete odabrati za izradu formule.

Dijaloški okvir Stvaranje mjere za prilagođene mjere sastoji se od dva odjeljka: ploče Uređivač formula na vrhu i ploče Konfiguracija mjera na dnu. Informacije na ploči Konfiguracija mjera potražite u odjeljku Konfiguriranje izgleda mjere.

Uređivač formula specifičan je za kontekst. Omogućuje vam uključivanje samo podatkovnih elemenata, funkcija i drugih značajki formule koje odgovaraju odabranoj mjeri.



- Okno filtra sadrži mogućnosti koje možete koristiti za sužavanje broja podatkovnih elemenata ili Funkcije prikazane u oknu Odabir. Na primjer, ako odaberete **Mjere** u oknu filtra, u oknu Odabiri navedene su samo mjere. Korištenje gumba iznad okna filtra za

  Prebacivanje između podatkovnih elemenata i funkcija. Podatkovni elementi su polja u biblioteci podataka koja su dostupna za korištenje u formuli, a funkcije su definirani operativni zadaci.

- Okno za odabir prikazuje elemente ili funkcije koje možete dodati formuli. Što će se prikazati ovisi o vašem odabiru u oknu filtra? Korištenje gumba iznad odabira

  Okno za prebacivanje između imena za prikaz mjera ili funkcija i identifikatora. Podatkovne elemente ili funkcije možete sortirati uzlaznim ili silaznim redoslijedom pomoću gumba Sortiraj i potražiti određeni podatkovni element ili funkciju s poljem za pretraživanje.

  NAPOMENA Ovaj gumb se trenutno ne koristi.

- Okno Opis prikazuje informacije o podatkovnom elementu ili funkciji koje ste odabrali u oknu za odabir.

- Okno Formula prikazuje formulu dok je stvarate. Ovo okno uključuje podatkovne elemente i funkcije koje odaberete te sve ostale elemente formule koje unesete ručno.

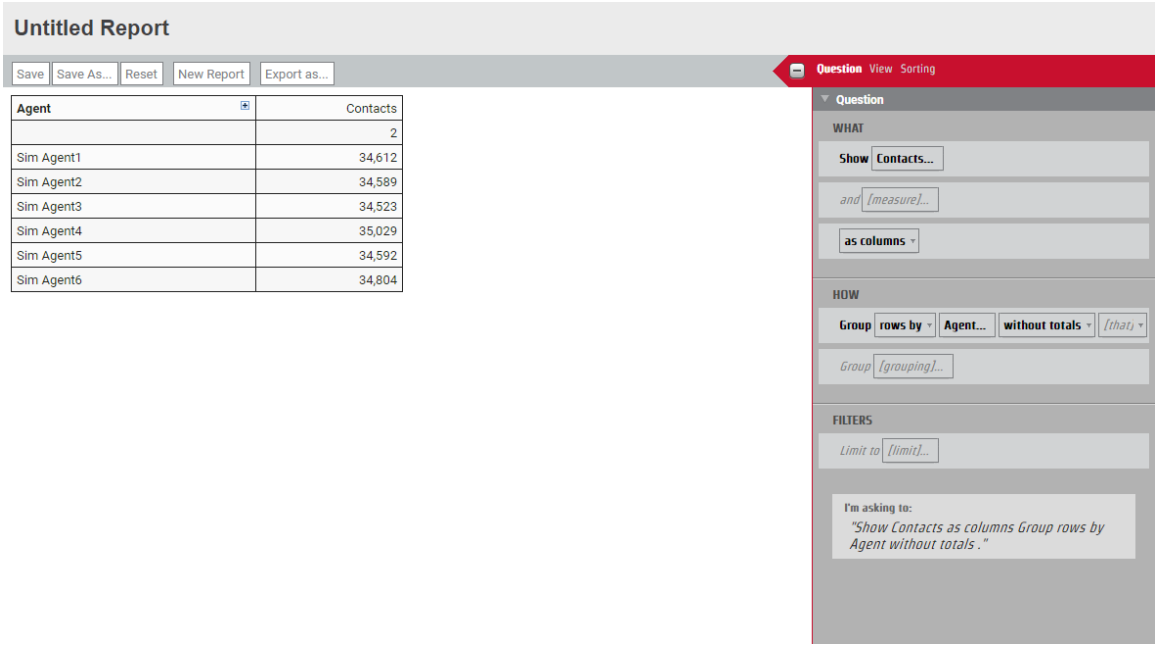
- Okno Rezultati pokušava kompilirati formulu dok radite i prikazati rezultat. Prikazat će se poruka o pogrešci ako formula sadrži pogreške.

- Padajući **popis pomoćnika** za vrstu formule omogućuje vam pristup pomoćnicima koji vam pomažu u stvaranju različitih vrsta formula. Zadana je tekstualna formula, ali osim teksta možete birati između vrsta formula razlike, omjera, mjerila, podjele i vremenskog pomaka. Dodatne informacije potražite u članku Stvaranje prilagođene mjere s pomoćnikom za vrstu formule.

Primjer prilagođene mjere

Funkcija Prilagođena mjera alat je koji se može koristiti za stvaranje mnogo različitih vrsta formula s različitim razinama složenosti. Postoji nekoliko načina za stvaranje formule. Sljedeći primjer objašnjava jedan od načina stvaranja prilagođene mjere.

Za ovaj primjer, recimo da želite vidjeti izvješće koje uključuje broj kontakata koje vaši agenti obrađuju. Vaš kontakt centar prima velik broj kontakata, tako da će izvješće prikazati svakog agenta koji rukuje kontaktima koji se mogu brojati u tisućama svake godine. Međutim, izvješće koristite da biste pronašli agente koji nastupaju iznad ili ispod ostatka grupe, a ako vidite točan broj kontakata za svaki od njih, to je teško apsorbirati na prvi pogled, kao što se vidi na ovoj grafici:



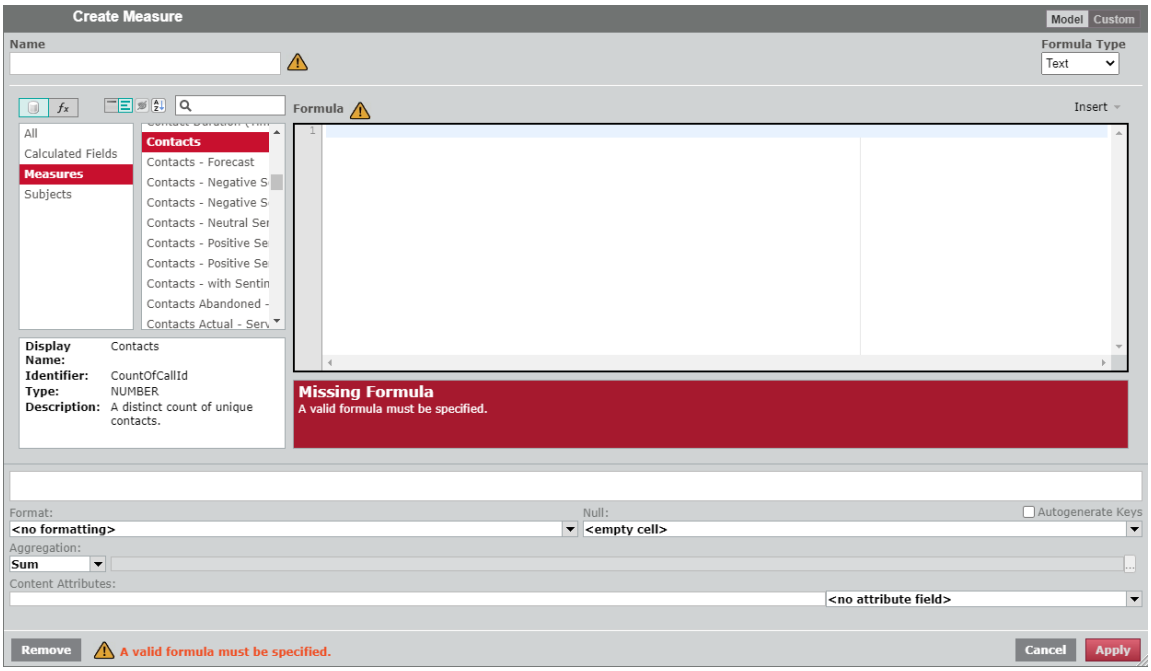
Način rješavanja ovog problema je predstaviti broj kontakata kao čimbenike od 1,000 kako bi se na prvi pogled vidjela produktivnost agenata. U ovom primjeru pokazat ćemo vam kako stvoriti prilagođenu mjeru koja dijeli broj kontakata s 1000.

Stvaranje prilagođene mjere za podjelu kontakata s 1000

1. Na kartici Pitanje na ploči Pitanja kliknite Pokaži **[mjera]**. Otvorit **će se dijaloški okvir Odabir mjere** .
2. Kliknite **Prilagođeno**. Otvorit će se dijaloški okvir Stvaranje mjere. Tekstni okviri bit će prazni, a u dijaloškom okviru prikazat će se nekoliko upozorenja.
3. Unesite **Kontakti po 1K** u tekstni **okvir Naziv** .

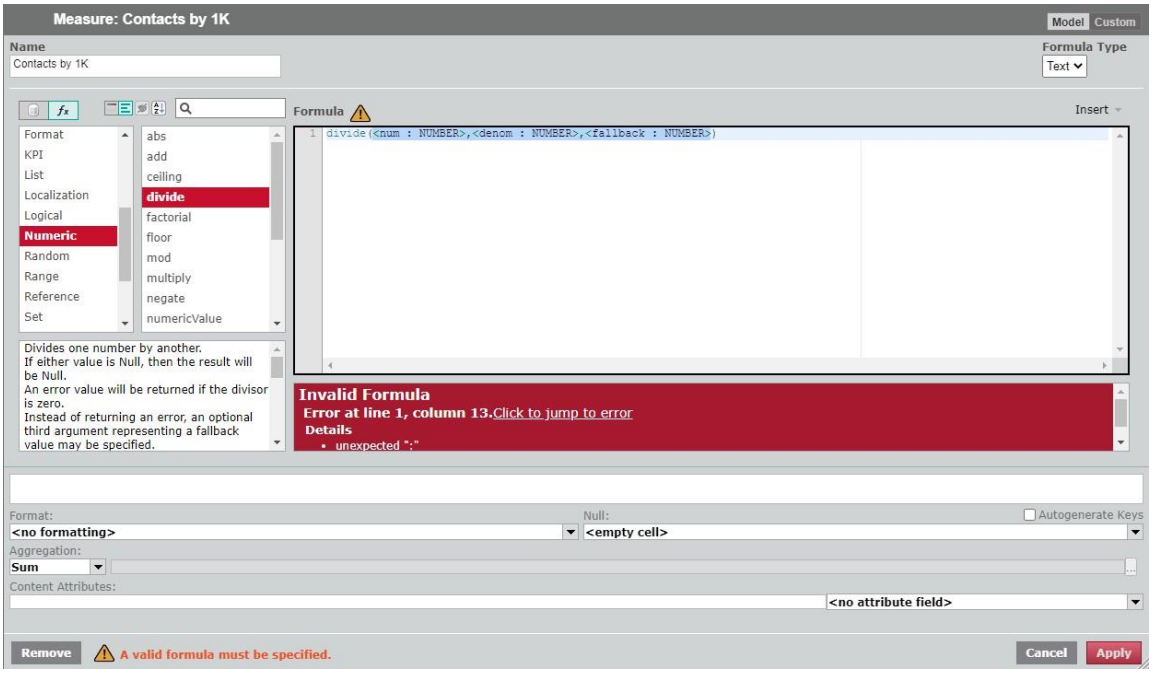
4. Pronađite i odaberite **mjeru Kontakti** .

> **NAPOMENA** Možda ćete morati očistiti polje za pretraživanje postojećeg niza za pretraživanje da biste vidjeli sve rezultate u oknu za odabir.



5. Da biste koristili funkciju Divide, kliknite preklopnik **Podatkovni elementi/funkcije** da bi se filtrirali i **odabrali** Okna prikazuju funkcije.

6. Kliknite Numerički **u oknu** Filtar **funkcija, a zatim dvokliknite** Podijeli **u oknu za odabir** .
   Tekst funkcije Divide prikazuje se u oknu Formula.

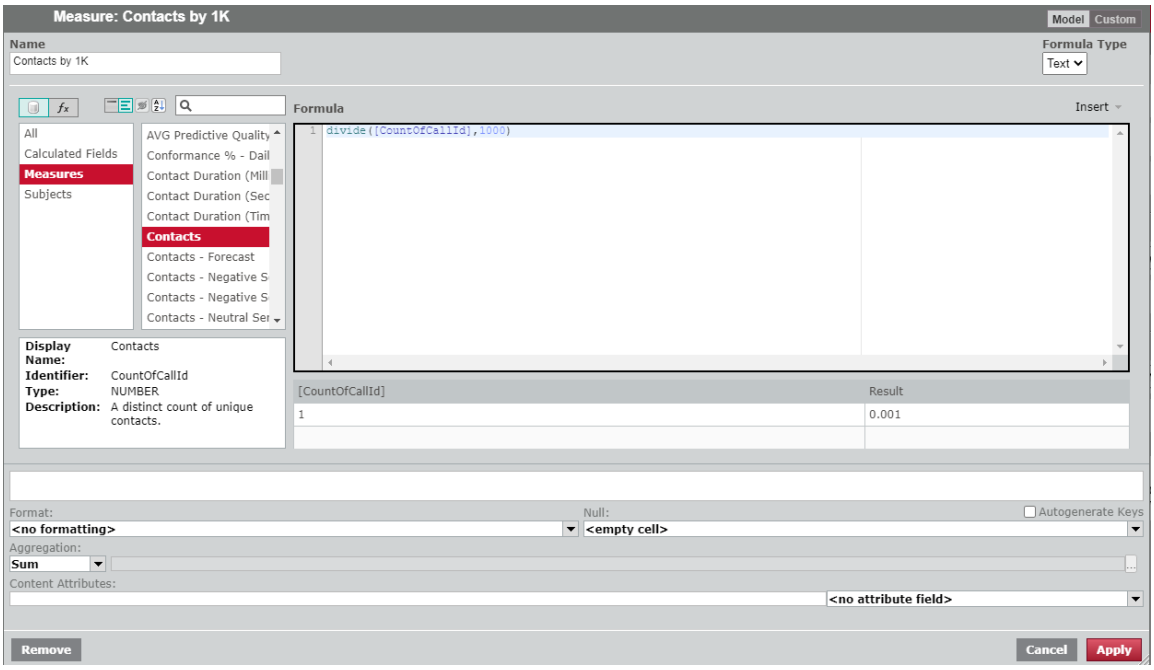


Tekst funkcije Divide struktura je formule. Tekst rezerviranog mjesta morate zamijeniti vrijednostima koje želite podijeliti redoslijedom kojim bi se pojavljivali u matematičkoj jednadžbi.

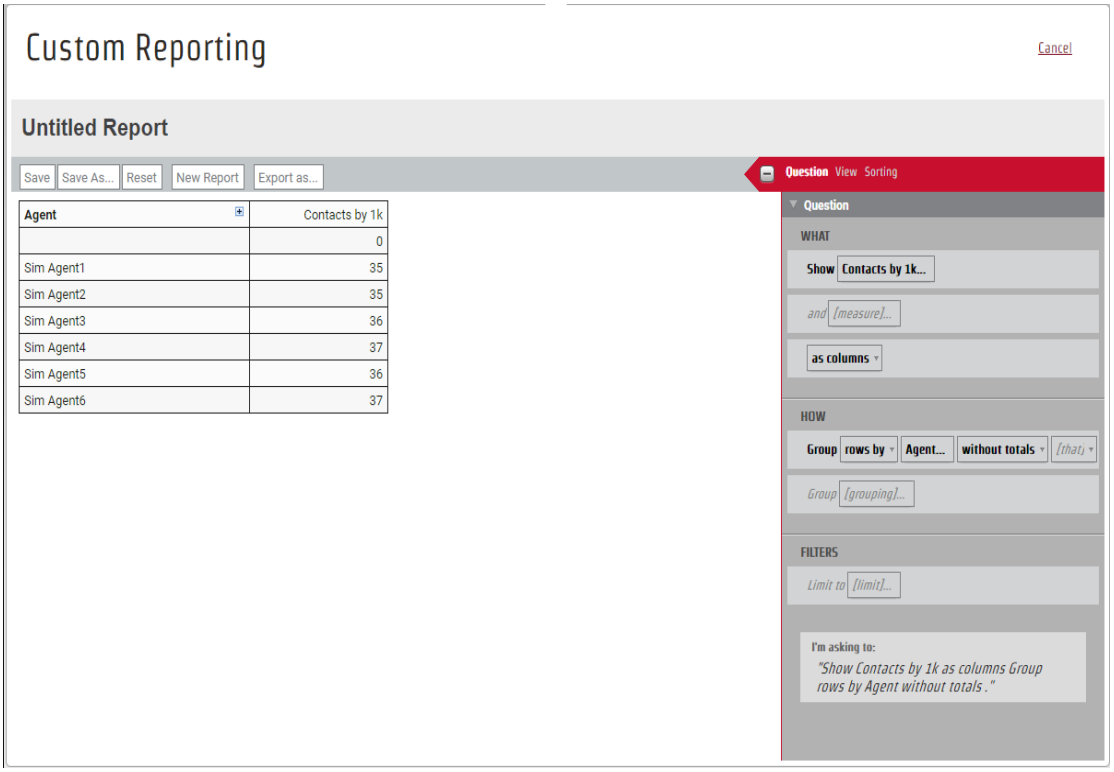
- <broj: BROJ> je brojnik, broj koji se dijeli. Zamijenite ovo nazivom polja kontakta.
- <denom: BROJ> je nazivnik, broj s kojim dijelite. Zamijenite ovo sa **1000**.
- <rezervna rezerva: BROJ> je neobavezna vrijednost koja se prikazuje ako formula rezultira dijeljenjem s nulom umjesto vraćanja pogreške.

7. Da biste zamijenili <broj: BROJ >s mjerom za broj kontakata, u oknu Formula istaknite **<broj: BROJ** >.
8. Kliknite prekidač **Elementi podataka/funkcije** za prikaz popisa podatkovnih elemenata.
9. **Kliknite Mjere** u oknu filtra **podatkovnih** elemenata, a zatim dvokliknite **Kontakti** u prozoru **Okno za odabir** . Tekst Kontakti pojavljuje se u oknu Formula umjesto **<broj: BROJ**>.
10. Izbriši **<denom: NUMBER**> i upišite **1000** umjesto njega. Okno Rezultati prikazuje uzorak izračuna.

NAPOMENA Također smo izbrisali **<rezervni: NUMBER** >iz formule, jer ne koristimo ovaj neobavezni element.



11. Da bi se rezultati prikazivali kao cijeli broj, u odjeljku Konfiguracija mjera odaberite oblik s **padajućeg popisa Oblikovanje** koji ne uključuje decimalna mjesta, kao **što su #,###**.
12. Kliknite **Dodaj**. Nova prilagođena mjera pojavljuje se na ploči s pitanjima, a novi stupac u tablici prikazuje broj kontakata podijeljen s 1000.



NAPOMENA Kao što je već spomenuto, dijaloški okvir Stvaranje mjere uključuje nekoliko mogućnosti za stvaranje formula. Kao alternativu odabiru funkcije i uređivanju teksta rezerviranog mjesta, možete

Stvoriti prilagođenu mjeru za dijeljenje broja kontakata s 1000 odabirom elemenata pojedinačno ili ručno unosom sljedeće formule u okno Formula.

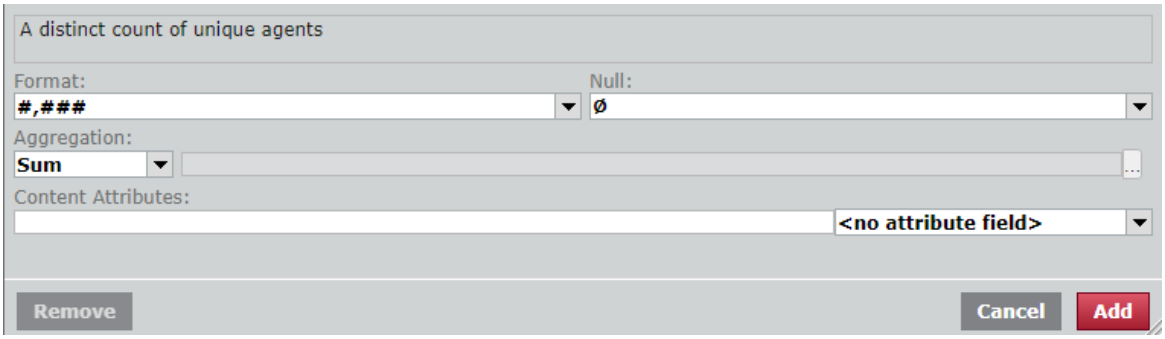
[CountOfCallId]/1000

Srodne teme

- Konfiguriranje izgleda mjere

Konfiguriranje izgleda mjere

Pomoću polja pri dnu dijaloškog okvira Mjera prilagodite izgled mjere u izvješću. Ova je ploča dostupna i za mjere modela (mjere koje su unaprijed izrađene u pregledniku podataka) i za prilagođene mjere (mjere koje sami izradite).



Preduvjeti

- Imate dozvolu za stvaranje sadržaja.
- Stvorili ste izvješće koje ima barem jednu mjeru.

Mjesto stranice

Otvaranje izvještaja > eksplorera za podatke

Postupci

Oblikovanje mjere

1. Na ploči s pitanjima kliknite mjeru. Otvorit **će se dijaloški okvir Mjera** .
2. Konfigurirajte mjeru prema potrebi pomoću padajućih popisa i polja na dnu dijaloškog okvira. Donja tablica definira različita polja.

Oblikovanje polja u dijaloškom okviru Mjera

Polje	Definicija
Format	Oblik u kojem se prikazuju brojevi, datumi i vremena. Možete odabrati oblik ili unijeti sintaksu oblika.
nula	Ono što se pojavljuje u izvješću kada je vraćena vrijednost je null (prazno).

Polje	Definicija
Agregacija	Metoda konsolidacije za vrijednosti. Na primjer, prosjek, maksimalan ili minimalan.
Atributi sadržaja	Niz atributa sadržaja koji određuje s mjere izgled. Pogledajte O atributima sadržaja za primjere i dodatne informacije.
Padajući popis atributa sadržaja	Padajući popis s desne strane polja Atributi sadržaja možete koristiti za primjenu unaprijed konfiguriranih atributa sadržaja na mjeru bez potrebe za unosom bilo čega u samo polje Atributi sadržaja. **NAJBOLJA PRAKSA** Istodobno koristite samo jedno od dva polja atributa sadržaja. Istodobna upotreba oba polja može voditi Do neočekivanih rezultata. Mogućnosti se razlikuju ovisno o podatkovnom modelu i mogu uključivati sljedeće: ▪ <polje bez atributa>—Zadana vrijednost. Nisu primijenjeni unaprijed konfigurirani atributi. ▪ ATTR_CCRID_Link – pretvara mjeru ID-a snimanja kontakta u vezu sa snimkom i oboji tekst u plavo. ▪ ATTR_DURATION – primjenjuje oblik trajanja pridružen mjeri. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss – primjenjuje oblik HH:MM:SS na mjeru. ▪ ATTR_kpiScoreColor – pretvara tekst u bijelo na pozadini crvene boje (#A6192E) za KPI-jeve od 0,7 i niže, žute (#FFC72C) za KPI-jeve između 0,7 i 1,0 i zelene (#279989) za KPI-jeve 1,0 i više. ▪ ATTR_NPS_ChartColors – primjenjuje crvenu (#A6192E) na NPS

Polje	Definicija
	Ocjene od 0 do 6, žute (#FFC72C) na NPS rezultate 7 i 8 i zelene (#279989) na NPS rezultate 9 i 10. ▪ ATTR_NPSColours—Primjenjuje crvenu (#A6192E) na NPS rezultate od –100 do 0, žutu (#FFC72C) na NPS rezultate od 1 do 50, I zelena (#279989) do NPS bodova 51 do 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors—Primjenjuje crvenu (#A6192E) na NPS rezultate od 0 do 6, žutu (#FFC72C) na NPS rezultate od 7 i 8 i zelenu (#279989) na NPS rezultate od 9 i 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors – pretvara tekst u bijelo na pozadini teal (#279989) za prvi kvartil, žuti (#FFC72C) za drugi kvartil, tamno žuti (#FF9D00) za treći kvartil i kestenjasti (#A61923) za četvrti kvartil. ▪ ATTR_SentimentChartColors – primjenjuje crvenu (#A6192E) na negativne osjećaje, žutu (#FFC72C) na neutralne osjećaje i zelenu (#279989) na pozitivne osjećaje.

3. Kliknite **Primijeni**. Prozor **Mjera** se zatvara.

Srodne teme

- O atributima sadržaja – potpuni popis svih atributa sadržaja i sintaksa za njihovo korištenje

O atributima sadržaja

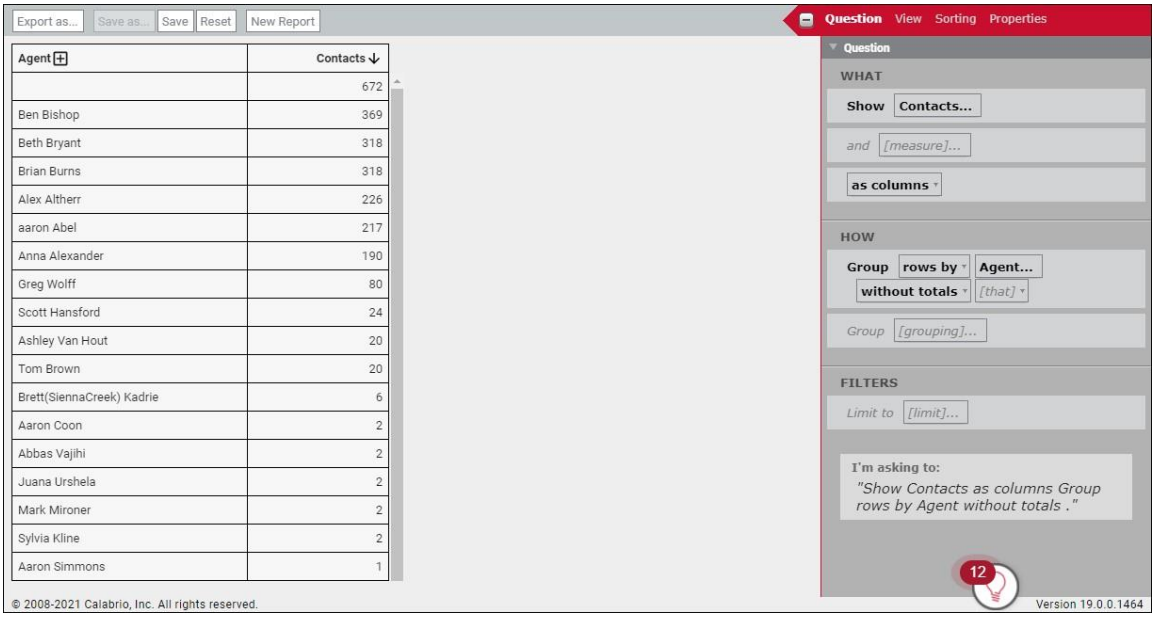
Atributi sadržaja primjenjuju statične ili uvjetne promjene na određene mjere u izvještaju.

Statička **promjena** uvijek utječe na prikaz mjere. Na primjer, atribute možete primijeniti na mjeru tako da se uvijek pojavljuje podebljanim tekstom.

Uvjetna **promjena** primjenjuje se samo ako vrijednost mjere ispunjava određene kriterije. Na primjer, možete postaviti uvjet tako da se mjera pojavi crvenom bojom kad god je negativan broj.

Primjer 1: Učinite brojeve od 20 do 200 podebljanim i plavim

Stvorite izvješće koje pokazuje koliko je kontakata svaki agent obradio. Želite lako identificirati agente koji su obradili između 20 i 200 kontakata. Bez primjene atributa sadržaja, izvješće izgleda ovako:

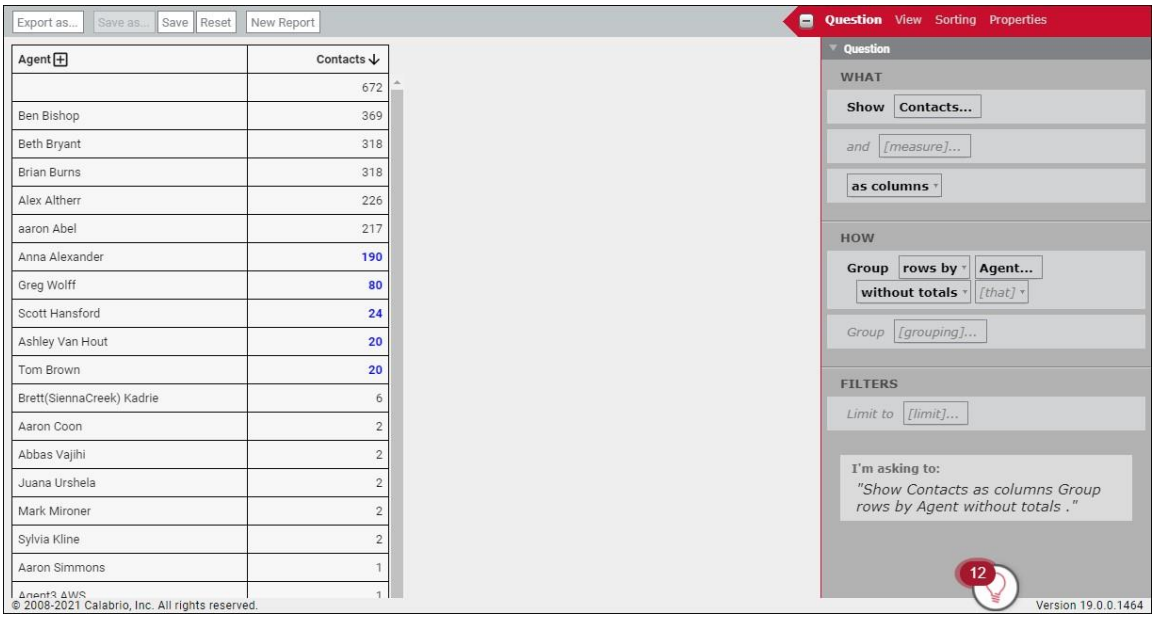


Želite da ukupni broj kontakata od 20 do 200 bude plav i podebljan. Da biste to učinili, koristite ključnu riječ RANGE i atribute FORECOLOR i BOLD.

1. Na **ploči s pitanjima** kliknite **Kontakti**. Otvorit **će se dijaloški okvir Mjera: kontakti** .
2. U polje Atributi sadržaja unesite sljedeći tekst:

   <RASPON 20:200 <PODEBLJANO; FORECOLOR plava>>

3. Kliknite **Primijeni.** Brojevi od 20 do 200 u stupcu Kontakti u izvještaju prikazuju se podebljanim plavim tekstom.



Primjer 2: brojevi koda u boji kao niski, srednji ili visoki

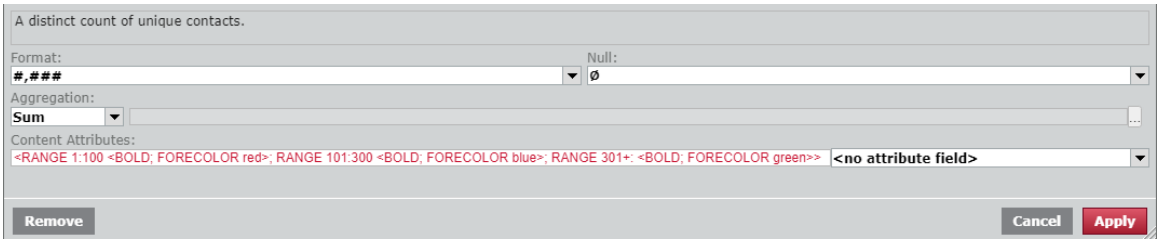
Izvješće koje ste stvorili u primjeru 1 revidirate da biste koristili više raspona i boja koje pokazuju izvedbu agenata. Želite vidjeti agente u tri raspona:

- Loši rezultati (crveno): agenti koji su obradili između 1 i 100 kontakata
- Prosječna izvedba (plava): agenti koji su obradili između 101 i 300 kontakata
- Visokoučinkoviti (zeleni): agenti koji su obradili 301 kontakt i više

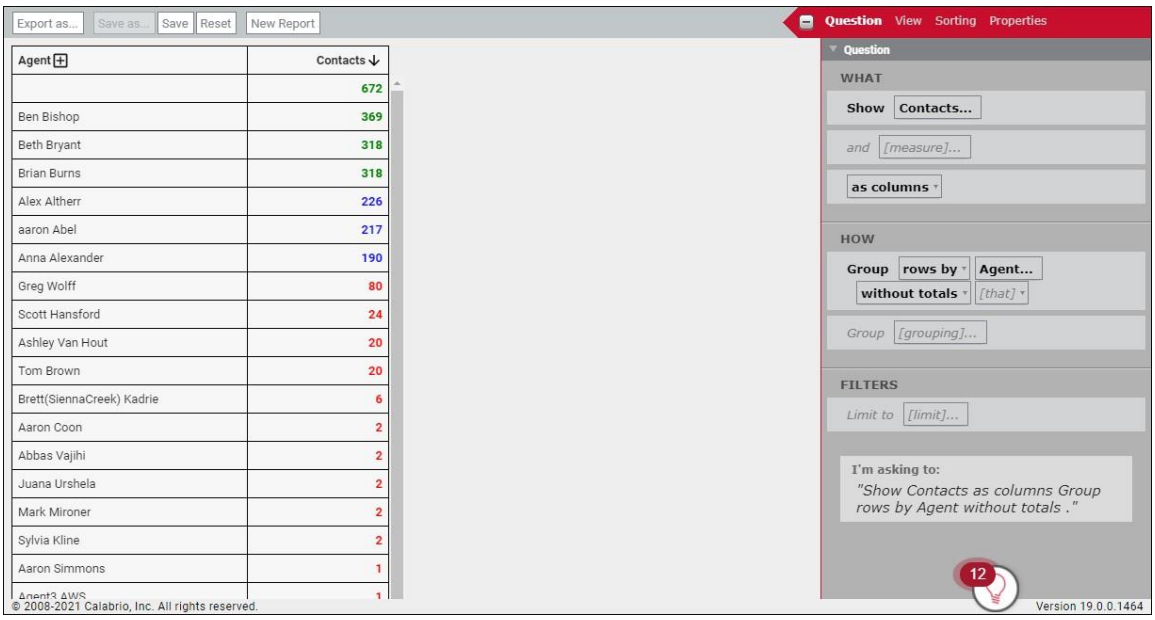
Da biste to učinili, ugnijezdite više RANGE uvjeta. Boje koje navedete za svaki raspon pojavljuju se ako je ispunjen bilo koji od uvjeta.

1. Na **ploči s pitanjima** kliknite **Kontakti**. Otvorit **će se dijaloški okvir Mjera: kontakti** .
2. U polje Atributi sadržaja unesite sljedeći tekst:

   ODVAŽAN; <RASPON 1:100 <FORECOLOR crvena>; RASPON 101:300 <FORECOLOR plava>; RASPON 301+: <FORECOLOR zelena>>



3. Kliknite **Primijeni.** Brojevi u stupcu Kontakti u izvještaju prikazuju se crvenom, plavom ili zelenom bojom, ovisno o tome gdje se nalaze u tri raspona.

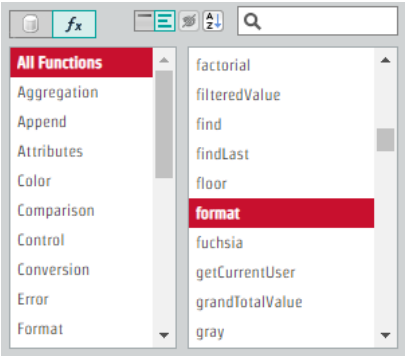


Treći primjer: čuvanje oblikovanja za vremenska polja prilikom izvoza izvještaja

Stvorite izvještaj koji prikazuje trajanje kontakata u sekundama i odaberete ATTR_DURATION_ hhmmss s padajućeg popisa Atribut sadržaja kako biste te sekunde oblikovali u sate i minute. Međutim, kada izvozite izvješće, vrijednosti trajanja u izvozu pojavljuju se kao sekunde. Webex WFO to čini kako biste mogli jednostavno uvesti izvješća u druge baze podataka ili proračunske tablice. Ako želite sačuvati sate... I minute oblikovanja u izvozu, stvorite prilagođenu mjeru i koristite atribute sadržaja DURATION i PATTERN.

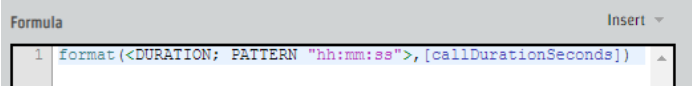
1. (Neobavezno) Uklonite izvornu mjeru trajanja iz izvješća. Ako su vam potrebni i oblikovani i neoblikovani podaci u izvozu, preskočite ovaj korak.
2. Na **ploči s pitanjima** kliknite ***[mjera]***. Otvorit **će se dijaloški okvir Odabir mjere** .
3. Kliknite **Prilagođeno**.

4. Unesite naziv prilagođene mjere u **polje Naziv** .
5. Kliknite ***fx***.
6. Odaberite **Sve funkcije**.
7. Odaberite **oblik**.



8. U **polje Formula** unesite sljedeći tekst:

   format(<TRAJANJE; UZORAK "hh:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. Kliknite **Dodaj**. Trajanje poziva u izvezenom izvješću sada čuva njihovo oblikovanje vremena.

Sintaksa atributa sadržaja

Ovaj odjeljak definira tekst koji treba unijeti u polje Atribut sadržaja na ploči Mjera.

NAJBOLJA PRAKSA Nisu svi atributi sadržaja prikladni za sve vrste podataka. Na primjer, atribut Maksimalno decimalnih mjesta, koji određuje maksimalan broj decimalnih mjesta do Prikazuje u vrijednosti, nema utjecaja na izvještaj koji vraća samo cijele brojeve.

NAPOMENA: Svi vremenski podaci dostupni za izvješćivanje u eksploreru za podatke su u UTC formatu. Za korištenje drugog oblika vremena dodajte predmet vremena kao prilagođenu mjeru i primijenite atribut sadržaja Vremenska zona.

Element sintakse	Svrha	Primjer
Uglate zagrade	Koristite uglate zagrade za zatvaranje sadržaja atributa.	<PODEBLJANO>
Tekst velikim slovima	Za određivanje naziva atributa koristite tekst velikim slovima.	<KURZIV>

Element	Svrha	Primjer
Točno / Netočno	Za Booleove atribute navedite **true** kako biste ih omogućili, a false da biste ih onemogućili. Booleov atribut koji ne navodi true ili false po zadanom je istinit.	<BOLD true> ili <BOLD> <BOLD lažno> Primjenjuje ili uklanja podebljano oblikovanje.
točka-zarez	Odvojite deklaracije višestrukih atributa točkom sa zarezom.	<KURZIV; PODEBLJANO> Primjenjuje kurziv i podebljano oblikovanje.
Statička deklaracija vrijednosti, s razmakom ili znakom jednakosti	Za atribute koji zahtijevaju dodjelu vrijednosti unesite statičku deklaraciju vrijednosti nakon atributa i unutar uglatih zagrada. Statička vrijednost može se odvojiti od atributa razmakom ili znakom jednakosti.	<FORECOLOR plava> <FORECOLOR=plava> Primjenjuje plavu boju na tekst.
dvostruki navodnici dvostruko	Tekstne vrijednosti stavite navodnici.	<FONT_FACE "Arial">'> Primjenjuje font Arial na tekst.
bez	Prefiks atributa bez da biste poništili njegovu vrijednost i prisilili korištenje zadanog postavki. To se može koristiti za nadjačavanje bilo kojeg atributa.	<nema FONT_FACE> Nadjačava sve prilagođene stilove fonta koji su možda navedeni negdje drugdje.

Ključne riječi

Data Explorer koristi sljedeće tri ključne riječi za izmjenu atributa sadržaja.

- **POGREŠKA—**Identificira ako dođe do problema s mjerom. (Na primjer, kada formula rezultira podjelom broja s nulom.)
- **NULL**—Identificira mjeru koja ne vraća vrijednost.
- **RANGE**—Identificira mjere između dvije navedene granice.

Koristite ove ključne riječi za postavljanje uvjeta za atribute sadržaja. Sljedeća pravila sintakse primjenjuju se pri radu s ključnim riječima.

Element sintakse	Svrha	Primjer
RASPON n:n	Koristite uvjet ključne riječi RANGE iza kojeg slijede donja i gornja granica raspona, odvojene dvotočkom.	<RASPON 0:100 <PODEBLJANO>> Prikazuje vrijednosti u rasponu od 0 do 100 uključivo podebljanim tekstom.
RASPON n: RASPON :n	Koristite uvjet ključne riječi RANGE nakon čega slijedi samo donja ili samo gornja granica kako biste naznačili da granica nije uključiva. Na raspon možete primijeniti više atributa.	<RASPON 0: <PODCRTANO>> Podcrtava vrijednosti veće od 0. <RASPON 0: <PODEBLJANO; KURZIV>> Primjenjuje podebljano i kurzivno oblikovanje na vrijednosti veće od 0.
RASPON n+:	Koristite uvjet ključne riječi RANGE nakon čega slijedi donja granica i znak plus kako biste naznačili da donja granica nije uključiva.	<RASPON 0+: <PODCRTANO>> Primjenjuje podcrtavanje na vrijednosti veće od, ali ne uključujući 0.
RASPON :n-	Koristite uvjet ključne riječi RANGE iza kojeg slijedi gornja granica i znak minus do	<RASPON :0- <PODEBLJANO>> Primjenjuje podebljavanje na manje vrijednosti

Element	Svrha	Primjer
	Naznačite da gornja granica nije uključiva.	nego, ali ne uključujući 0.
NULL POGRE ŠKA NULL, POGREŠKA	Koristite uvjete ključne riječi NULL, ERROR ili oboje da biste provjerili je li vrijednost null ili vrijednost pogreške. Kada koristite oboje, odvojite ključne riječi zarezom.	<NULL, POGREŠKA <BACKCOLOR Crvena>> Prikazuje crvenu boju pozadine ako postoji null ili uvjet pogreške.
Uvjeti višestrukih ključnih riječi s jednim atributom	Kada dodjeljujete jedan atribut višestrukim uvjetima ključnih riječi (RANGE, NULL, ERROR), odvojite uvjete zarezom.	<NULL, RASPON 1:100<KURZIV>> Kurziv uključuje vrijednosti vrijednosti između 1 i 100 uključivo.
Višestruki uvjeti ključnih riječi s više atributa	Prilikom dodjeljivanja različitih atributa za više uvjeta ključnih riječi (RASPON, NULL, POGREŠKA), odvojite uvjete točkom sa zarezom.	<NULL <PODCRTANO>; RASPON 1:100<KURZIV>> Podcrtava vrijednosti null i kurziv između 1 i 100 uključivo.
Ugniježđeni uvjeti višestrukih ključnih riječi	Prilikom ugniježđenja više uvjeta ključnih riječi, navedeni atributi primjenjuju se ako je ispunjen bilo koji od uvjeta.	<NULL <PODCRTANO>; RASPON 0+: <KURZIV>, RASPON 0:100 <FORECOLOR crvena>; RASPON 101:200 <FORECOLOR žuta>; RASPON 201+: <FORECOLOR zelena>; RASPON 201+:

<PODEBLJANO>

Element sintakse	Svrha	Primjer
		Prikazuje sve vrijednosti veće od nule u kurzivu. Prikazuje sve vrijednosti crvene, žute ili zelene boje, na temelju definiranih raspona. Ako vrijednost padne iznad 200, primjenjuje i zelenu i podebljanu boju.

Dodatna razmatranja sintakse

- Većina naziva atributa razlikuje velika i mala slova. Najbolje je koristiti velika slova za sve nazive atributa.
- Tri ključne riječi, RANGE, NULL i ERROR, pomažu u testiranju vrijednosti i primjeni uvjetnog oblikovanja na temelju rezultata.
- Kada se u formuli koriste vrijednosti atributa, doslovne vrijednosti smatraju se konstantama.

Atributi sadržaja za sve vrste podataka

Atributi sadržaja u ovoj tablici mogu se koristiti za sve vrste podataka.

Atribut	Opis	Primjer
POPRIŠTE	Konfigurira naziv regionalne sheme kako je definirano u šiframa jezika ISO-639 i šiframa država ISO-3166. Zadane postavke oblikovanja izvedene su iz regionalne sheme.	<LOCALE "en"> <LOKAL "fr_CA">
NULL_TEXT	Određuje tekst za koji će se prikazati Null vrijednosti.	<NULL_TEXT "Nema dostupnih podataka." >
PREFIKS	Dodaje navedeni tekst vrijednosti. Tekst prefiksa dodaje se nakon primjene drugog oblikovanja. Prefiks se može dodati oblikovanim vrijednostima bilo koje vrste. Prefiksi se ne dodaju u	<PREFIKS "Dr.">

Atribut	Opis	Primjer
	Null ili vrijednosti pogreške ili vrijednostima dodijeljenima pomoću Atribut ZAMIJENI.	
NADOMJESTITI	Zamjenjuje vrijednost sa Navedeni tekst, čak i ako je vrijednost null ili pogreška. Ako je navedena vrijednost ZAMIJENI, ne primjenjuju se drugi atributi oblikovanja teksta, uključujući PREFIKS i SUFFIX.	<ZAMIJENI "POVJERLJIVE INFORMACIJE">
SUFIKS	Dodaje navedeni tekst vrijednosti. Tekst sufiksa dodaje se nakon primjene drugih oblikovanja. Sufiks se može dodati oblikovanim vrijednostima bilo koje vrste. Sufiksi se ne dodaju vrijednostima null ili pogreške ili vrijednostima dodijeljenima pomoću atributa ZAMIJENI.	

Atributi sadržaja za vrste tekstualnih podataka

Atributi sadržaja u ovoj tablici mogu se koristiti za vrste tekstualnih podataka.

Atribut	Opis	Primjer
BACKCOLOR	Koristi navedenu boju za popunjavanje pozadine.	<BACKCOLOR "bijela">
ODVAŽAN	Prikazuje navedeni tekst kao podebljan.	<PODEBLJANO>

Atribut	Opis	Primjer
DISPLAY_NAME	Koristi navedeni tekst za zamjenu naziva mjere za naslove. To je slično atributu HEAD. Međutim, DISPLAY_NAME može uključivati tekst filtra i drugi varijablni sadržaj. Ovaj atribut	<DISPLAY_NAME "Maksimalna prodajna vrijednost">

Atribut	Opis	Primjer
	Ne može se koristiti na prilagođenim mjerama.	
DROP_HEADING_ PREFIKS	Skraćuje prikaz navedenih znakova s lijeve strane vrijednosti. Ovaj atribut može se navesti kao vrijednost ili kao kontrolni znak kao što je znak minus (-). To određuje da sve što je lijevo od i uključujući znak minus treba biti ogoljeno za prikaz. Ovaj je atribut koristan za sprječavanje prikaza predbrojeva koji su možda dodani za kontrolu redoslijeda sortiranja tekstnih vrijednosti u skupinama.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "-">
FONT_FACE	Kontrolira font koji će se koristiti za tekst. Eksplorer za podatke podržava uobičajena lica fontova pomoću uobičajenih snopova CSS fontova sigurnih za web. Ako je naveden neprepoznat font, sadržaj će se prikazati prema pravilima stoga CSS fonta, često koristeći osnovno lice serif fonta.	<FONT_FACE "Arial">
PREDNJE STRANE	Koristi navedenu boju za prikaz teksta. Preglednik podataka podržava sljedeće uobičajene vrijednosti boja: aqua, crna, plava, boja, fuksija, siva, zelena, vapno, kestenjasta, mornarica, maslina, narančasta, ljubičasta, crvena, srebrna, čajna, bijela i žuta. **NAPOMENA:** Pomoću funkcije COLOR ( ) u formuli.	<FORECOLOR teal>

Atribut	Opis	Primjer
ZAGLAVLJE	Koristi navedeni tekst za zamjenu naziva mjere za naslove. To je slično atributu DISPLAY_NAME. Međutim, HEADING ne može uključiti tekst filtra i drugi varijabilni sadržaj. Taj se atribut može koristiti na svim mjerama, uključujući prilagođene mjere.	<NASLOV "Maksimalna vrijednost prodaje">
KURZIV	Prikazuje navedeni tekst kurzivom.	<KURZIV>
POVEZATI	Dodaje hipervezu na navedeni URL. **NAPOMENA** Kada je ovaj atribut naveden na mjeri, dodaje se Veza na naslov mjere.	<VEZA "https://www.calabrio.com">
BILJEŠKA	Prilaže bilješku s navedenim tekstom trenutnoj mjeri. Napomena se pojavljuje u opisu alata koji se prikazuje kada zadržite pokazivač miša iznad naslova mjere ili bilo koje vrijednosti za tu mjeru.	<NAPOMENA "Zatražite obveze prema dobavljačima za više detalja." >
PRECRTANO	Prikazuje navedeni tekst sa precrtano.	<PRECRTANO>
PODVUĆI	Prikazuje navedeni tekst s podcrtavanjem.	<PODCRTAVANJE>

Atributi sadržaja za numeričke vrste podataka

Atributi sadržaja u ovoj tablici mogu se koristiti za numeričke vrste podataka.

Atribut	Opis	Primjer
BYTE_SCALE	Određuje skalu željenog izlaza bajta	<BYTE_SCALE "kB">

Atribut	Opis	Primjer
	treba koristiti, u koracima od 1024. Raspon je od bajtova (B) do yottabajta (YB). Također ima automatsku opciju za automatski odabir najbolje ljestvice.	▪ Ako treba oblikovati vrijednost "3287040", prikazuje se "3.210 kB" jer je 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE "auto"> ▪ Ako je vrijednost "9876543210" oblikovana s <BYTE_ SCALE "auto">, "9,198 GB" se prikazuje jer se ne može dodatno smanjiti.
CURRENCY_ KOD	Navodi šifru valute kako je definirano u ISO-4217 . Ako je naveden i CURRENCY_SYMBOL, taj atribut ima prednost.	<CURRENCY_CODE "EUR">.
CURRENCY_ SIMBOL	Određuje simbol koji će se koristiti pri oblikovanju. **NAPOMENA** Da bi se simbol pojavio, morate odabrati i <bez oblikovanja> u Oblikovanje popisa odabira dijaloškog okvira odabir mjere.	<CURRENCY_SYMBOL "$">.
TRAJANJE kao	Određuje da bi se vrijednost trebala prikazati Trajanje vremena. Ovaj atribut prema zadanim postavkama koristi uzorak mm:ss. Može se kombinirati s atributom PATTERN za određivanje alternativnih oblika.	<TRAJANJE> <TRAJANJE; UZORAK "h:mm:ss">. <TRAJANJE; UZORAK "mm.##">. ▪ Prikazuje broj minuta s najviše dvije decimale za djelić minute. <TRAJANJE; UZORAK

Atribut	Opis	Primjer
		"mm:ss.00"> ▪ Prikazuje minute, sekunde i točno dvije decimale za djelić sekunde.
FIKSIRANE	Određuje broj decimalnih mjesta za prikaz vrijednosti. Ako je potrebno, vrijednost se zaokružuje na navedeni broj decimalnih mjesta.	<FIKSNA 4>
INPUT_BYTE_ SKALA	Određuje koja je bajtovna skala ulaznog broja. Ako nije navedeno, pretpostavlja se da je ulazna vrijednost u bajtovima.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ▪ Ako se vrijednost "2" oblikuje skalom "<BYTE_ MJERILO "MB">, "2,048 kB" se prikazuje jer u 1 MB ima 1024 kB.
INPUT_ METRIC_ LJESTVI CI	Određuje koja je metrička skala ulaznog broja.	<INPUT_METRIC_SCALE "K"> ▪ Ako je vrijednost "123456.789" popraćena <METRIC_SCALE "M"> i <METRIC_UNIT "J"> treba formatirati, prikazuje se "123.457 MJ" jer u 1 MJ ima 1000 kJ.
CJELOBROJNA	Oblikuje vrijednost kao cijeli broj, zaokružujući je na najbliži cijeli broj.	<CIJELI BROJ>
MAX_DP	Određuje maksimalni broj decimalnih mjesta	<MAX_DP 2>

Atribut	Opis	Primjer
	Mjesta koja će biti uključena u dio dijela oblikovanog broja. Ako navedeni broj znamenki premašuje broj znamenki u vrijednosti razlomka, prikazuju se sve dostupne znamenke. **NAPOMENA** Ova se vrijednost zanemaruje ako je naveden atribut FIKS.	▪ Ako je vrijednost "1,23" oblikovana s <MAX_DP 1>, prikazuje se "1,2". ▪ Ako je vrijednost "1,23" oblikovana s <MAX_DP 2>, prikazuje se "1,23". ▪ Ako je vrijednost "1,23" oblikovana s <MAX_DP 3>, prikazuje se "1,23".
METRIC_ LJESTVI CI	Određuje koju veličinu treba koristiti željeni izlaz mjernog podatka. Koristi se u koracima od 1000. Raspon je od (p) do yotta (Y). Također ima automatsku opciju za automatski odabir najbolje ljestvice. METRIC_SCALE uvijek treba pratiti METRIC_UNIT. Dostupne vage: ▪ p— ▪ n—nano ▪ U—Micro ▪ m—milli ▪ k—kilo ▪ M—mega ▪ G—giga ▪ T—tera ▪ P—peta ▪ E—exa	<METRIC_SCALE "k"> ▪ Ako je vrijednost "123456789" popraćena <METRIC_UNIT "J"> je. Za formatiranje, "123,456.789 kJ" je Prikazuje. <METRIC_SCALE "automatski">: ▪ Ako je vrijednost "0,0008" popraćena <METRIC_UNIT "W"> je. Za oblikovanje prikazuje se "800 uW".

Atribut	Opis	Primjer
	▪ Z—zetta ▪ Y—yotta ▪ Automatski – automatski odabire najbolju ljestvicu. ▪ ' ' —prazne ponude za osnovnu mjernu jedinicu. Na primjer, metri umjesto kilometara. **NAPOMENA** Umjesto navođenja slova prefiksa, možete koristiti i navedeno vaga.	
METRIC_UNIT	Određuje koja se jedinica prikazuje u izlaz. METRIC_UNIT je uvijek treba biti popraćeno METRIC_SCALE.	Pogledajte primjere za METRIC_SCALE.
MIN_DP	Određuje minimalni broj decimalnih mjesta Mjesta koja će biti uključena u dio dijela oblikovanog broja. Ako navedeni broj znamenki premašuje broj znamenki u vrijednosti razlomka, prikazuju se sve dostupne znamenke iza kojih slijede nule kako bi se postigao određeni broj znamenki. **NAPOMENA** Ova se vrijednost zanemaruje ako je naveden atribut FIKS.	<MIN_DP 3> ▪ Ako je vrijednost "1,2" oblikovana s <MIN_DP 1>, prikazuje se "1,2". ▪ Ako je vrijednost "1,2" oblikovana s <MIN_DP 2>, prikazuje se "1,20". ▪ Ako je vrijednost "1,2" oblikovana s <MIN_DP 3>, prikazuje se "1,200".
MIN_INT_ ZNAMEN KE	Određuje najmanji broj cjelobrojnih znamenki koje će biti uključene u cijeli broj dio oblikovanog broja. Ako je navedeni broj znamenki veći	<MIN_INT_DIGITS 3> ▪ Ako je vrijednost ".123" oblikovana s <MIN_ INT_DIGITS 0>, ".123" je

Atribut	Opis	Primjer
	Broj znamenki u cjelobrojnoj vrijednosti, svim dostupnim znamenkama prethode nule kako bi se postigao određeni broj znamenki.	Prikazuje. ▪ Ako je vrijednost ".123" oblikovana s <MIN_ INT_DIGITS 1>, "0,123" Prikazuje se. ▪ Ako je vrijednost ".123" oblikovana s <MIN_ INT_DIGITS 3>, Prikazuje se "000.123".
UZORAK koristiti.	Određuje uzorak oblikovanja koji će se **NAPOMENA** Da bi se atribut ispravno prikazao, morate odabrati **<bez oblikovanja>** s padajućeg oblika - padajući popis u dijaloškom okviru Odabir **mjere** .	<UZORAK "#,###.00">
POSTO	Oblikuje vrijednost kao postotak, prikaz simbola % i njegovo skaliranje za 100. Ovaj atribut je najkorisniji za prikaz frakcijskih vrijednosti.	<POSTO>
RADIX_CHAR	Određuje znak koji će se koristiti za decimalni razdjelnik u brojevima. To mora biti vrijednost niza od jednog znaka.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR	Određuje znak koji će se koristiti za grupiranje razdjelnika (obično tisuće) u brojevima. To mora biti vrijednost niza od jednog znaka.	<TRIPLE_CHAR "." >

Atribut	Opis	Primjer
	NAPOMENA Kako biste spriječili pojavljivanje bilo kojeg znaka, navedite prazan niz za Potisnuti ga.	

Atributi sadržaja za vrste podataka datum/vrijeme

Atributi sadržaja u ovoj tablici mogu se koristiti za vrste podataka datum/vrijeme.

Atribut	Opis	Primjer
DATE_STYLE primijeniti.	Određuje stil oblikovanja datuma koji će se Opcije uključuju sljedeće: kratko, srednje, dugo, potpuno, zadano i ništa.	<DATE_STYLE "puna">
UZORAK koristiti. Ovaj	Određuje uzorak oblikovanja koji će se Atribut se može kombinirati s drugim atributima, kao što je DURATION za kontrolu prikaza numerički pohranjenih trajanja vremena. **NAPOMENA** Da bi se atribut ispravno prikazao, morate odabrati i <ne oblikovanje> na popisu Odabir oblikovanja dijaloškog okvira Odabir mjere.	<UZORAK "#,###.00">
TIME_STYLE na	Određuje stil oblikovanja koji će se primijeniti vremenski dio vrijednosti datuma/vremena. Opcije uključuju sljedeće: kratko, srednje, dugo, potpuno, zadano i ništa.	<TIME_STYLE "kratka">
TIME_ZONE za tumačenje	Određuje vremensku zonu koja će se koristiti Vrijednosti datuma i vremena.	<TIME_ZONE "Amerika/Vancouver">

Atributi sadržaja za vrste podataka slične Booleovom

Data Explorer ne koristi "Booleov" kao vrstu podataka. Međutim, podržava rukovanje numeričkim vrijednostima podataka 0 i 1 kao vrijednostima false/ne i true/yes. Atributi sadržaja u ovoj tablici mogu se koristiti za numeričke vrste podataka koje sadrže vrijednosti 0 ili 1.

Atribut	Opis	Primjer
FALSE_TEXT	Određuje niz koji će se prikazati za lažne vrijednosti.	<FALSE_TEXT "Nema na zalihama." >
TRUE_TEXT	Određuje niz za prikaz istinitih vrijednosti.	TRUE_TEXT "Na zalihi". >

Stvaranje prikaza

Nakon što stvorite pitanje za izvješće, spremni ste prilagoditi način vizualizacije podataka. To možete učiniti na **kartici Prikaz** na ploči s pitanjima.

Prema zadanim postavkama, izvještaj se prikazuje kao tablica s odabranim mjerama kao stupci, a podaci kao reci. To je ono što se prikazuje dok razvijate svoje pitanje. Na kartici Prikaz možete prilagoditi tablicu ili odabrati drugu vrstu prikaza.

Kada odaberete vrstu prikaza, možete birati između brojnih mogućnosti prikaza i odabira stila. Mogućnosti ovise o vrsti prikaza koju odaberete. Dok odabirete mogućnosti i prilagođavate prikaz, vaši se izbori u hodu pretpregledavaju u oknu izvještaja.

Nisu sve vrste prikaza prikladne za vaš izvještaj. Morat ćete razmotriti koja će vrsta grafikona najbolje funkcionirati s vašim podacima. Neki grafikoni najbolje prikazuju odnos između nekoliko informacija, dok drugi mogu bolje prikazati trendove tijekom vremena. Neke vrste prikaza mogu obraditi više mjera, dok druge mogu prikazati samo jednu mjeru.

Dostupne vrste prikaza

Slijede trenutno dostupne vrste prikaza. Svaka vrsta prikaza ima mogućnosti oblikovanja za upravljanje natpisima, tekstom, bojama itd.

- Površinski grafikon
- Trakasti grafikon
- Stupčasti grafikon
- Složeni grafikon
- Mjerni grafikon
- Naslovni grafikon
- KPI naslovni grafikon
- KPI rang grafikon
- Linijski grafikon

- Tortni grafikon
- Raspršeni grafikon
- Prikaz tablice
- Prikaz oblaka programa Word

Površinski grafikon

Površinski grafikoni prikazuju podatke slične linijskom grafikonu, ali s ispunjenim područjem ispod crte. Površinski grafikoni često se koriste za prikaz:

- Sastav ukupnog zbroja i koji se dijelovi zbrajaju u cjelini
- Veličina promjene
- Razlika između dva ili više trendova

Površinski grafikoni mogu podnijeti više mjera.

Vizualizaciju možete odabrati kao jednu od sljedećih mogućnosti grafikona.

Mogućnost	Opis
Prekrivanje	(zadano) Prikazuje područje ispod više redaka za prikaz odnosa po kategorijama.
Prekrivanje oznakama	Prekriva grafikon točkama koje predstavljaju pojedinačne točke podataka na linije.
Na hrpi	Prikazuje područje pod više redaka, jednu iznad druge za prikaz usporedbe po kategorijama.
Složeno s oznakama	Prekriva grafikon točkama koje predstavljaju pojedinačne točke podataka na Složene crte.

Nakon što odaberete željenu opciju grafikona, grafikon možete dodatno prilagoditi pomoću ovih kontrola:

- Legenda
- Styling
- Naslove

- Mogućnosti rešetke
- Prikaz osi
- Oblik niza podataka
- Prikaz iznimke

Trakasti grafikon

Trakasti grafikoni prikazuju informacije kao vodoravne trake duž osi Y, pojedinačno ili složene. Ova vrsta vizualizacije može se koristiti za učinkovito prikazivanje:

- Distribucija podataka kao što su trendovi i rasponi
- Usporedba skupova vrijednosti
- Trend koji se razvija tijekom

vremena Trakasti grafikoni mogu

podnijeti više mjera.

Vizualizaciju možete odabrati kao jednu od sljedećih mogućnosti grafikona.

Mogućnost	Opis
2D	(zadano) Šipke su prikazane u dvije dimenzije, po jednoj traci po mjeri.
2D složeni	Šipke su prikazane u dvije dimenzije s više mjera složena da bi se prikazao odnos pojedinačnih stavki prema cjelini.
Uključi/isključi sačuvaj ukupne zbrojeve	Prikazuje ukupnu vrijednost na grafikonu kao dodatnu traku s natpisom "Ukupno".

> **NAPOMENA** Da biste ukupnu vrijednost prikazali kao dodatni stupac, najprije morate odabrati **s ukupnim** zbrojevima u odjeljku Grupa u odjeljku Pitanje
> panel.

Nakon što odaberete željenu opciju grafikona, grafikon možete dodatno prilagoditi pomoću ovih kontrola:

- Legenda
- Styling

- Naslove
- Mogućnosti rešetke
- Prikaz osi
- Oblik niza podataka
- Prikaz iznimke

Stupčasti grafikon

Stupčasti grafikoni prikazuju informacije kao okomite trake duž vodoravne osi X, pojedinačno ili složene. Ova vrsta vizualizacije može se koristiti za učinkovito prikazivanje:

- Distribucija podataka kao što su trendovi i rasponi
- Usporedba skupova vrijednosti
- Trend koji se razvija tijekom vremena

Stupčasti grafikoni mogu podnijeti više

mjera.

Vizualizaciju možete odabrati kao jednu od sljedećih mogućnosti grafikona.

Mogućnost	Opis
2D	(zadano) Stupci su prikazani u dvije dimenzije, jedan stupac po mjeri.
2D složeni	Stupci su prikazani u dvije dimenzije s više mjera složenih kako bi se prikazao odnos pojedinačnih artikala prema cjelini.
Uključi/isključi sačuvaj ukupne zbrojeve	Prikazuje ukupnu vrijednost na grafikonu kao dodatni stupac s oznakom "Ukupno".

> **NAPOMENA** Da biste ukupnu vrijednost prikazali kao dodatni stupac, najprije morate odabrati **s ukupnim** zbrojevima u odjeljku Grupa u odjeljku Pitanje
> panel.

Nakon što odaberete željenu opciju grafikona, grafikon možete dodatno prilagoditi pomoću ovih kontrola:

- Legenda
- Styling
- Naslove
- Mogućnosti rešetke
- Prikaz osi
- Oblik niza podataka
- Prikaz iznimke

Složeni grafikon

Složeni grafikoni obuhvaćaju i stupce i crte. Oni su korisni kada se uspoređuju dva skupa vrijednosti kao što su predviđanja i stvarne vrijednosti. Mogu podnijeti više mjera.

Grafikon možete prilagoditi pomoću sljedećih kontrola:

- Legenda
- Styling
- Naslove
- Mogućnosti rešetke
- Prikaz osi
- Oblik niza podataka
- Prikaz iznimke

Mjerni grafikon

Mjerni grafikoni prikazuju vrijednost jedne mjere kao iglu na brojčaniku, poput brzinomjera. Često se koriste za prikaz jedne važne mjere ili trenda koji se razvija tijekom vremena.

Grafikon možete prilagoditi pomoću sljedećih kontrola:

- Styling
- Naslove
- Mogućnosti mjerača
- Raspona

Naslovni grafikon

Grafikoni naslova mogu se koristiti za prikaz važne mjere kao jednog broja, bez ikakvih detalja ili drugih smetnji. Često se grupiraju s drugim takvim izvješćima na nadzornoj ploči kako bi se dobila trenutna snimka trenutnog stanja vaše organizacije.

Grafikon možete prilagoditi pomoću sljedećih kontrola:

- Styling
- Naslove
- Mogućnosti naslova
- Raspona

KPI naslovni grafikon

KPI naslovni grafikoni prikazuju jednu vrijednost koja predstavlja ključni pokazatelj uspješnosti (KPI) koji bi korisnicima bio koristan za znati. Naslov KPI-ja koristi KPI-jeve konfigurirane na stranici konfiguracije ključnih pokazatelja uspješnosti (Upravljanje aplikacijama > administracija > ključni pokazatelji uspješnosti (KPI)).

Ovaj grafikon omogućuje stjecanje uvida iz:

- Mjerni podatak kao što je prosječno vrijeme rukovanja, razlučivost prvog poziva itd
- KPI koji je agregirani skup vrijednosti stvoren iz prilagođene formule
- Predloženi pragovi koji pokreću akciju

Grafikon možete prilagoditi pomoću:

- Styling
- Naslove
- Mogućnosti naslova KPI-ja

KPI rang grafikon

KPI rang grafikoni vizualiziraju podatke s uključenih nekoliko podskupina, kao što su članovi tima ili timovi u odjelu. Na primjer, ovaj grafikon može ilustrirati koliko dobro agenti ispunjavaju svoje ciljeve, koristeći boje i strelice za označavanje promjene.

Ovaj grafikon omogućuje stjecanje uvida iz:

- Mjerni podatak kao što je prosječno vrijeme rukovanja, razlučivost prvog poziva itd
- KPI koji je agregirani skup vrijednosti stvoren iz prilagođene formule

- Više varijabli u grupi
- Predloženi pragovi koji pokreću akciju

Ovaj grafikon možete prilagoditi pomoću:

- Styling
- Naslove
- Mogućnosti rangiranja KPI-ja

Linijski grafikon

Linijski grafikoni prikazuju podatke u nizu. Ovo je jedina vrsta grafikona koja može sadržavati crtu trenda. Linijski grafikoni često se koriste za prikaz sljedećih informacija:

- Distribucija podataka kao što su trendovi, rasponi, odstupanja i tendencije
- Usporedba skupova vrijednosti
- Trend tijekom vremena kada se koristi više osi
- Odnos između jedne mjere i druge

Vizualizaciju možete odabrati kao jednu od sljedećih mogućnosti grafikona.

Mogućnost	Opis
Ravno	(zadano) Ravna crta od jedne točke podataka do druge.
Ravno s oznakama	Ravna crta od jedne točke podataka do druge s točkicama koje predstavljaju Svaka točka podataka.
Markeri	Točke se prikazuju na svakoj točki podataka bez crte koja ih povezuje.
Zakrivljen	Glatka zakrivljena linija povezuje svaku točku podataka sa sljedećom.
Zakrivljeno s oznakama	Glatka zakrivljena crta povezuje svaku točku podataka sa sljedećom točkom predstavlja točke podataka.

Nakon što odaberete željenu opciju grafikona, grafikon možete dodatno prilagoditi pomoću ovih kontrola:

- Legenda
- Styling
- Naslove
- Mogućnosti rešetke
- Prikaz osi
- Oblik niza podataka
- Prikaz iznimke

Tortni grafikon

Tortni grafikoni prikazuju zbroj jedne mjere kao potpuni krug i prikazuju veličinu komponenti koje čine taj krug. Tortni grafikoni najučinkovitiji su kada imate ograničen broj kategorija podataka koje su dio jedne grupe.

Grafikon možete prilagoditi pomoću sljedećih kontrola:

- Legenda
- Styling
- Naslove
- Mogućnosti tortnog grafikona
- Prikaz iznimke

Raspršeni grafikon

Raspršeni grafikoni prikazuju korelacije između skupova vrijednosti koje nije moguće prikazati u nizu ili intervalu. Korisni su za prikazivanje:

- Usporedba skupova vrijednosti
- Distribucija trendova, tendencija, raspona informacija i odstupanja
- Odnos između dvije mjere

Raspršeni grafikoni mogu obraditi više mjera. Ako imate tri mjere, raspršeni grafikon postaje mjehuričasti grafikon. Mjehuričasti grafikon je nastavak raspršenog grafikona koji se koristi za pregled odnosa između tri mjere. Svaka točka u mjehuričastom grafikonu odgovara jednoj točki podataka, a vrijednosti mjera za svaku točku označene su vodoravnim položajem, okomitim položajem i veličinom točke.

Grafikon možete prilagoditi pomoću sljedećih kontrola:

- Styling
- Naslove
- Mogućnosti rešetke
- Prikaz osi
- Oblik niza podataka

Prikaz tablice

Prikaz tablice zadana je vrsta prikaza i najosnovnija vizualizacija. Tablice prikazuju numeričke informacije i mogu se koristiti s više mjera. Mogu se sortirati uzlaznim ili silaznim redoslijedom po bilo kojem stupcu klikom na zaglavlje tog stupca.

Za vizualizaciju tablice možete odabrati jednu od sljedećih mogućnosti tablice.

Mogućnost	Opis
Pun	(zadano) Prikazuje tablicu sa zaglavljima stupaca i redaka.
Samo zaglavlje stupca	Prikazuje tablicu samo sa zaglavljima stupaca.
Samo zaglavlje retka	Prikazuje tablicu samo sa zaglavljima redaka.
Kompaktan	Prikazuje tablicu sa zaglavljima stupaca i redaka u najmanjoj mogućoj površini.
Sažmi (samo zaglavlje stupca)	Prikazuje tablicu sa samo zaglavljima stupaca u najmanjem mogućem području.
Samo ćelije	Prikazuje podatke izvještaja bez zaglavlja stupaca ili redaka.

Nakon što odaberete željenu mogućnost tablice, tablicu možete dodatno prilagoditi pomoću ovih kontrola:

- Styling
- Naslove
- Stil tablice
- Prikaz iznimke

Prikaz oblaka programa Word

Prikazi oblaka riječi prikazuju učestalost određenih riječi čineći veličinu riječi proporcionalnom njezinoj učestalosti korištenja. Ova vrsta vizualizacije je jednostavna i lako razumljiva te pruža specifične informacije na prvi pogled. Međutim, oblaci riječi ne smiju se koristiti za analizu koja zahtijeva preciznost i točnost. Često oblik slova u riječi (ako imaju uzlaznike ili potomke) i duljina riječi mogu uzrokovati da neke riječi privuku više pozornosti od drugih.

NAPOMENA Duljina riječi i fraza prikazanih u riječi vizualizacija oblaka može se konfigurirati na temelju vaših potreba i slučajeva poslovne upotrebe. Ako to želite, obratite se Ciscovom timu za podršku.

Oblak riječi možete prilagoditi pomoću ovih kontrola:

- Styling
- Naslove
- Prikaz iznimke

Mogućnosti oblikovanja

Nakon što odaberete vrstu prikaza i mogućnost prikaza, možete ga dodatno prilagoditi pomoću mogućnosti oblikovanja. Ovaj odjeljak opisuje svaku dostupnu mogućnost oblikovanja.

NAPOMENA Nisu sve mogućnosti oblikovanja dostupne za svaku vrstu grafikona.

- Prikaz osi
- Oblik niza podataka
- Prikaz iznimke
- Mogućnosti mjerača
- Mogućnosti rešetke
- Mogućnosti naslova
- Mogućnosti naslova KPI-ja
- Mogućnosti rangiranja KPI-ja
- Legenda
- Mogućnosti tortnog grafikona
- Raspona

- Styling
- Stil tablice
- Naslove

Prikaz osi

Kontrola prikaza osi uključuje alate za konfiguriranje osi X i Y. Možete konfigurirati više osi.

Os X

Polje	Opis
Os X	Prikazuje ili skriva Os X na grafikonu. Kontrole se prikazuju samo ako odaberete prikaz osi. **Boja** – odaberite boju u kojoj su prikazane os X i njezine oznake. **Crtične oznake** – uključite ovaj potvrdni okvir za prikaz crtičnih oznaka pored natpisa osi. **Crte** rešetke – uključite ovaj potvrdni okvir za prikaz okomitih crta rešetke osi X unutar grafikona.
Naslov	Prikazuje ili skriva naslov podataka osi X. Kontrole se prikazuju samo ako odaberete prikaz naslova. **Tekstni okvir** – unesite naslov osi X. **Font** – odaberite font i veličinu fonta za naslov osi X. Ako odaberete **Nasljeđeno**, koristit će se font koji ste odabrali u sekciji Styling. **Usmjerenje** – odaberite kut pod kojim je orijentiran naslov osi X. Zadana postavka je **0** (bez kuta).
Oznake	**Natpisi** – odaberite hoće li se i kako prikazati natpisi osi X. Zadana,Automatski , postavlja natpise okomito. Ako odaberete **Uključeno**, natpisi

Polje	Opis
	postavljeni su vodoravno. Ako odaberete **Isključeno**, neće se prikazati natpisi. **Font** – odaberite font i veličinu fonta za natpise osi X. Ako odaberete **Nasljeđeno**, koristit će se font koji ste odabrali u sekciji Styling.

Y os (primarna, sekundarna, 3 i 4)

Neki grafikoni mogu imati više osi Y. U tom će slučaju biti višestruko pokazivanje/skrivanje osi Y. Polja za konfiguriranje tih osi jednaka su za svaku.

Polje	Opis
Y os (primarna, sekundarna, 3 i 4)	Prikazuje ili skriva os Y u grafikonu. Kontrole se prikazuju samo ako odaberete prikaz osi. **Boja** – odaberite boju u kojoj su prikazane os Y i njezini natpisi. **Boja** niza – odaberite boju u kojoj se prikazuje niz osi Y. **Crtične oznake** – uključite ovaj potvrdni okvir za prikaz crtičnih oznaka pored natpisa osi. **Crte** rešetke – uključite ovaj potvrdni okvir za prikaz vodoravnih crta rešetke osi Y unutar grafikona. **Min**—Postavlja minimalnu vrijednost za os. **Maks**—Postavlja maksimalnu vrijednost za os. **Interval** crtične oznake – postavlja vrijednost za povećanja koja će se koristiti na osi. **Sporedne kvačice** – određuje koliko se kvačica prikazuje između svakog numeriranog intervala crtične oznake na osi.
Naslov	Prikazuje ili skriva naslov za podatke osi Y. Kontrole se prikazuju samo ako odaberete prikaz naslova.

Polje	Opis
	Tekstni okvir – unesite naslov osi Y. **Font** – odaberite font i veličinu fonta za naslov osi X. Ako odaberete **Nasljeđeno**, koristit će se font koji ste odabrali u sekciji Styling. **Usmjerenje** – odaberite kut pod kojim je orijentiran naslov osi Y. Zadana postavka je **270** (bočno).
Oznake	**Natpisi** – odaberite hoće li se i kako prikazati natpisi osi Y. Zadana,Automatski , postavlja naljepnice vodoravno. Ako odaberete **Uključeno**, natpisi se postavljaju vodoravno. Ako odaberete **Isključeno**, neće se prikazati natpisi. **Font** – odaberite font i veličinu fonta za natpise osi Y. Ako odaberete **Nasljeđeno**, koristit će se font koji ste odabrali u sekciji Styling. **Oblikovanje** – odaberite oblik za natpise osi Y. Prema zadanim postavkama to je postavljeno na **Automatski**, gdje se oblik teksta natpisa automatski otkriva. U suprotnom odaberite simbol valute ili postotak.

Oblik niza podataka

Kontrola Format niza podataka omogućuje prilagodbu boje i razmaka kategorija i nizova.

NAPOMENA: Nije svaka kontrola dostupna za svaku opciju grafikona.

Polje	Opis
Sve serije	**Razmak** između traka – određuje razmak između kategorija i nizova na grafikonu.
<Navedena mjera>	**Os** – odaberite os koju želite oblikovati. **Boja** – odaberite boju za oznake trakastog/stupčastog/linijskog/raspršenog grafikona na navedenoj osi. Za površinske grafikone to također određuje

Polje	Opis
	Boja područja ispod crte. **Širina** crte – odaberite širinu crte koja se pojavljuje na grafikonu. **Oznake** – odaberite vrstu oznake koja će predstavljati svaku pojedinu točku podataka. **Veličina** oznake – odaberite veličinu odabrane oznake. **Vrsta** – odaberite način prikaza podataka kao stupca, crte ili zakrivljene crte.
Oznake podataka	Prikazuje ili skriva natpise nad podacima na grafikonu. Prikazane su ove oznake na kraju traka ili stupaca ili pored podatkovnih oznaka. Kontrole se prikazuju samo ako odaberete prikaz natpisa. **Natpisi** – odaberite uključivanje i isključivanje natpisa nad podacima. **Font** – odaberite font, veličinu fonta i boju fonta u kojoj će se prikazati tekst natpisa. Ako odaberete **Nasljeđeno**, koristit će se font koji ste odabrali u sekciji Styling. **Oblikovanje** – odaberite oblik naljepnica. Ako odaberete **Automatski**, oblik se određuje mjerom. **Izgled** – odaberite način prikaza natpisa: ravni, prelomljeni , skraćeni ili pod kutom.

Prikaz iznimke

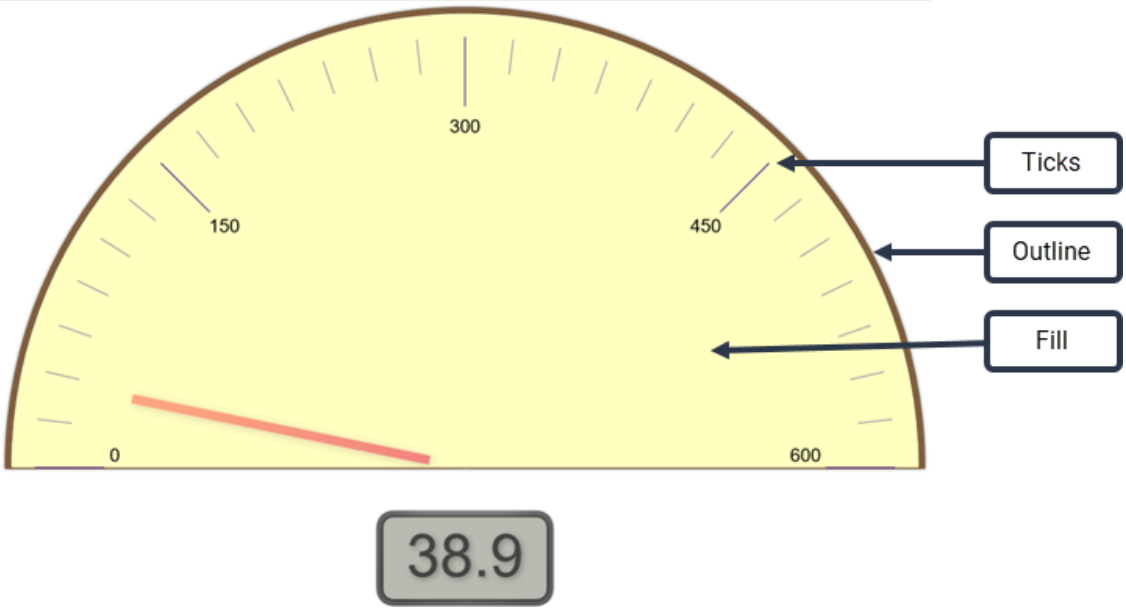
Kontrola prikaza iznimki konfigurira način prikaza rezultata bez podataka u izvještaju.

Polje	Opis
Prikaz	**Na padajućem popisu odaberite Ikona i tekst** (zadano) ili **Tekst** . Ako odaberete Ikona i Tekst, prikazat će se plavi trakasti grafikon s vašim

Polje	Opis
	Željena tekstualna poruka, ovako: Ako odaberete Tekst, prikazat će se samo tekstna poruka koju konfigurirate.
Tekstualno	Unesite tekstni niz koji želite prikazati ako nema podataka.
Font	Odaberite font, stil fonta, veličinu fonta i boju fonta u kojoj želite prikazati tekst. Ako odaberete **Nasljeđeno**, koristit će se font koji ste odabrali u sekciji Styling.

Mogućnosti mjerača

Odjeljak Mogućnosti mjerača omogućuje prilagodbu mjernog grafikona.



NAPOMENA Mjerač može uključivati i pokazatelje raspona. Ovo je konfigurirano pomoću kontrole Ranges .

Polje	Opis
Boje	Kliknite okvir da biste otvorili paletu boja. **Struktura** – odaberite boju konture mjerača. **Ispuna** – odaberite boju lica mjerača. **Krpelji** – odaberite boju crtičnih oznaka mjerača.
Veličine	**Struktura** – konfigurirajte širinu luka koja ocrtava mjerač. **Igla** - Konfigurirajte širinu igle.

Mogućnosti rešetke

Kontrola mogućnosti rešetke omogućuje prilagodbu boje primijenjene na pozadinu rešetke i crte rešetke.

Polje	Opis
Boja pozadine	Kliknite okvir da biste odabrali boju pozadine rešetke iz paleta boja.
Boja crte	Kliknite okvir da biste odabrali boju za crte rešetke iz palete boja .

Mogućnosti naslova

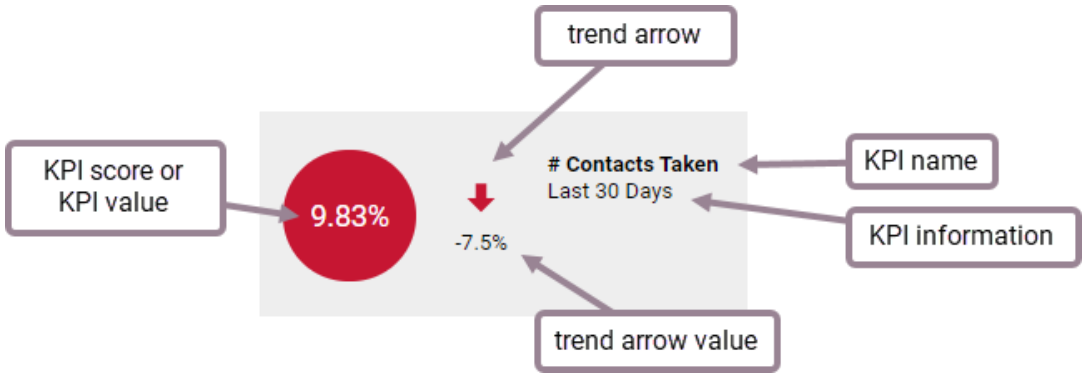
Kontrola Mogućnosti naslova omogućuje prilagodbu izgleda naslova te uključivanje gornje i donje granice vrijednosti po želji.

Polje	Opis
Font naslova	Odaberite font, stil fonta, veličinu fonta i boju u kojoj će se prikazati naslov. Ako odaberete **Naslijeđeno**, koristit će se font i stil fonta koje ste odabrali u sekciji Styling. Ako za veličinu fonta odaberete **Automatski** , font se skalira tako da odgovara raspoloživom prostoru.

Polje	Opis
	Kliknite okvir boja da biste odabrali boju teksta naslova. Prema zadanim **postavkama odabrana je mogućnost Koristi naslijeđenu boju** . Ovaj potvrdni okvir morate očistiti da biste odabrali prilagođenu boju.
Maksimalna veličina	Omogućuje određivanje maksimalne veličine fonta naslova. Ako Odaberite određenu veličinu fonta naslova, ovo polje je zadano na **Ništa**. Ako odaberete **Automatski** za veličinu fonta naslova, možete odrediti maksimalnu veličinu.
Pokaži ograničenja	Prikazuje ili skriva ograničenja minimalnog i maksimalnog raspona za Glavna vrijednost. Te su vrijednosti postavljene u kontroli Rasponi . Ako odlučite prikazati ograničenja, možete odrediti font, stil fonta, veličinu fonta i boju fonta za tekst ograničenja. Prema zadanim postavkama koriste se font i stil fonta koje ste odabrali u sekciji Stil. Ako za veličinu fonta odaberete **Automatski** , font se skalira tako da odgovara raspoloživom prostoru. Kliknite okvir boja da biste odabrali boju teksta ograničenja. Prema zadanim **postavkama odabrana je mogućnost Koristi naslijeđenu boju** . Ovaj potvrdni okvir morate očistiti da biste odabrali prilagođenu boju.

Mogućnosti naslova KPI-ja

Kontrola KPI-ja Naslovne mogućnosti omogućuje prikaz ili skrivanje informacija o KPI-ju.



Polje	Opis
Prikaz naslova	Odaberite prikaz KPI rezultata ili KPI vrijednosti u obojenom krugu. Više detalja o KPI rezultatu ili vrijednosti možete pogledati tako da zadržite pokazivač miša iznad broja. Boja kruga konfigurirana je u podatkovnom modelu i nije nešto što možete prilagoditi vlastitim izvješćima. Krug može biti crven, žut ili zelen, ovisno o vrijednosti KPI-ja.
Pokaži naziv KPI-ja	Pokažite ili sakrijte naziv KPI-ja.
Pokaži podatke o KPI-ju	Prikažite ili sakrijte informacije o KPI-ju.
Pokaži strelicu trenda	Prikažite ili sakrijte strelicu koja označava trend
KPI-ja. Pokaži vrijednost strelice trenda	Prikažite ili sakrijte vrijednost
KPI trenda.	

Mogućnosti rangiranja KPI-ja

Kontrola KPI Rank Options omogućuje prikaz ili skrivanje informacija o više KPI-ja.

Polje	Opis
Prikaz naslova	Odaberite prikaz KPI rezultata ili KPI vrijednosti u obojenom krugu. Više detalja o KPI rezultatu ili vrijednosti možete pregledati prema

Polje	Opis
	Lebdi iznad broja. Boja kruga konfigurirana je u podatkovnom modelu i nije nešto što možete prilagoditi vlastitim izvješćima. Krug može biti crven, žut ili zelen, ovisno o vrijednosti KPI-ja.
Pokaži naziv KPI-ja	Pokažite ili sakrijte naziv KPI-ja.
Pokaži podatke o KPI-ju	Prikažite ili sakrijte informacije o KPI-ju.
Pokaži strelicu trenda	Prikažite ili sakrijte strelicu koja označava trend
KPI-ja. Pokaži vrijednost strelice trenda	Prikažite ili sakrijte vrijednost KPI trenda.

Legenda

Kontrola Legenda omogućuje konfiguriranje mjesta na kojem se nalazi legenda grafikona (objašnjenje koje metrike boja predstavlja) i veličine fonta legende.

Polje	Opis
Mjesto	Odaberite mjesto prikaza legende, pri vrhu, dnu ili desno od grafikona. Ako ga odlučite pronaći na vrhu ili dnu grafikona, legenda je vodoravno raspoređena; Ako ga odlučite locirati na desnoj strani, okomito je postavljen. Također možete odabrati **Ništa** kako se ne bi prikazala legenda.
Veličina	Odaberite veličinu točke za font legende.

Mogućnosti tortnog grafikona

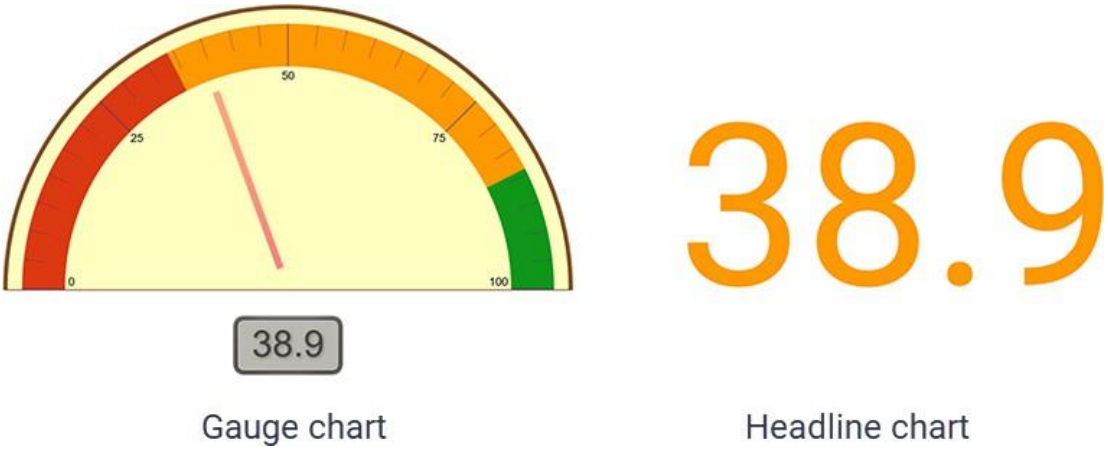
Kontrola mogućnosti tortnog grafikona omogućuje konfiguriranje natpisa primijenjenih na tortni grafikon.

Polje	Opis
Pokaži natpise	Odaberite prikaz ili skrivanje natpisa. Ako odaberete **Automatski**, natpis položaj se ne može promijeniti. Ako odaberete **Uključeno**, sve mogućnosti mogu

Polje	Opis
	biti konfiguriran.
Sadržaj	Odaberite informacije koje će oznaka prikazati.
U boji	Odaberite boju teksta natpisa.
Veličina	Konfigurirajte veličinu točke teksta natpisa.
Položaj	Odaberite položaj teksta natpisa u odnosu na rub tortnog grafikona. ▪ Ako je odabrani položaj 1,1 ili veći, natpis će se pojaviti izvan ruba tortnog grafikona. ▪ Ako je odabrani položaj 1, natpis se pojavljuje izvana, ali gotovo dodiruje rub tortnog grafikona. ▪ Ako je odabrani položaj manji od 1, natpis će se pojaviti unutar ruba tortnog grafikona.

Raspona

Kontrola Rasponi omogućuje prilagodbu vrijednosti i boja koje se koriste za označavanje raspona. Ova se kontrola primjenjuje na mjerne i naslovne grafikone, kao što je prikazano na ovoj grafici:



Na mjeračima, raspon je označen kao obojeni pojas na mjeraču. Na naslovnim grafikonima raspon je označen bojom primijenjenom na naslov.

Polje	Opis
Minimum	Postavite najnižu vrijednost koju želite uključiti u grafikon. Ta se vrijednost prikazuje u mogućnostima naslova ako je uključena značajka Prikaži ograničenja te kontrole.
Niski	Postavite vrijednost koja razdvaja niski raspon od srednjeg raspona.
Visoki	Postavite vrijednost koja razdvaja srednji raspon od visokog raspona.
Maksimum	Postavite najveću vrijednost koju želite uključiti u grafikon. Ta se vrijednost prikazuje u mogućnostima naslova ako je uključena značajka Prikaži ograničenja te kontrole.
Potvrdni okvir Boje	Uključite ovaj potvrdni okvir za omogućavanje raspona na grafikonu. Ako postavite vrijednosti raspona i ovaj potvrdni okvir je isključen, rasponi neće stupiti na snagu na grafikonu.
Okviri za odabir boja	Odaberite boje koje želite predstavljati, raspone koje imate Konfiguriran. Obratite pažnju na položaj okvira boja; Oni su smješteni između dvije vrijednosti koje djeluju kao vrijednost donjeg i gornjeg raspona koju boja treba predstavljati. Prema zadanim postavkama boje su crvene za niske, žute za srednje i zelene za visoke vrijednosti. Boje možete prilagoditi onima po vašem izboru.

Styling

Kontrola Styling omogućuje konfiguriranje zadanog fonta i boje pozadine koja se koristi u grafikonu.

Polje	Opis
Tekstualno	Odaberite font, stil fonta i boju u kojoj želite prikazati tekst na grafikonu. Kliknite okvir boja da biste odabrali boju teksta.
Boja pozadine	Kliknite okvir boja da biste odabrali boju pozadine u kojoj će se koristiti Grafikon.

Stil tablice

Kontrola Stil tablice omogućuje prilagodbu zaglavlja i redaka tablice.

Polje	Opis
Fontova	**Veličina** fonta tablice – odaberite veličinu točke za sav tekst u tablici. **Naslovi redaka** – odaberite stil i boju fonta za naslove redaka. Ako odaberete **Nasljeđeno**, koristit će se stil koji ste odabrali u sekciji Styling. **Naslovi stupaca** – odaberite stil i boju fonta za naslove stupaca. Ako odaberete **Nasljeđeno**, koristit će se stil koji ste odabrali u sekciji Styling. **Ćelije** – odaberite stil i boju fonta za pojedinačne ćelije tablice. Ako odaberete **Nasljeđeno**, koristit će se stil koji ste odabrali u sekciji Styling. **Grupiranja** – odaberite stil fonta i boju grupiranja. Ako odaberete **Nasljeđeno**, koristit će se stil koji ste odabrali u sekciji Styling.
Boje	**Naslovi redaka** – promijenite boju pozadine za naslove redaka. **Naslovi stupaca** – promijenite boju pozadine naslova stupaca. **Ćelije** – promijenite boju pozadine ćelija tablice.
Širine stupaca	**Naslovi redaka** – postavite širinu u pikselima naslova redaka. **Naslovi stupaca** – postavite širinu u pikselima naslova stupaca. **NAPOMENA** Ne možete postaviti pojedinačne naslove redaka ili stupaca na određene širine. Svi naslovi redaka i stupaca postavljeni su na isto širina s ovom kontrolom.
Visina zaglavlja stupca	**Broj redaka** – postavlja visinu retka zaglavlja stupca u Uvjeti visine reda. Na primjer, ako to postavite na 2, redak zaglavlja stupca bit će visok dva retka.

Polje	Opis
Položaj	**Vodoravno** – postavite vodoravni položaj tablice u prozoru preglednika izvješća. **Okomito** – postavite okomiti položaj tablice u prozoru preglednika izvješća.

Naslove

Kontrola Naslovi omogućuje prilagodbu naslova izvješća, podnaslova izvješća i teksta ukupnog zbroja.

Polje	Opis
Pokaži naslov	Uključuje i isključuje naslov grafikona. Naslov je smješten iznad grafikona. Kada je uključeno, prikazuju se mogućnosti konfiguracije: **Font** naslova – odaberite font, stil fonta, veličinu fonta i boju u kojoj će se prikazati naslov grafikona. Ako odaberete **Naslijeđeno**, koristit će se font i stil fonta koje ste odabrali u sekciji Styling . **Poravnanje** – odaberite poravnanje naslova grafikona. **Ponašajte se kao zumiranje/uređivanje hiperveze na nadzornim pločama** – uključite ovaj potvrdni okvir kako biste naslov grafikona učinili hipervezom koja otvara grafikon za detaljan prikaz.
Pokaži podnaslov	Uključuje i isključuje titlove grafikona. Podnaslov je smješten ispod grafikona. Kada je uključeno, prikazuju se mogućnosti konfiguracije: **Font** podnaslova – odaberite font, stil fonta, veličinu fonta i boju u kojoj će se prikazati podnaslov grafikona. Ako odaberete **Naslijeđeno**, koristit će se font i stil fonta koje ste odabrali u sekciji Styling . **Poravnanje** – odaberite poravnanje za podnaslov grafikona.
Nadjačavanje zadanog	ukupnog teksta

Polje	Opis
	Omogućuje nadjačavanje zadanog teksta ukupnog zbroja prilagođenim tekstnim nizom. Unesite prilagođeni tekstni niz u tekstni okvir.

Konfiguriranje zadanog sortiranja izvješća

Način sortiranja informacija u izvještaju po zadanom možete konfigurirati na **kartici Sortiranje** na ploči Pitanja. Možete sortirati po podacima ili kategorijama, ali ne po objema.

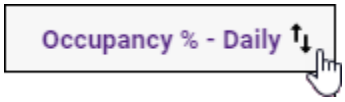
Sortiranje podataka

Kontrola sortiranja podataka omogućuje konfiguriranje načina sortiranja stupca u tablici prema zadanim postavkama. Možete konfigurirati samo jedan stupac.

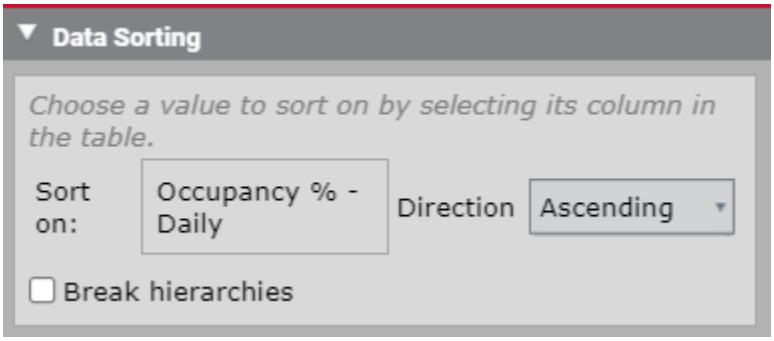
Čak i ako postavite zadani smjer sortiranja, svatko tko gleda tablicu može poništiti sortiranje klikom na strelicu sortiranja u zaglavlju stupca. Ova kontrola postavlja samo zadani smjer sortiranja.

Konfiguriranje zadanog smjera sortiranja stupca

1. U izvještaju s vrstom prikaza tablice odaberite **karticu Sortiranje** na ploči Pitanja.
2. U oknu pretpregleda izvještaja zadržite pokazivač miša iznad zaglavlja stupca po kojem želite sortirati tablicu dok se ne pojave strelice za sortiranje.



3. Kliknite strelice za sortiranje. Prvi klik rezultira uzlaznim sortiranjem (strelica prema gore). Ponovno kliknite da biste promijenili sortiranje u silazno (strelica prema dolje). Vaš odabir sortiranja odražava se u kontrolnim poljima sortiranja podataka.



4. Smjer sortiranja možete promijeniti pomoću **padajućeg polja Smjer** ili ponovnim pritiskom na strelicu sortiranja u zaglavlju stupca.

5. (Neobavezno) Potvrdite okvir Hijerarhije prijeloma da biste ovaj redoslijed sortiranja primijenili na cijelu tablicu bez obzira na druga grupiranja.

Brisanje zadanog smjera sortiranja stupca

- U **kontroli Sortiranje** podataka u polju Smjer **odaberite** Ništa da biste uklonili zadani smjer sortiranja iz stupca.

Naručivanje kategorije

Kontrola Redoslijed kategorija omogućuje sortiranje članova u grupi i određivanje određenih članova kao iznimke od redoslijeda sortiranja tako da se prikazuju na vrhu popisa.

> **NAPOMENA:** Kontrola sortiranja podataka mora biti postavljena na **Ništa** kako bi se bilo što konfiguriralo u kontroli Redoslijed kategorija.

Konfiguriranje zadanog redoslijeda sortiranja kategorije

1. U izvještaju s vrstom prikaza tablice odaberite **karticu Sortiranje** na ploči Pitanja.
2. U kontroli Redoslijed kategorija navedene su sve dostupne kategorije (grupiranja). Pronađite kategoriju čiji smjer sortiranja želite konfigurirati.
3. Na padajućem popisu Sortiraj **polje odaberite smjer** sortiranja.

Postavljanje iznimke

Gumb **Iznimke** omogućuje uklanjanje jednog ili više članova kategorije iz uzlaznog ili silaznog redoslijeda sortiranja koji konfigurirate u polju Sortiraj. Svaki član određen kao iznimka ostaje na vrhu popisa.

Postavljanje iznimaka od redoslijeda sortiranja kategorije

1. Kliknite **Odaberi iznimke**. Otvorit **će se dijaloški okvir Odabir iznimaka** sortiranja .
2. Poništite **potvrdni okvir Sve vrijednosti** , a zatim odaberite jednog ili više članova kategorije koju želite izuzeti.
3. Kliknite **Primijeni.**

Stvaranje nadzorne ploče

Nadzorna ploča zbirka je panela – izvještaja, popisa, slika, widgeta i web-stranica – koje dijele zajedničku temu ili fokus i mogu pružiti sliku poslovne situacije na visokoj razini. Nadzorne ploče obično se stvaraju za praćenje poslovnih promjena, praćenje znakova upozorenja ili praćenje napretka.

NAJBOLJA PRAKSA Prije stvaranja nadzorne ploče trebali biste znati koji sadržaj želite staviti na nju i kako će se taj sadržaj rasporediti. Izvješća koja želite uključiti već bi trebala imati Je stvorena. Možda ćete htjeti skicirati dizajn nadzorne ploče prije početka kako biste imali plan koji morate slijediti.

Stvaranje nove nadzorne ploče

1. Na stranici preglednika **resursa Data Explorer** kliknite **gumb Nova nadzorna ploča** . Otvara se dizajner nadzorne ploče s vidljivom kontrolom nadzorne ploče. Dizajner nadzorne ploče mjesto je na koje dodajete sve elemente koji čine novu nadzornu ploču. Ima rešetku koja vam pomaže poravnati i rasporediti ploče.
2. U **kontroli** nadzorne ploče kliknite **Postavke** stranice. U naslov unesite naziv nove nadzorne ploče I kliknite **Spremi**.

   Zatvara se prikaz dizajnera nadzorne ploče i prikazuje se nova nadzorna ploča s naslovom u gornjem lijevom kutu. Sada je također naveden na popisu nadzornih ploča preglednika imovine.

Uređivanje nove nadzorne ploče

1. Ako ste upravo spremili novu nadzornu ploču s nazivom, ona se već prikazuje na zaslonu. Ako u posljednje vrijeme niste radili na njemu, pronađite ga na popisu izvješća na stranici preglednika imovine.
2. **Kliknite Uređivanje nadzorne ploče** u gornjem desnom kutu nadzorne ploče da biste otvorili dizajner nadzorne ploče.

   Sada ste spremni dodati sadržaj na nadzornu ploču pomoću kontrole nadzorne ploče.

O kontroli nadzorne ploče

Kontrola nadzorne ploče omogućuje dodavanje različitih vrsta sadržaja na nadzornu ploču i konfiguriranje izgleda nadzorne ploče. Uključuje 4 kontrole.

Kontrola dodavanja ploča

Kontrola Dodavanje ploča primarni je način dodavanja sadržaja na nadzornu ploču. Ploča je spremnik za određene vrste sadržaja:

- Ploče sadržaja – popisi, izvještaji i web-stranice
- Ploče za oblikovanje – slike i tekst
- Kontrole parametara – kompaktni birač članova, birač članova, unos broja, unos teksta i birač vremenskog razdoblja
- WFM i QM widgeta

Kontrola parametara

Kontrola parametara povezuje ("veže") upravljačku ploču parametra s izvješćem na koje utječe kontrola parametara. Na primjer, ako imate izvještaj koji sadrži podatke za više agenata, kontrola parametra Member Picker može se povezati s tim izvješćem tako da možete odabrati koje podatke agenta pregledavate na nadzornoj ploči.

Kontrola postavki rešetke

Kontrola Postavke rešetke omogućuje promjenu rešetke u dizajneru nadzorne ploče. Možete dodavati ili uklanjati retke i stupce te mijenjati razmak između crta rešetke.

Kontrola postavki stranice

Kontrola Postavke stranice omogućuje konfiguriranje izgleda nadzorne ploče. Zaglavlje, podnožje, obrube, pozadinu i navigacijsku traku možete konfigurirati za vrh nadzorne ploče.

Dodavanje ploče

Ploče su spremnici koji se postavljaju u rešetku nadzorne ploče. Postoji nekoliko vrsta panela. Web-stranice, popis, tekst i slikovne ploče prikazuju informacije izvan značajke eksplorera za podatke, dok izvještaj, parametar i widget ploče konfiguriraju i prikazuju informacije koje generira Data Explorer.

Ploča izvještaja prikazuje grafikon ili tablicu koji su konfigurirani u dizajneru izvještaja. Ploča parametra prikazuje određene filtre za izvještaje. Ploču parametara možete povezati s pločom izvješća i pomoću ploče parametara filtrirati informacije prikazane na ploči izvješća. Na primjer, izvještaj koji prikazuje informacije za grupu može biti povezan s pločom parametara Member Picker. Na ploči Birač članova možete filtrirati informacije na grafikonu kako biste prikazali informacije za svakog člana tima.

> **NAJBOLJA PRAKSA** Da biste stvorili parametar za ploču izvješća, prije postavljanja parametra stvorite i ploču izvješća i ploču s parametrima.

Dodavanje ploče izvješća na nadzornu ploču

1. U dijaloškom okviru Kontrola nadzorne ploče kliknite **Dodaj ploče** .
2. **Kliknite gumb Dodaj izvješće** , a zatim kliknite rešetku i povucite da biste nacrtali okvir i postavili položaj i veličinu ploče.
3. Kliknite **Uređivanje**, a zatim na padajućem popisu na ploči odaberite **Svojstva** da biste konfigurirali svojstva ploče. Otvorit će se dijaloški okvir Svojstva izvještaja .
4. Na **kartici Odabir** odaberite izvješće koje će se prikazati na ploči.

Dodavanje ploče s parametrima na nadzornu ploču

1. U dijaloškom okviru Kontrola nadzorne ploče kliknite **Dodaj ploče** .
2. Odaberite vrstu parametra iz odjeljka Kontrole parametara .

3. Kliknite unutar rešetke i povucite da biste nacrtali strukturu ploče parametara.

Dodavanje ploče widgeta

Widget ploče pružaju sažetak i detaljan prikaz statistike performansi kontaktnog centra za posljednjih dvanaest mjeseci po agentu, timu i grupi. Sažeci se pojavljuju u obliku trakastih grafikona i grafikona.

Prilagodba widgeta eksplorera za podatke

Kada pokazivačem prijeđete preko alatne trake widgeta, gumb za konfiguraciju widgeta postaje dostupan. Ako kliknete ovaj gumb, otvorit će se ploča za uvođenje koja sadrži postavke widgeta koje se mogu konfigurirati. Nakon što primijenite promjene postavki, promjene će se nastaviti prilikom svake prijave. Da biste sakrili postavke widgeta, ponovno kliknite ikonu.

Preduvjeti

Za prikaz i uređivanje widgeta potrebne su vam ispravne dozvole. Potrebne dozvole razlikuju se ovisno o widgetu. Pogledajte Upravljajte ulogama i dozvolama .

Mjesto stranice

Početna stranica > uređivanje nadzorne ploče > dodavanje ploča > WFM widgeta ili QM widgeta

> **NAPOMENA:** Za pristup kartici Eksplorer za podatke potrebna vam je dozvola eksplorera za podatke. S ovom dozvolom dostupan je sljedeći alternativni put:
> Preglednik podataka > Nova nadzorna ploča ili nadzorna ploča (na popisu nadzorne ploče) > dodavanje ploča > WFM widgeta ili QM widgeta

Postupci

Dodavanje widgeta na nadzornu ploču

1. Pomaknite se na nadzornu ploču.
2. Kliknite **Dodaj ploče**.
3. Odaberite željeni widget.
4. Kliknite unutar rešetke i povucite da biste nacrtali strukturu ploče parametara.
5. Kliknite **Spremi**. Prikazat **će se stranica Pretpregled nadzorne ploče** .
6. Kliknite ikonu **Postavke** (zupčanik u gornjem desnom kutu widgeta).
7. Konfigurirajte dostupna polja po želji.

> **NAPOMENA:** Polja se razlikuju ovisno o widgetu. Pogledajte opise polja u nastavku za više informacija o svim potencijalnim poljima.

8. Kliknite **Primijeni.**

Uređivanje widgeta

1. Kliknite ikonu **Postavke** (zupčanik u gornjem desnom kutu widgeta) dok se nalazite **na stranici Pregled nadzorne ploče** .
2. Po želji uredite dostupna polja.
3. Kliknite **Primijeni.**

Opisi polja

Polja koja se mogu pojaviti na ploči navedena su u nastavku. Na ploči tog widgeta pojavljuju se samo polja koja se primjenjuju na određeni widget.

Polje	Opis
Agent	Ime agenta. Zadana postavka za ovo polje ovisi o vašoj ulozi: ▪ Ako ste agent i vaša uloga je ograničenog opsega, vaše se ime pojavljuje u ovom polju i polje je onemogućeno ▪ Ako vaša uloga ima širi opseg, ovo je polje omogućeno i možete odabrati agenta s padajućeg popisa ▪ Ako ste agent i vaša uloga ima širi opseg, vaše se ime pojavljuje u ovom polju i možete odabrati agenta s padajućeg popisa
Doseg	Datumski raspon povijesnih informacija. Zadani raspon je: ▪ Osam dana za performanse reda čekanja za usluge ▪ Jedan mjesec za postotke agenta, prosječno vrijeme po pozivu, pozive agenta po satu, količinu poziva, vrijeme agenta, distribucije vremena agenta, ukupne vremenske zbrojeve agenta i statistiku govora ▪ Posljednjih šest mjeseci za ukupne zbrojeve kontakata, prosjeke procjene i raspone procjene

Polje	Opis
Dijagram	Vrsta grafikona koju želite prikazati u ovom widgetu.
Evalni obrazac	Vrsta obrasca za evaluaciju ili naziv određenog obrasca za evaluaciju.
Grupa	Naziv grupe. Zadana postavka određena je vašom ulogom.
Tim	Naziv tima. Zadana postavka određena je vašom ulogom.
Grupiranje prema	Kako su grupirani datumi. Zadana postavka je Dan.
Serija 1–8	Elementi podataka koje želite prikazati u ovom widgetu. Svaki widget sadrži jedinstveni skup podatkovnih elemenata, a broj podatkovnih elemenata varira ovisno o widgetu.
Red čekanja servisa	Naziv reda čekanja servisa. Ovo se polje pojavljuje samo za Supervizora.
Cilj	Cilj za odabrani red čekanja usluga. Potvrdite izbor u polju za potvrdu da biste prikazali cilj.
Bendovi 1–4	Trake određuju broj zvjezdica koje se pojavljuju u polju Rezultat. Za bodovanje temeljeno na postotku, bendovi koriste cijele brojeve od 0 do 0 100. Zadana vrijednost za svaki pojas je sljedeća: ▪ Pojas 1 = 20 ▪ Pojas 2 = 40 ▪ Pojas 3 = 60 ▪ Pojas 4 = 80 **PRIMJER** : Ako agent postigne 61 ili više bodova, u polju Rezultat pojavljuju se četiri zvjezdice. Ako agent postigne između 41 i 60, tri zvjezdice Pojavljuju se u polju Rezultat. Za bodovanje na temelju bodova, bendovi koriste cijele brojeve. Minimum

Polje	Opis
	Vrijednost za ovaj raspon određena je zbrojem svih minimalnih vrijednosti dodijeljenih pitanjima. Maksimalna vrijednost za ovaj raspon određena je zbrojem svih maksimalnih vrijednosti dodijeljenih pitanjima.
Ključ metapodataka	Metapodaci povezani s rezultatom. Padajući popis Prikazuje sve definirane tipke metapodataka. Metapodatke koji se pojavljuju na padajućem popisu definira administrator. Zadana vrijednost = Sve. Odaberite ključ metapodataka i vrijednost za filtriranje rezultata na temelju određenih vrijednosti metapodataka.
Vrijednost metapodataka	Vrijednost pridružena ključu metapodataka. Zamjenski znakovi su podržani. Zamjenski znak zvjezdice (*) predstavlja bilo koji broj znakova, a upitnik (?) predstavlja jedan znak.

Srodne teme

- Upravljanje ulogama i dozvolama
- Stvaranje nadzorne ploče
- Dodavanje ploče

Dostupni QM widgeti

Sljedeći widgeti sadrže statistiku za QM.

- Widget Napredak cilja kontakta
- Widget Ukupni zbrojevi kontakta
- Widget Trenutno najbolji izvođači
- Widget Prosjeci za procjenu
- Widget Rasponi procjene

- Widget Gamification Score
- Nedavni evals izvedeni widget
- Widget za nedavne procjene
- Widget Snimanje upitnika

Preduvjeti

- Za prikaz vlastitih podataka potrebna vam je dozvola Prikaz QM nadzorne ploče.
- Za uređivanje nadzornih ploča potrebna vam je dozvola Administriranje nadzornih ploča. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .

Mjesto stranice

Preglednik podataka > Nova nadzorna ploča ili nadzorna ploča (na popisu nadzorne ploče) > dodavanje ploča > QM početne stranice widgeta > uređivanje nadzorne ploče > dodavanje ploča > QM widgeta

Widget Napredak cilja kontakta

Widget Napredak cilja kontakta prikazuje trenutni status dovršetka procjena cilja, kalibracija i pregleda kontakata. Možete odabrati prikaz podataka za sve aktivne ciljeve za jednog ocjenjivača ili prikaz podataka za sve ocjenjivače za jedan cilj.

Element podataka	Opis
Ime	Naziv ocjenjivača za trenutni cilj.
Napredak	Prikazuje napredak kao jedan od sljedećih mjernih podataka: ▪ Dovršeno – broj zadataka cilja kontakta koje je ocjenjivač dovršio od ukupnog potrebnog broja. ▪ Preostalo – broj preostalih zadataka cilja kontakta koje ocjenjivač treba dovršiti.

Widget Ukupni zbrojevi kontakta

Widget Ukupni zbrojevi kontakata prikazuje trenutne ukupne zbrojeve kontakata za odabranu grupu, tim ili agente. Prikazani podaci temelje se na rezultatima određenog obrasca za evaluaciju ili vrste obrasca za evaluaciju. Dodatne informacije o ovom izvješću potražite u odjeljku Grafikon ukupnih zbrojeva kontakata.

Widget Trenutno najbolji izvođači

Widget Trenutni najbolji izvođači prikazuje trenutni popis agenata s najboljom izvedbom.

Element podataka	Opis
Agent	Agentovo ime i prezime.
Rezultat	Rezultat na temelju procijenjenih poziva koji sadrže navedenu vrijednost metapodataka za navedeni datumski raspon. Za svaki sastav bodovanja pojavljuje se zvjezdica. **PRIMJER** : Za bodovanje na temelju postotka, četiri zvjezdice pojavljuju se u polju Rezultat ako je rezultat agenta između 61 i 80.
Status ACD indikatora	Status ACD agenata. Ovo je trenutno stanje ACD u Upravljanje radnom snagom. **NAPOMENA** Ovo se polje pojavljuje samo ako imate i QM i WFM.

Widget Prosjeci za procjenu

Widget Prosjeci procjene prikazuje trenutne prosjeke procjena za odabranu grupu, tim ili agente.

Widget Rasponi procjene

Widget Rasponi procjene prikazuje trenutne raspone procjene za odabranu grupu, tim ili agente. Prikazuje sljedeće podatkovne elemente.

Element podataka	Opis
Ispod	Broj procijenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.
Zadovoljava	Broj procijenjenih kontakata koji ispunjavaju očekivanja.
Premašuje	Broj procijenjenih kontakata koji premašuju očekivanja.

Widget Gamification Score

Widget Gamification Score prikazuje mjerne podatke na temelju sljedećih kategorija izvedbe:

- QM ocjena kvalitete
- WFM Ocjena pridržavanja

NAPOMENA: Ocjena pridržavanja WFM dostupna je samo kada je aktivirana WFM.

U widgetu Gamification Score agenti mogu vidjeti svoju trenutnu razinu i svoj napredak prema sljedećoj razini. Oni mogu odabrati koju će kategoriju izvedbe prikazati: QM ocjenu kvalitete ili WFM ocjenu pridržavanja.

Kada agenti konfiguriraju widget Gamification Score, on prikazuje značku i traku napretka. Značka pored sebe ima broj: značka simbolizira razinu koju su agenti postigli, a broj pored nje označava razinu koju su postigli za kategoriju izvedbe koju su odabrali. Traka napretka pokazuje koliko su agenti blizu sljedeće razine.

Nadzornici i administratori mogu konfigurirati widget Gamification Score za prikaz jednog agenta (koji bi izgledao identično agentovom widgetu Gamification Score) ili za prikaz svih agenata za određenu kategoriju izvedbe.

Widget Gamification Score prikazuje sljedeće podatkovne elemente.

Element podataka	Opis
Grupa	Naziv grupe.
Tim	Naziv tima.
Agent	Agentovo ime i prezime.
Bedž	Značka koju je agent zaradio, a koja se temelji na broju bodova koje je agent trenutno akumulirao.

Nedavni evals izvedeni widget

Widget Nedavne izvedene evals prikazuje rezultate za posljednje procjene koje ste izvršili za odabranu grupu, tim ili agente. Na padajućem popisu Eval obrazac možete odabrati obrazac za vrednovanje na temelju točke ili postotka.

Element podataka	Opis
Posljednje	Ocjena boda ili postotka za posljednju procjenu koju ste izvršili. Widget određuje posljednju procjenu prema datumu i vremenu procjene.
Posljednjih 5	Ocjena prosječnog boda ili postotka za posljednjih pet procjena koje ste izvršili. Widget određuje posljednjih pet evaluacija prema datumu i vremenu evaluacija.

Widget za nedavne procjene

Widget Nedavne procjene prikazuje rezultate najnovijih procjena koje su izvršili svi ocjenjivači za odabranu grupu, tim ili agente. Na padajućem popisu Eval obrazac možete odabrati obrazac za vrednovanje na temelju točke ili postotka.

> **NAPOMENA** Kada agent prelazi iz jednog tima u drugi, kontakti agenta iz izvornog tima i procjene povezane s tim kontaktima ostaju u izvornom timu. Kontakti i njihovi
> Procjene iz drugog tima agenta ostaju u drugom timu.

Element podataka	Opis
Posljednje	Bodovni ili postotni rezultat za posljednju procjenu. Widget određuje posljednju procjenu prema datumu i vremenu procjene.
Posljednjih 5	Prosječna ocjena boda ili postotka za posljednjih pet evaluacija. Widget određuje posljednjih pet evaluacija prema datumu i vremenu evaluacija.

Widget Snimanje upitnika

Widget Recording Surveys prikazuje rezultate najnovijih anketa nakon poziva koje su klijenti poslali za odabranu grupu, tim ili agente. Na padajućem popisu Obrazac upitnika možete odabrati jedan ili sve obrasce upitnika.

Element podataka	Opis
Posljednje	Ocjena posljednje dostavljene ankete. Widget određuje posljednju anketu prema datumu i vremenu odgovora na upitnik.
Posljednjih 5	Prosječna ocjena ankete za posljednjih pet anketa koje su dostavljene. Widget određuje posljednjih pet anketa prema datumu i vremenu odgovora na anketu.

Dostupno WFM widgeta

Sljedeći widgeti sadrže statistiku za WFM.

- Widget za količine poziva agenta
- Widget za pozive agenta po satu

- Widget za postotke agenta
- Widget za vremenske distribucije agenta
- Widget za ukupno vrijeme agenta
- Widget Moj raspored
- Widget za pridržavanje u stvarnom vremenu
- Widget za performanse reda čekanja servisa

Preduvjeti

- Za prikaz vlastitih podataka potrebna vam je dozvola Prikaz WFM nadzorne ploče.
- Za prikaz podataka agenata u opsegu potrebne su vam dozvole Prikaz WFM nadzorne ploče, Uređivanje rasporeda i Prikaz rasporeda.
- Za uređivanje nadzornih ploča potrebna vam je dozvola Administriranje nadzornih ploča. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .

Mjesto stranice

Eksplorer za podatke > Nova nadzorna ploča ili nadzorna ploča (na popisu nadzorne ploče) > dodavanje ploča > WFM početne stranice widgeta > uređivanje nadzorne ploče > dodavanje ploča > WFM widgeta

Widget za količine poziva agenta

Widget Količine poziva agenta prikazuje glasnoću poziva agenta za odabrani datumski raspon. Podaci se mogu grupirati po danu ili mjesecu. Ako grupirate podatke po danu, raspon je mjesec dana. Ako grupirate podatke po mjesecu, možete odabrati raspon od dva, tri, šest ili dvanaest mjeseci. Zadržite pokazivač iznad točke podataka na grafikonu da bi se prikazao zaslonski opis koji sadrži točnu vrijednost točke podataka. Agenti mogu pregledavati vlastite obrađene pozive i prenesene pozive. Nadzornici, planeri ili administratori mogu pregledavati obrađene pozive i prenesene pozive za agente unutar svog djelokruga. Dodatne informacije o poljima za ovaj widget potražite u članku Prilagodba widgeta eksplorera za podatke.

Na padajućem popisu Serije možete prikazati sljedeće podatkovne elemente:

Obrađeni pozivi — broj kontakata kojima su red čekanja usluge ili agent obradili tijekom intervala.

Preneseni pozivi – broj ACD poziva koje je agent prenio tijekom intervala.

NAPOMENA: Nula na grafikonu pokazuje da se agent prijavio tijekom dana, ali nije primio pozive. Nijedan podatak na grafikonu ne pokazuje da se agent nije prijavio tog određenog dana.

Widget za pozive agenta po satu

Widget Pozivi agenta po satu prikazuje prosječan broj ACD poziva po satu koje agent obrađuje u odabranom datumskom rasponu. Podaci se mogu grupirati po danu ili mjesecu. Ako grupirate podatke po danu, raspon je mjesec dana. Ako grupirate podatke po mjesecu, možete odabrati raspon od dva, tri, šest ili dvanaest mjeseci. Zadržite pokazivač iznad točke podataka na grafikonu da bi se prikazao zaslonski opis koji sadrži točnu vrijednost točke podataka.

Poziv se broji u intervalu rasporeda u kojem agent odgovara na njega. Možete odabrati prikaz podatkovnog elementa Pozivi po satu **s padajućeg popisa Nizovi. Pozivi po satu** prosječan je broj ACD poziva po satu kojim agent rukuje. Dodatne informacije o poljima za ovaj widget potražite u članku Prilagodba widgeta eksplorera za podatke.

PRIMJER : Ako agent odgovori na poziv u 10:58 i dovrši poziv u 11:03, taj se poziv broji u intervalu rasporeda od 10:00 do 10:59, a ne u intervalu rasporeda 11:00–11:59.

Widget za postotke agenta

Widget Postotak agenta prikazuje omjer popunjenosti, postotak odgovora na pozive ili oboje za odabrani datumski raspon. Podaci se mogu grupirati po danu ili mjesecu. Ako grupirate podatke po danu, raspon je mjesec dana. Ako grupirate podatke po mjesecu, možete odabrati raspon od dva, tri, šest ili dvanaest mjeseci. Zadržite pokazivač iznad točke podataka na grafikonu da bi se prikazao zaslonski opis koji sadrži točnu vrijednost točke podataka.

Možete odabrati prikaz ili oba podatkovna elementa % popunjenosti i % iskorištenosti bilo kojim redoslijedom na ploči konfiguracije widgeta. **% popunjenosti** je postotak vremena tijekom sesije koji agent provodi u stanju aktivnog rukovanja kontaktima (na primjer, na dolaznim pozivima, u aktivnosti završavanja, na odlaznim pozivima). **Iskorištenost %** je postotak ponuđenih poziva na koje je agent odgovorio. Dodatne informacije o poljima za ovaj widget potražite u članku Prilagodba widgeta eksplorera za podatke .

Widget za vremenske distribucije agenta

Widget Raspodjele vremena agenta prikazuje prosječno vrijeme koje ste proveli u određenom ACD stanju za odabrani datumski raspon. Podaci se mogu grupirati po danu ili mjesecu i izražavaju se u sekundama. Ako grupirate podatke po mjesecu, možete odabrati raspon od jednog, dva, tri, šest ili dvanaest mjeseci. Zadržite pokazivač iznad točke podataka na grafikonu da bi se prikazao zaslonski opis koji sadrži točnu vrijednost točke podataka.

Možete odabrati prikaz do tri sljedeća podatkovna elementa bilo kojim redoslijedom.

Element podataka	Opis
Prosječno vrijeme obrade	Prosječno vrijeme u kojem je agent boravio ACD stanja povezanih s

Element podataka	Opis
	Obrada poziva. ACD stanja uključena u ovaj prosjek ovise o tome koji od sljedećih ACD-ova vaš sustav koristi: ▪ Unified CCE ili Unified CCX – prosječno vrijeme tijekom kojeg je agent bio u stanjima Razgovor, Na čekanju, Spreman za rad i Rad nije spreman. ▪ Avaya AACC – prosječno vrijeme tijekom kojeg je agent bio u stanjima Razgovor, Na čekanju i Prekid (posao). ▪ Avaya CMS – prosječno vrijeme tijekom kojeg je agent bio u stanjima Razgovor, Čekanje i Nakon poziva na poslu.
Prosječno vrijeme razgovora	Prosječno vrijeme koje je agent proveo na dolaznim ACD pozivima, Počevši od odgovaranja na poziv i završavajući kada je poziv odspojen, uključujući vrijeme čekanja.
Prosječno vrijeme na čekanju	Prosječno vrijeme tijekom kojeg je agent stavio pozive na čekanje, uključujući čekanje Vrijeme je za transfere i konferencije.
Prosječno radno vrijeme	Prosječno vrijeme koje agent odmah provede u stanju rada Nakon ACD poziva.
Prosječno vrijeme pripreme	Prosječno vrijeme prijave agenta i kojem je bio dostupan Prihvatite ACD pozive.
Prosječno vrijeme nespremnosti	Prosječno vrijeme prijave agenta, ali nije dostupno Primajte ACD pozive.

Widget za ukupno vrijeme agenta

Widget Ukupni zbrojevi vremena agenta prikazuje ukupno vrijeme koje je agent proveo u određenim ACD stanja za odabrani datumski raspon. Podaci se mogu grupirati po danu ili mjesecu za raspone između 1 i 12 mjeseci i prikazani su u formatu HH:MM:SS. Zadržite pokazivač iznad točke podataka na grafikonu da bi se prikazao zaslonski opis koji sadrži točnu vrijednost točke podataka.

Možete odabrati prikaz do osam sljedećih podatkovnih elemenata bilo kojim redoslijedom.

Element podataka	Opis
Ukupno vrijeme obrade	Ukupno vrijeme u kojem je agent boravio ACD stanja povezanih s obradom

Element podataka	Opis
	Poziv. ACD stanja uključena u ovaj prosjek ovise o tome koji od sljedećih ACD-ova vaš sustav koristi: ▪ Unified CCE ili Unified CCX – ukupno vrijeme tijekom kojeg je agent bio u stanjima Razgovor, Na čekanju, Spreman za rad i Rad nije spreman. ▪ Avaya AACC – ukupno vrijeme tijekom kojeg je agent bio u stanjima Razgovor, Čekanje i Prekid (posao). ▪ Avaya CMS – ukupno vrijeme koje je agent proveo u stanjima Razgovor, Čekanje i Nakon poziva na poslu.
Ukupno vrijeme razgovora	Ukupno vrijeme tijekom kojeg je agent bio na dolaznim ACD pozivima, počevši Kada se odgovori na poziv i završi kada je poziv prekinut, uključujući vrijeme čekanja.
Ukupno vrijeme na čekanju	Ukupno vrijeme tijekom kojeg je agent stavio pozive na čekanje, uključujući čekanje Vrijeme je za transfere i konferencije.
Ukupno vrijeme rada	Ukupno vrijeme koje je agent odmah proveo u stanju rada Nakon ACD poziva.
Ukupno vrijeme spremnosti	Ukupno vrijeme tijekom kojeg je agent prijavljen i dostupan za prihvaćanje ACD poziva.
Ukupno vrijeme nije spremno	Ukupno vrijeme tijekom kojeg je agent prijavljen, ali nije dostupan. ACD poziva.
Ukupno u vremenu servisa	Ukupno vrijeme u kojem je agent bio u mogućnostima Spremno, Razgovor, Čekanje i Radno stanje. Zadana mogućnost za Seriju 1 na ploči Konfiguracija widgeta.
Ukupno vrijeme prijave	Ukupno vrijeme tijekom razdoblja u kojem je agent prijavljen u ACD. Zadana mogućnost za Seriju 2 na ploči Konfiguracija widgeta.

Widget Moj raspored

Widget Moj raspored prikazuje sažetak rasporeda agenta za jedan dan, a zadani je danas.

NAPOMENA Ako aktivnost projekta ili iznimke ima bilješku povezanu, u gornjem desnom kutu pojavit će se osjenčani trokut. Zadržite pokazivač miša iznad aktivnosti da biste vidjeli bilješku.

Widget također prikazuje trenutno pridržavanje agenta (A) i postotke usklađenosti (C) za taj dan. Informacije o izračunu postotka pridržavanja i usklađenosti potražite u widgetu pridržavanja u stvarnom vremenu.

Ako agent nije zakazan za bilo kakve aktivnosti, Moj raspored prikazuje poruku "Ništa zakazano na ovaj dan."

Prošle i buduće rasporede možete pregledavati jedan po jedan dan klikom unatrag i naprijed kroz stranice kalendara.

Prikazano vrijeme početka i završetka aktivnosti temelji se na vremenskoj zoni prikaza koju je za agenta konfigurirao administrator, dok se datum temelji na vremenskoj zoni WFM poslužitelja. Ako raspored prelazi ponoć, označena su vremena početka aktivnosti prije ponoći. Dodatne informacije o vremenskim zonama potražite u odjeljku O vremenskim zonama.

Agenti ne mogu izmijeniti widget Moj raspored. Nadzornici mogu izmijeniti widget odabirom agenta čiji se raspored prikazuje u widgetu i preimenovanjem widgeta po želji.

Widget za pridržavanje u stvarnom vremenu

Widget pridržavanja u stvarnom vremenu prikazuje podatke o pridržavanju odabranih agenata u stvarnom vremenu. Widget ažurira podatke svakih 30 sekundi. Kliknite potvrdni **okvir Prikaz sažetka** da bi se na vrhu tablice prikazao sažetak rezultata. Kliknite ikonu Strelica desno u gornjem desnom kutu widgeta da biste otvorili stranicu Rasporedi agenta. Dodatne informacije o poljima za ovaj widget potražite u članku Prilagodba widgeta eksplorera za podatke.

Odabrane agente i serije možete prikazati bilo kojim redoslijedom. Kliknite, povucite i ispustite pojedinačnog agenta ili seriju na predviđeno mjesto na popisu.

Sortiranje redaka tablice uzlazno ili silazno klikom na zaglavlje stupca.

> **NAPOMENA:** Widget za pridržavanje u stvarnom vremenu ne ažurira se istovremeno s ladicom za pridržavanje WFM na stranici Preglednik agenta. Pogledajte Prikaz pridržavanja i usklađenosti agenta.

Widget za performanse reda čekanja servisa

Samo nadzornici, planeri i administratori mogu pristupiti widgetu Service Queue Performance. Prikazuje performanse razine usluge u stvarnom vremenu (% razine usluge) za odabrani red čekanja usluga, a po želji i performanse ciljne (predviđene) razine usluge. Widget ažurira podatke dva puta dnevno: na sat i 30 minuta nakon sata. Podatke možete grupirati po danu ili intervalu za raspone između 8 i 180 dana.

Postotak razine usluge je postotak stvarnih poziva na koje je odgovoreno za svaki interval unutar vremena praga usluge.

Da biste usporedili stvarne performanse razine usluge (%SVL-A) s ciljanom (predviđenom) izvedbom razine usluge (%SVL-G), na padajućem popisu Grupiraj po odaberite Interval, a zatim na ploči Konfiguracija widgeta potvrdite okvir Cilj.

Dodavanje parametra

Parametar povezuje (veže) vrijednosti između ploče parametra i ploče izvješća na nadzornoj ploči. Kada su ta dva elementa povezana, možete odabrati ili unijeti vrijednosti koje će dinamički filtrirati informacije prikazane na ploči izvještaja. Parametar možete koristiti za kontrolu jednog ili više izvještaja.

Povezivanje ploče parametra s pločom izvješća

1. U dijaloškom okviru Kontrola nadzorne ploče kliknite **Parametri** . Otvorit će se dijaloški okvir Povezivanja parametara .
2. Kliknite gumb **Dodaj novi parametar** u donjem lijevom kutu dijaloškog okvira Povezivanja parametara. Na popis se dodaje novi parametar.
3. **Kliknite polje Povezivanje** i odaberite kategoriju podataka kako biste povezali ploču izvješća s parametrom.
4. Kliknite **Dodaj** da biste dodali polje povezivanja.
5. U novom polju Povezivanje odaberite ploču parametara prema kojoj želite filtrirati izvješće.
6. Kliknite **Primijeni** da biste stvorili povezivanje parametara.

Kada je ploča parametara povezana s pločom izvješća, možete kontrolirati informacije koje prikazuje ploča izvješća. Na primjer, za prikaz informacija za jednog člana grupe isključite potvrdni okvir Sve vrijednosti na ploči parametara i uključite potvrdni okvir za člana kojeg želite vidjeti.

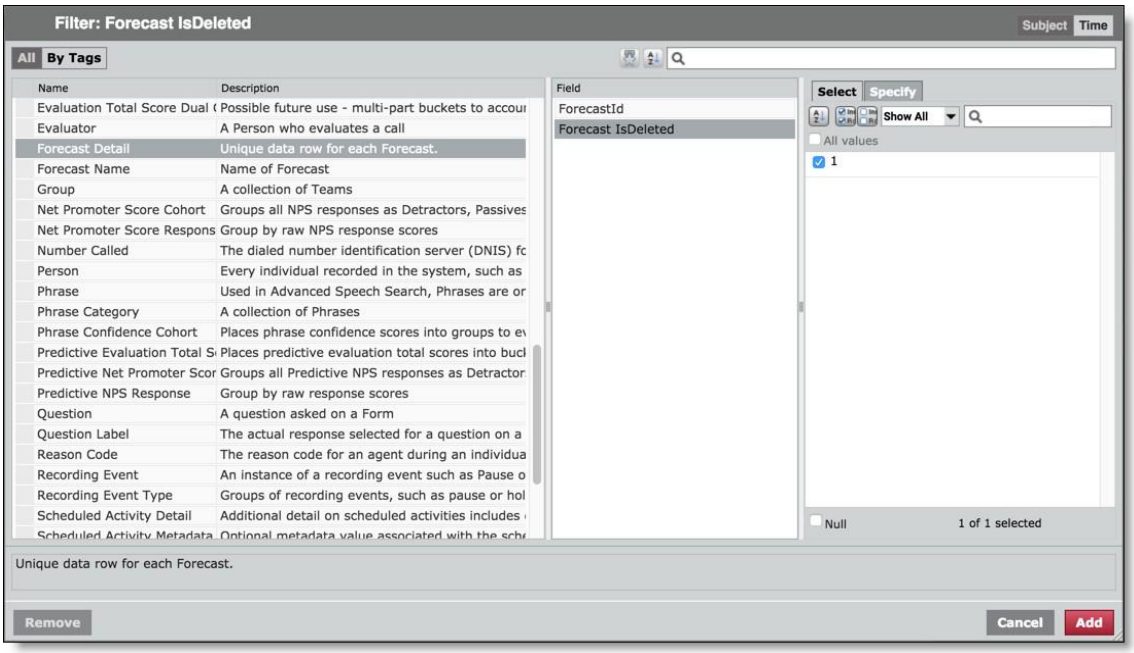
Filtriranje izbrisanih zapisa

Baza podataka izvješćivanja za Data Explorer prikuplja podatke tijekom vremena kako bi se omogućila povijesna analiza tih podataka. Zapisi koji bi se obično izbrisali iz baze podataka zapravo se ne uklanjaju iz eksplorera za podatke.
Umjesto toga, te su datoteke označene zastavicom kako bi naznačile svoje izbrisano stanje. Da biste osigurali točne rezultate u izvješćivanju, morate primijeniti filtar da biste uklonili izbrisane zapise iz pitanja. Sljedeća tablica prikazuje tri vrste podataka koje zahtijevaju te filtre te odgovarajuće predmete i polja koja morate koristiti za filtriranje izbrisanih zapisa:

Naziv predmeta	Polje
Izvješće o pridržavanju agenta	Izvješće o pridržavanju
agenta Je raspored izbrisanih agenata je izbrisana	Aktivnost rasporeda
Proračunati	Prognoza je izbrisana

Filtriranje izbrisanih zapisa

1. U odjeljku Filtri na kartici Pitanje kliknite **[ograničenje]**. Otvorit će se dijaloški okvir Odabir filtra .



2. Odaberite odgovarajući naziv predmeta prema prethodnoj tablici.
3. Odaberite odgovarajuće polje za taj naziv predmeta prema prethodnoj tablici.
4. Poništite potvrdni **okvir Sve vrijednosti** .
5. Potvrdite okvir **1** . U ovom filtru 1 znači "istinito".
6. Kliknite **Dodaj**. Ovo prvo postavlja izvještaj tako da uključuje samo izbrisane vrijednosti.
7. U odjeljku Filtri na kartici Pitanje kliknite padajući izbornik u filtru, a odabir **nije**. Izbrisani zapisi uklanjaju se iz izvješća.

Konfiguriranje KPI-ja za velike tvrtke

Pokazatelj uspješnosti korporacijskog ključa (KPI) nije samo jedan mjerni podatak ili mjera, kao što su Prosječno vrijeme rukovanja, Pridržavanje ili Pozivi upućeni. Da bi bili ključni pokazatelj uspješnosti, tim se brojevima mora dati dodatna definicija kako bi ispričali svoju priču i utjecali na upravljanje učinkom poduzeća. KPI-ji zahtijevaju da sljedeće bude smisleno:

- Cilj , tako da razumijete što organizacija pokušava postići.
- Rezultat , tako da shvatite je li cilj postignut. Vrlo često se rezultati izvode pomoću jednostavnog omjera metrike podijeljene s ciljem, ali u drugim slučajevima potrebna je složenija formula za procjenu postignuća. Na primjer, ponekad se zakrivljena, a ne linearna ljestvica bolje usklađuje sa stvarnošću izvedbe i onim što se smatra "dobrom" ili "lošom" ocjenom.
- Prethodno **razdoblje** prema kojem se ocjenjuje uspješnost tijekom vremena. Je li nam bolje ili gore nego prošli mjesec?
- Dimenzionalni **kontekst u kojem se** ocjenjuje. Je li ovo za grupu? Tim? Red čekanja za usluge? Agent?

Svaka od ovih stvari, kada je pravilno konfigurirana, može brzo odgovoriti na pitanja poput: "Je li Istočni tim ispunio ciljeve pridržavanja tvrtke za prošli mjesec? Jesu li se poboljšali u odnosu na prethodni mjesec?" ili "Prošli mjesec bio je težak za kvalitetu reda usluga baze podataka zbog oluja na sjeveroistoku. Sada kada se vrijeme smirilo, kako su se poboljšali?"

KPI svojstva

Konfigurirano je devet svojstava koja doprinose KPI-ju tvrtke.

Svojstvo	Opis
KPI stvarni	Stvarna vrijednost mjere. To je ista vrijednost koja se vraća ako mjera se koristi bez KPI vizualizacija.
KPI cilj	Cilj KPI-ja, kako je definirano na stranici Ključni pokazatelji uspješnosti (KPI-jevi) (pogledajte Konfiguriranje KPI-ja).
KPI rezultat	Rezultat za KPI na temelju stvarnih i ciljnih vrijednosti. Specifična formula koja upravlja time ugrađena je izravno u podatkovni model i ne može se mijenjati.
KPI stvarni % delte	Postotak promjene između stvarne vrijednosti mjere navedena u izvješću i stvarna vrijednost mjere iz prethodnog razdoblja.
KPI stvarna delta	Razlika u vrijednosti između stvarne vrijednosti mjere navedeno u izvješću i stvarna vrijednost mjere iz

Svojstvo	Opis
	prethodno razdoblje.
KPI prethodni stvarni	Prethodna vrijednost mjere ili mjernog podatka u vrijeme koje je odredio svojstvo KPI Prikaz vremenskog razdoblja .
KPI prethodni rezultat	Ocjena postignuta prethodnom stvarnom vrijednošću u odnosu na cilj.
Delta rezultata KPI-ja	Stvarna varijanca između prethodnog rezultata i trenutnog rezultata.
Prikaz KPI-ja u vremenskom razdoblju	Vremensko razdoblje konfigurirano na stranici Ključni pokazatelji uspješnosti (KPI-jevi) (pogledajte Konfiguriranje KPI-ja).

Konfiguriranje postavki

Ključne pokazatelje uspješnosti konfigurira administrator na razini poduzeća na **stranici Ključni pokazatelji uspješnosti (KPI-jevi)** u upravljanju aplikacijama (pogledajte Konfiguriranje KPI-ja). To se radi tako da se svi KPI-ji mogu uspoređivati na jednakoj razini – onima koje je tvrtka definirala za ciljeve, dimenzije i vrijeme. Na taj se način svi rezultati mogu usporediti s određenom sigurnošću.

Stranica Ključni pokazatelji uspješnosti povezana je s bibliotekom podataka eksplorera za podatke iz koje dobiva popis dostupnih KPI-ja, njihove zadane vrijednosti te s njima povezane grupe, timove i redove čekanja usluga. Nakon konfiguracije te postavke čita svako izvješće eksplorera podataka koje koristi KPI-jeve. Ako se postavke KPI-ja promijene, sva izvješća ključnih pokazatelja uspješnosti i nadzorne ploče automatski se ažuriraju kako bi odražavala te promjene.

KPI je hijerarhijske prirode. To jest, kada postavite cilj i ne navedete grupu, tim ili red čekanja usluga, cilj se primjenjuje na sve grupe, timove i redove čekanja usluga u cijelom centru za kontakte. Ako navedete grupu, cilj se primjenjuje samo na tu grupu i timove koji joj pripadaju. Ako navedete grupu, tim i red čekanja usluga, cilj se primjenjuje na tim koji pripada grupi i na red čekanja usluga jer nemaju izravan odnos. Konkretniji cilj nadjačava manje specifičan cilj.

NAPOMENA Ne mogu se svi KPI-ji konfigurirati za sve tri dostupne dimenzije.

Svi ključni pokazatelji uspješnosti dolaze sa zadanim ciljevima i vremenskim razdobljima kako bi radili bez pogreške. Te bi ciljeve trebalo promijeniti kako bi odgovarali jedinstvenim zahtjevima i poslovnim ciljevima vaše tvrtke.

Provedite izvješća

Bilo koje izvješće može biti izvješće KPI-ja, pod uvjetom da koristi jednu ili više mjera koje su konfigurirane kao KPI-jevi. Prilikom konfiguriranja izvještaja možete odabrati grupiranje prema vrijednostima ključnih pokazatelja uspješnosti (dostupno u prikazu predmeta) kako bi se prikazala sva konfigurirana svojstva za svaki KPI. Svojstva se mogu filtrirati tako da su u izvještaju prikazana samo odabrana svojstva.

KPI izvješća mogu se filtrirati kao i bilo koja druga izvješća i mogu se grupirati prema bilo kojoj od dimenzija konfiguriranih na stranici Ključni pokazatelji uspješnosti.

Dostupne mjere pokazatelja uspješnosti

Sljedeće mjere pokazatelja uspješnosti dostupne su za korištenje u izvješćima eksplorera za podatke. Popis mjera prema KPI oznaci možete filtrirati kako biste ih lako pronašli prilikom dodavanja novog izvješća u eksplorer podataka.

KPI	Opis
# Snimljeni kontakti	Broj kontakata na koje je odgovoreno.
Pridržavanje %—Svakodnevno	Postotak vremena u kojem se agenti pridržavaju planiranog rada Raspored.
Prosječno vrijeme kontakta	Zbroj kontaktnih sekundi podijeljen s brojem kontakata.
Prosječno vrijeme rukovanja — Agent po intervalu i redu čekanja servisa	Prosječno vrijeme ručice (kontakta, čekanja i posla) za kontakte koji su obradili taj interval za agenta/red čekanja.
Prosječna brzina odgovora – red čekanja usluge po intervalu	Prosječna brzina poziva na koje je u sekundama odgovorio red čekanja servisa po intervalima.
Usklađenost %—Dnevno	Postotak usklađenosti koji pokazuje koliko je agent usko U skladu s planiranim vremenom za taj dan.
Kontakti – % negativnog raspoloženja	Postotak ID-ova kontakta s negativnom ocjenom naklonosti među kontaktima s ocjenom naklonosti.
Kontakti – % pozitivnog raspoloženja	

Postotak ID-ova konta	kata s pozitivnom ocjenom naklonosti među kontaktima s ocjenom naklonosti.

KPI	Opis
Napušteni kontakti — red čekanja usluge po intervalima	Ukupan broj kontakata napuštenih za red čekanja servisa.
Ocjena – prosjek	Prosjek ocjene po procjeni kao ključne izvedbe indikator.
NPS	Izračunata neto ocjena promotora, gdje se rezultati mogu kretati od – 100 do 100. Rezultat dolazi iz NPS pitanja: "Na ljestvici od 1 do 10, koliko je vjerojatno da biste preporučili našu organizaciju prijatelju ili kolegi?" 0–6 raspona = odbojnici 7–8 raspona = pasivni domet 9–10 = promotori NPS = (broj promotora – broj klevetnika) ÷ (broj ispitanika) × 100
Iskorištenost %—Dnevno	Prosječan postotak vremena obrade po danu za agenta.

Standardna izvješća

Webex WFO dolazi s brojnim standardnim izvješćima.

- QM standardna izvješća pružaju procjenu, anketu i informacije o sustavu.
- WFM standardna izvješća pružaju podatke vezane uz rasporede, performanse agenta i planiranje.

Pokretanje standardnog QM ili WFM izvještaja

Izvješćivanje vam omogućuje pokretanje, prikaz i izvoz informativnih izvješća o Webex WFO podacima. Vaš administrator određuje koja su vam izvješća dostupna prema proizvodu, vrsti izvješća i ulozi. Alatna traka Izvještavanje omogućuje vam pristup standardnim QM izvještajima, WFM izvještajima i izvještajima koje ste spremili za ponovnu upotrebu.

NAJBOLJA PRAKSA Prije pokretanja standardnog izvješća saznajte kojim podacima trebate pristupiti i kako ih najbolje filtrirati. Koristite najmanji mogući raspon datuma i koristite mnoga ciljana pretraživanja za razliku od

jedno veliko pretraživanje. Možete koristiti i grupne, timske i agentske filtre za dohvaćanje određenih podataka bez pokretanja izvješća za sve grupe ili timove u sustavu. Prije traženja novog izvješća pustite da se izvješće dovrši.

Preduvjeti

Odgovarajuće dozvole za izvješće koje želite pokrenuti. Dozvole koje su vam potrebne mogu se razlikovati ovisno o izvješću. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama za cijeli popis dozvola za izvješćivanje.

Mjesto stranice

Izvještavanje

Postupci

Pokretanje izvještaja

1. Na alatnoj traci Izvješćivanje kliknite **QM,WFM** ili **Spremljeno.**
2. Kliknite naziv izvješća da biste prikazali stranicu postave izvješća.
3. Ispunite informacije o postavi izvješća. Odaberite datum, kriterije, oblik i polja koja će biti obuhvaćena izvješćem.

   NAPOMENA Za sva standardna QM izvješća filtar datuma pretražuje se na temelju datuma snimanja kontakta, a ne datuma procjene kontakta.

   NAPOMENA Ako vam izvješće omogućuje odabir polja koja se pojavljuju u izvješću i njihovog redoslijeda, kada kliknete **Pokreni izvješće** ili **Spremi kao**, odabrana polja postaju zadana polja za
   Izvješće za vas. Drugi korisnici ne vide vaše odabire prilikom pokretanja izvješća.

4. (Neobavezno) Odaberite želite li omogućiti ponavljanje izvješća.

   (Neobavezno) Odaberite želite li ponavljajuća izvješća poslati e-poštom na adrese e-pošte koje unesete u **odjeljku Odredište** . Potrebna je barem jedna adresa e-pošte. Adrese e-pošte odvojene su točkom sa zarezom. Ako je WFO konfiguriran Webex izvještajima e-pošte, možete postaviti automatsko pokretanje izvještaja u određenim intervalima tijekom određenog vremenskog razdoblja ili na neodređeno vrijeme.

   PRIMJER john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> **NAPOMENA** Postoji ograničenje veličine privitka od 10 MB za izvješća koja su poslana e-poštom. Veličina generiranog izvješća ovisi o količini uključenih podataka (broju agenata ili usluge
> Redovi čekanja, na primjer). Da biste provjerili veličinu izvješća, prvo ga ručno generirajte kao PDF ili CSV. Ako je izvješće veliko, podijelite ga u manja izvješća kako biste bili sigurni da zadovoljava ograničenje veličine.

E-pošta uključuje vašu adresu e-pošte u polje Pošiljatelj (kao korisnik koji je zakazao izvješće). Ako vaša adresa e-pošte nije dostupna, adresa e-pošte bit će <vaše ime>.<vaše prezime>@automated.izvješće.

> **NAPOMENA** Da biste koristili ponavljanje, morate spremiti izvješće za buduću upotrebu.

5. Kliknite **Pokreni izvješće** da biste odmah pokrenuli izvješće.

Spremanje izvješća

1. Na alatnoj traci Izvješćivanje kliknite **QM** ili **WFM** .
2. Kliknite naziv izvješća da biste prikazali stranicu postave izvješća.
3. Ispunite informacije o postavi izvješća. Odaberite datum, kriterije, oblik i konfigurirajte polja koja će biti uključena u izvješće.
4. (Neobavezno) Odaberite želite li omogućiti ponavljanje izvješća.
5. Kliknite **Spremi kao** da biste spremili izvješće za buduću upotrebu.
6. Unesite naziv izvješća u tekstualno polje Spremi kao, a zatim kliknite **Spremi**.
7. Kada spremite konfiguraciju izvještaja, možete mu pristupiti tako **da kliknete Spremljeno** na alatnoj traci izvješćivanja, a zatim kliknete naziv izvještaja.

Srodne teme

- Upravljanje ulogama i dozvolama – informirajte se o dozvolama potrebnima za pokretanje izvješća i pristup njima

QM standardna izvješća

Upravljanje kvalitetom pruža izvješća o evaluaciji, sustavu i anketama.

> **NAPOMENA** Rezultati se zaokružuju za pojedinačne odjeljke u obrascima za evaluaciju i ankete. Međutim, u izvještajima koji prikazuju prosjeke sekcija za agente, timove i grupe, rezultati odjeljka se prvo dodaju
> I u prosjeku prije nego što je zaokružen. Kao rezultat toga, prosjek prikazan u izvješćima neznatno će se razlikovati od broja izračunatog zbrajanjem ocjena sekcija kako je prikazano u obrascu za procjenu ili anketu, a zatim njihovim prosjekom.

Upravljanje kvalitetom prikazuje vrijeme na dva različita načina, ovisno o tome gdje se pojavljuje. U svim izvješćima o upravljanju kvalitetom, osim statusa sustava i statusa zapisa korisnika, vrijeme povezivanja s kontaktom je vrijeme kada se kontakt dogodio na lokaciji agenta. Vrijeme se pojavljuje u obliku koji odgovara regionalnoj shemi s kraticom za lokalnu vremensku zonu. . Na primjer, ako se agent nalazi u Chicagu, SAD, vrijeme povezano s bilo kojim kontaktima tog agenta je središnje standardno vrijeme (CST). Ako Webex WFO ne zna vremensku zonu povezanu s kontaktom, vrijeme se prikazuje u srednjem vremenu po Greenwichu (GMT).

U izvješćima o statusu sustava i statusu zapisa korisnika, vrijeme povezano s kontaktom je u formatu koji odgovara regionalnoj shemi i pomaku GMT-a. Na primjer, vrijeme kontakta čikaškog agenta u 15:42 CST se pojavljuje kao 21:42 GMT -06:00.

NAJBOLJA PRAKSA Prije pokretanja standardnog izvješća saznajte kojim podacima trebate pristupiti i kako ih najbolje filtrirati. Koristite najmanji mogući raspon datuma i koristite mnoga ciljana pretraživanja za razliku od
Jedno veliko pretraživanje. Možete koristiti i grupne, timske i agentske filtre za dohvaćanje određenih podataka bez pokretanja izvješća za sve grupe ili timove u sustavu. Prije traženja novog izvješća pustite da se izvješće dovrši.

Preduvjeti

Odgovarajuće dozvole za izvješće koje želite pokrenuti. Dozvole koje su vam potrebne mogu se razlikovati ovisno o izvješću. Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama za cijeli popis dozvola za izvješćivanje.

Mjesto stranice

Izvještavanje

Postupci

Pokretanje izvještaja

1. Kliknite **QM** ili **Spremljeno** na alatnoj traci Izvješćivanje.
2. Kliknite naziv izvješća da biste prikazali stranicu postave izvješća.
3. Ispunite informacije o postavi izvješća. Odaberite datum, kriterije, oblik i polja koja će biti obuhvaćena izvješćem.

   NAPOMENA Za sva standardna QM izvješća filtar datuma pretražuje se na temelju datuma snimanja kontakta, a ne datuma procjene kontakta.

> **NAPOMENA** Ako vam izvješće omogućuje odabir polja koja se pojavljuju u izvješću i njihovog redoslijeda, kada kliknete **Pokreni izvješće** ili **Spremi kao**, odabrana polja postaju zadana polja za
> Izvješće za vas. Drugi korisnici ne vide vaše odabire prilikom pokretanja izvješća.

4. (Neobavezno) Odaberite želite li omogućiti ponavljanje izvješća.

   (Neobavezno) Odaberite želite li ponavljajuća izvješća poslati e-poštom na adrese e-pošte koje unesete u **odjeljku Odredište** . Potrebna je barem jedna adresa e-pošte. Adrese e-pošte odvojene su točkom sa zarezom. Ako je WFO konfiguriran Webex izvještajima e-pošte, možete postaviti automatsko pokretanje izvještaja u određenim intervalima tijekom određenog vremenskog razdoblja ili na neodređeno vrijeme.

   > **PRIMJER** john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   > **NAPOMENA** Postoji ograničenje veličine privitka od 10 MB za izvješća koja su poslana e-poštom. Veličina generiranog izvješća ovisi o količini uključenih podataka (broju agenata ili usluge
   > Redovi čekanja, na primjer). Da biste provjerili veličinu izvješća, prvo ga ručno generirajte kao PDF ili CSV. Ako je izvješće veliko, podijelite ga u manja izvješća kako biste bili sigurni da zadovoljava ograničenje veličine.

   E-pošta uključuje vašu adresu e-pošte u polje Pošiljatelj (kao korisnik koji je zakazao izvješće). Ako vaša adresa e-pošte nije dostupna, adresa e-pošte bit će <vaše ime>.<vaše prezime>@automated.izvješće.

   > **NAPOMENA** Da biste koristili ponavljanje, morate spremiti izvješće za buduću upotrebu.

5. Kliknite **Pokreni izvješće** da biste odmah pokrenuli izvješće.

Spremanje izvješća

1. Postavite izvješće po želji (pogledajte postupak "Pokreni izvješće").
2. Kliknite **Spremi kao** da biste spremili izvješće za buduću upotrebu.
3. Unesite naziv izvješća u tekstualno polje Spremi kao, a zatim kliknite **Spremi**.
4. Kada spremite konfiguraciju izvještaja, možete mu pristupiti tako **da kliknete Spremljeno** na alatnoj traci izvješćivanja, a zatim kliknete naziv izvještaja.

Dostupna izvješća

Izvješća o evaluaciji	
Ocjenjuje sve podatke	Prikazuje prosječne ocjene po grupi, timu ili agentu po

Izvješća o evaluaciji	
	obrazac. To može uključivati jedan obrazac za procjenu ili sve obrasce temeljene na točkama ili postocima.
Rezultati evaluacije	Prikazuje prosječne detaljne ocjene po agentu, timu i/ili grupa, na temelju obrasca.
Rezultati sekcije	Prikazuje prosječnu ocjenu za svaku sekciju obrasca za procjenu tijekom određenog razdoblja. To može voditi agent, tim i/ili grupa.
Rezultati pitanja	Prikazuje rezultate za svako pitanje na obrascu za procjenu. Ovaj
	može uključivati jedan obrazac za procjenu ili sve obrasce temeljene na točkama ili postocima za pojedinog agenta, grupu ili tim.
Performanse ocjenjivača	Daje sažetak broja evaluacija koje ocjenjivač ima Dovršena i prosječna ocjena na temelju vremenskog razdoblja. To može uključivati jedan obrazac za procjenu ili sve obrasce temeljene na točkama ili postocima.
Grafikon prosjeka kvalitete	Prikazuje prosjeke kvalitete tijekom vremena za agenta, tim i/ili grupa. To može uključivati jedan obrazac za procjenu ili sve obrasce temeljene na točkama ili postocima.
Grafikon ukupnih zbrojeva za procjenu	Prikazuje ukupne zbrojeve procjene po mjesecu za pojedinog agenta, grupa ili tim.
Grafikon ukupnih zbrojeva kontakata	Prikazuje ukupan broj snimaka i procjena mjesečno za određenu grupu.
Grafikon trenda agenta	Prikazuje prosječnu ocjenu određenog korisnika za svaku izvršenu procjenu tijekom određenog vremenskog razdoblja, zajedno s linijom trenda i detaljnim informacijama u nastavku koje čine grafikon.
Procjena rezultata agenta	Prikazuje pojedinosti svih ocjena ostvarenih za određenog korisnika

Izvješća o evaluaciji	
	tijekom određenog vremenskog razdoblja, uključujući ocjene dane na svakom pitanju za evaluaciju, ocjenu za svaki odjeljak, ukupnu ocjenu i sve dodane komentare. Izvješće se može pokrenuti za jedan obrazac ili za sve obrasce temeljene na postotku ili točkama.
Detalji o kontaktu	Prikazuje prosječne ocjenjivačke ocjene, raspone i ukupne datume kontakta za određenog agenta i je li rezultat premašio, ispunio ili je bio ispod očekivanja na temelju onoga što je definirano u obrascu. Za detalje na razini agenta možete vidjeti redak po obrascu. U pojedinostima na razini tima i grupe vidjet ćete neke dodatne informacije za ukupan broj procjena, timskih i agentskih prosjeka.
Kalibracija evaluacije	Prikazuje rezultate sesije kalibracije na temelju ID-a kontakta.
Napredak cilja kontakta	Ako koristite značajku Cilj kontakta, ovo izvješće prikazuje napredak dovršenih evaluacija u odnosu na njihove ciljeve. Ciljevi su ocjenjivač.

Izvješća sustava	
Pristup interakcije po korisniku	Prikazuje korisnike koji su pristupili snimkama tijekom određenog razdoblja.
Pristup interakciji po kontaktu	Prikazuje popis arhiviranih snimki za određenog agenta kojima je pristupljeno tijekom određenog razdoblja. Omogućuje vam da utvrdite je li pregledan značajan broj snimaka koji se odnose na određeni kontakt, takozvani broj ili broj poziva.
Stanje snimanja korisnika	Prikazuje korisničke i snimajuće događaje povezane s agentima konfiguriran za snimanje. Možete odabrati prikaz poruka koje generira usluga na razini INFO, WARN ili ERROR ili na svim razinama. Informacije su dostupne za proteklih sedam dana, uključujući i tekući dan.

Izvješća sustava	
Stanje sustava	Prikazuje sistemske i administrativne događaje povezane s agentima konfiguriran za snimanje. Možete odabrati prikaz poruka koje generira usluga na razini INFO, WARN ili ERROR ili na svim razinama. Informacije su dostupne za proteklih sedam dana, uključujući i tekući dan.

Izvješća o anketama	
Anketira sve podatke	Prikazuje kolektivne rezultate ankete nakon poziva.
Rezultati obrasca upitnika	Prikazuje prosječne rezultate za ankete nakon poziva.

Procjena rezultata agenta

Izvješće Ocjena rezultata agenta prikazuje pojedinosti o svim ocjenama postignutim za određenog korisnika tijekom određenog vremenskog razdoblja, uključujući rezultate dane na svakom pitanju za procjenu, rezultat za svaki odjeljak, ukupnu ocjenu i sve dodane komentare. Izvješće se može pokrenuti za jedan obrazac ili za sve obrasce temeljene na postotku ili točkama.

Pomoću ovog izvješća možete ispisati tiskanu kopiju pojedinačnog rezultata procjene.

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

BILJEŠKA

Ako ocjena ima ponavljajući decimalni broj, WFO Webex zaokružit će vrijednost na broj značajnih znamenki koje ste naveli za izvješća. Na 14 decimalnih mjesta i ispod, posljednja decimala je zaokružena. Na 15 decimala, posljednje dvije decimale su zaokružene.

Na primjer, za 14 decimala ponavljajuća se vrijednost pojavljuje kao 66.66666666666667. Za 15 decimala ponavljajuća se vrijednost pojavljuje kao 66.666666666666671.

Preduvjet

- Imate dozvolu "Prikaz detalja procjene". Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .

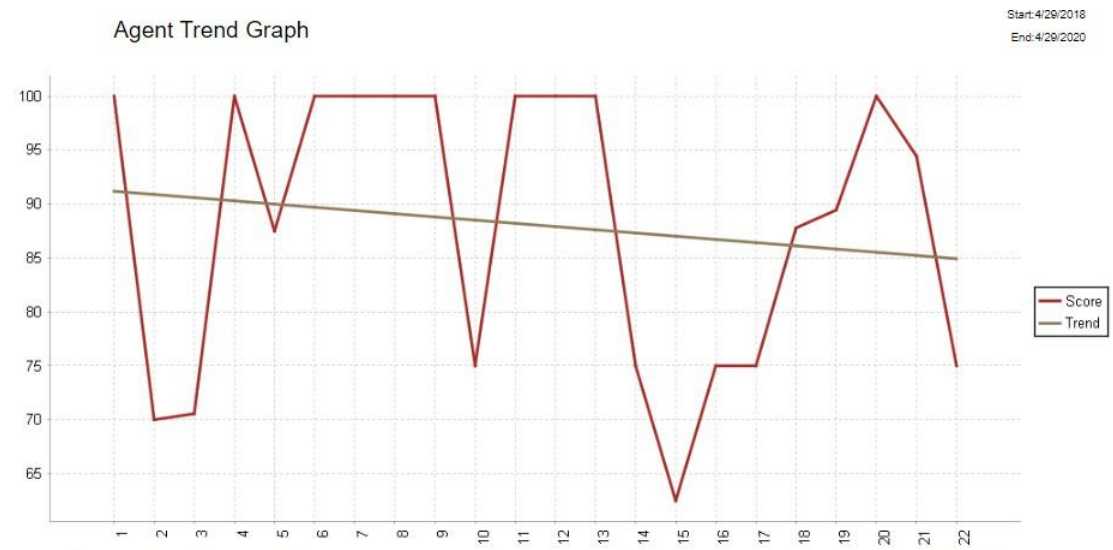
Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Trajanje poziva	Vrijeme razgovora kontakta (vrijeme između odgovora na poziv i poziva ispao).
Nazvani broj	DID (Izravno pozivanje prema unutra) ili DNIS (identifikacija biranog broja Usluga) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznato" ako pozvani broj nije naveden ili blokiran.
Broj pozivanja	ID pozivatelja ili ANI (automatska identifikacija broja) poziva partija. Prikazuje "nepoznato" ako pozivni broj nije na popisu ili je blokiran.
Komentar	Komentar koji se odnosi na obrazac ili sekciju. Svatko tko može pregledati procjenu može dodati komentar.
Datum komentara	Datum unosa komentara na evaluaciju.
Vrijeme komentara	Vrijeme unosa komentara u evaluaciju.
Vremenska zona komentara	Vremenska zona u koju je komentar unesen.
ID kontakta	Jedinstveni ID razgovora.
Vrijeme kontakta	Vrijeme kada je došlo do kontakta.
Kraj	Kraj dana ili intervala ili kraj razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Datum eval	Datum procjene kontakta. Ta se vrijednost pojavljuje u zatraženim izvješćima ako je odabrana dozvola Prikaz detalja o ocjenjivaču. Ako nije odabrana, prikazuje se vrijednost 12/31/2999. U zakazanim izvješćima ta se vrijednost uvijek prikazuje.
Evalni obrazac	Obrazac za procjenu koji se koristi za bodovanje kontakta.
Evalno vrijeme	Vrijeme procjene kontakta. Dostupno je u zatraženim izvješćima ako je odabrana dozvola Prikaz detalja o ocjenjivaču. Ako nije odabrana dozvola Prikaz detalja ocjenjivača prikaza prikazuje se vrijednost 12:00 AM. Ta je vrijednost uvijek dostupna u zakazanim izvješćima.

Polje	Definicija
Vremenska zona eval	Vremenska zona u kojoj je kontakt procijenjen. Dostupno samo na zatražena izvješća ako je omogućena dozvola Prikaz pojedinosti ocjenjivača. Ako dozvola nije omogućena, prikazuje se vrijednost #####. Ta se vrijednost uvijek prikazuje u zakazanim izvješćima.
Ime	Ime ocjenjivača. Ime ocjenjivača možete vidjeti ako: Imati dozvolu View Evaluator Details (Prikaz pojedinosti ocjenjivača).
Komentari obrasca	Komentari za obrazac. Svatko tko može pregledati procjenu može dodati komentar.
KPI	Ključni pokazatelj uspješnosti.
Prezime	Prezime ocjenjivača. Prezime ocjenjivača možete vidjeti ako imate dozvolu Prikaz pojedinosti ocjenjivača.
Moguć	Ukupan mogući rezultat.
Mogući rezultat	Stvarno pitanje koje se pojavljuje u obrascu za procjenu.
Pitanje	Tekst pitanja koji se pojavljuje u obrascu za procjenu.
Rezultat	Ocjena dana kontaktu.
Sekcija	Naziv sekcije u obrascu za procjenu.
Ukupno sekcija	Ukupan rezultat za odjeljak.
Ukupne procjene	Ukupan broj evaluacija provedenih pomoću navedenog obrasca za evaluaciju tijekom određenog vremenskog razdoblja.
Težina (%)	Postotak primijenjen na sekciju ili pitanje u obrascu za evaluaciju. Usluga Zbroj utega pitanja u odjeljku obrasca za procjenu je 100 posto.

Grafikon trenda agenta

Izvješće Grafikon trenda agenta prikazuje prosječnu ocjenu određenog korisnika za svaku procjenu izvršenu tijekom određenog vremenskog razdoblja, zajedno s linijom trenda i detaljnim informacijama u nastavku koje čine grafikon.



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

Polja u ovom izvješću

Polje	Opis
Trajanje poziva	Vrijeme razgovora kontakta (vrijeme između odgovaranja na poziv i prekinutog poziva).
Datum kontakta	Datum kada je došlo do kontakta.
ID kontakta	Jedinstveni ID razgovora.
Vrijeme kontakta	Vrijeme kada je došlo do kontakta.

Polje	Opis
Vremenska zona kontakta	Vremenska zona u kojoj se kontakt dogodio.
Kraj	Kraj dana ili interval ili kraj Razdoblje obuhvaćeno izvješćem.
Obrazac	Naziv obrasca za procjenu.
ID	ID kontakta.
Rezultat	Ocjena dana kontaktu.
Početak	Vrijeme početka dana ili intervala ili početka Razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Trend	Prosječna ocjena tijekom vremena.

Detalji o kontaktu

Ovo izvješće prikazuje prosječne ocjene ocjene, raspone i ukupne datume kontakta za određenog agenta te je li rezultat premašio, ispunio ili je bio ispod očekivanja na temelju onoga što je definirano u obrascu. Za detalje na razini agenta možete vidjeti redak po obrascu. U pojedinostima na razini tima i grupe možete vidjeti neke dodatne informacije za ukupan broj procjena, timskih i agentskih prosjeka.

NAPOMENA Statistika za postignute kontakte ne uključuje procjene u tijeku ili procjene koje čekaju odobrenje.

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

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Ispod	Broj procijenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.
Datum	Datum prijavljenih informacija.
Kraj	Kraj dana ili intervala ili kraj razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Premašuje	Broj procijenjenih kontakata koji premašuju očekivanja.
Zadovoljava	Broj procijenjenih kontakata koji ispunjavaju očekivanja.
Rezultat	Ocjena dana kontaktu.

Polje	Definicija
Početak	Vrijeme početka dana ili intervala ili početak razdoblja obuhvaćenog izvješćem.

Napredak cilja kontakta

Ako koristite značajku cilja kontakta, ovo izvješće prikazuje napredak dovršenih procjena u odnosu na njihove ciljeve. Ciljevi su ocjenjivač.

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

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Ime	Ime ocjenjivača. Ime ocjenjivača možete vidjeti ako: Imati dozvolu View Evaluator Details (Prikaz pojedinosti ocjenjivača).
Prezime	Prezime ocjenjivača. Prezime ocjenjivača možete vidjeti ako imate dozvolu Prikaz pojedinosti ocjenjivača.
Cilj kontakta	Opis cilja kontakta konfiguriranog u cilju kontakta Stranica administracije.
Završeno	Broj ciljeva kontakta koje je ocjenjivač ispunio.
Ukupno do dovršetka	Ukupan broj ciljeva kontakta koje ocjenjivač mora ispuniti. **NAPOMENA** Ako je agent deaktiviran prije nego što je cilj aktivan (ili, za ponavljajuće ciljeve, prije nego Webex WFO dodijeli sljedeće ponavljanje), Webex WFO ne uključuje kontakte tog agenta u ukupan broj kontakata kojima ocjenjivač mora rukovati da bi ispunio taj cilj. Ako je agent deaktiviran nakon što je cilj aktivan, kontakti tog agenta uključeni su u cilj i mjerne podatke za to

Polje	Definicija
	izvješće. **PRIMJER** : Svaki tjedan ocjenjivači imaju za cilj procijeniti deset poziva. Tjedan traje od ponedjeljka do petka. Agent napušta Kontakt centar u srijedu. Njezini kontakti uključeni su u mjerne podatke o cilju i izvješću za taj tjedan, ali ne i u mjernim podacima o cilju i izvješću za tjedan dana nakon toga.
Postotak dovršenosti	Postotak ciljeva kontakta koje je ocjenjivač ispunio.

Grafikon ukupnih zbrojeva kontakata

Izvješće Grafikon ukupnih zbrojeva kontakata prikazuje ukupan broj snimaka i procjena mjesečno za određenu grupu.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Kraj	Kraj dana ili intervala ili kraj razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Početak	Vrijeme početka dana ili intervala ili početak razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Ukupne procjene	Ukupan broj evaluacija provedenih pomoću navedenog obrasca za evaluaciju tijekom određenog vremenskog razdoblja.
Ukupno QM snimki	Ukupan broj snimki upravljanja kvalitetom.

Kalibracija evaluacije

Ovo izvješće prikazuje rezultate sesije kalibracije koja se temelji na ID-u kontakta. Ne prikazuje standardne ocjene

Preduvjet

- Imate dozvolu View Evaluator Details (Prikaz detalja). Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .

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

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Trajanje poziva	Vrijeme razgovora kontakta (vrijeme između odgovora na poziv i poziva ispao).
Nazvani broj	DID (Izravno pozivanje prema unutra) ili DNIS (identifikacija biranog broja Usluga) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznato" ako pozvani broj nije naveden ili blokiran.
Broj pozivanja	ID pozivatelja ili ANI (automatska identifikacija broja) poziva partija. Prikazuje "nepoznato" ako pozivni broj nije na popisu ili je blokiran.
Datum kontakta	Datum kada je došlo do kontakta.
ID kontakta	Jedinstveni ID razgovora.
Vrijeme kontakta	Vrijeme kada je došlo do kontakta.
Evalni obrazac	Obrazac za procjenu koji se koristi za bodovanje kontakta.
Naziv ocjenjivača	Ime i prezime osobe koja je ocijenila ili kalibrirala kontakt. Dostupno je samo u zatraženim izvješćima ako je omogućena dozvola Prikaz pojedinosti ocjenjivača. Ta se vrijednost uvijek prikazuje u zakazanim izvješćima.

Polje	Definicija
Komentari obrasca	Komentari za obrazac. Svatko tko može pregledati procjenu može dodati komentar.
KPI	Ključni pokazatelj uspješnosti.
Mogući rezultat	Stvarno pitanje koje se pojavljuje u obrascu za procjenu.
Pitanje	Tekst pitanja koji se pojavljuje u obrascu za procjenu. Vrsta
pitanja	Vrsta pitanja koja se temelji na mogućem odgovoru: Da/Ne ili 0–5.
Rezultat	Ocjena dana kontaktu.
Sekcija	Naziv sekcije u obrascu za procjenu.
Rezultat sekcije (%)	Rezultat odjeljka dan kontaktu.
Težina (%)	Postotak primijenjen na sekciju ili pitanje u obrascu za evaluaciju. Usluga Zbroj utega pitanja u odjeljku obrasca za procjenu je 100 posto.

Rezultati evaluacije

Ovo izvješće prikazuje prosječne detaljne ocjene po agentu, timu i/ili grupi na temelju obrasca.

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	

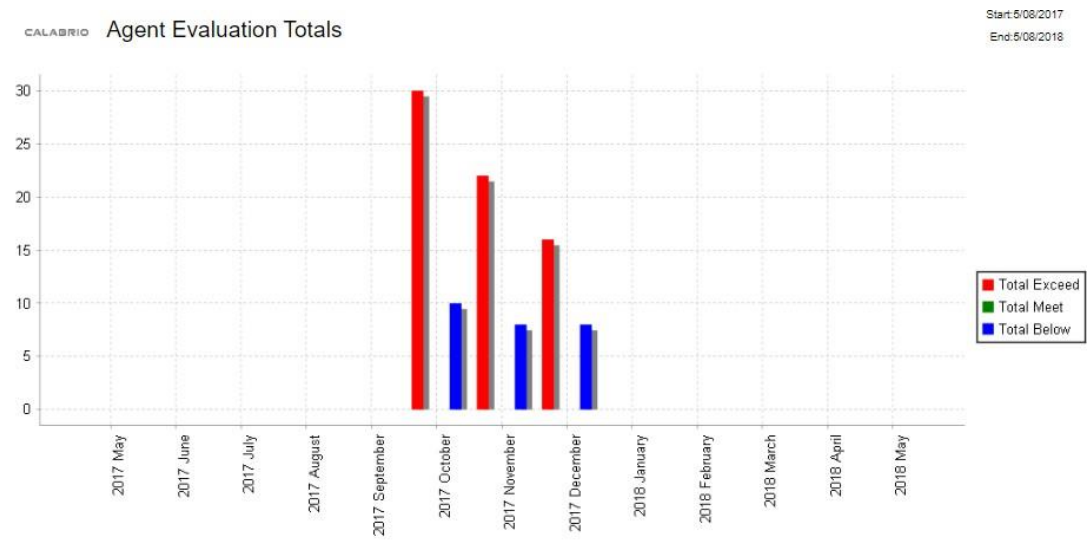
Polja u ovom izvješću

Polje	Opis
ID agenta	ID sustava agenta.
Ispod	Broj procijenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.
Kraj	Kraj dana ili intervala ili kraj razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Procjene	Ukupan broj evaluacija.
Premašuje	Broj procijenjenih kontakata koji premašuju očekivanja.
Ime	Ime ocjenjivača. Ime ocjenjivača možete vidjeti ako: Imati dozvolu View Evaluator Details (Prikaz pojedinosti ocjenjivača).
Obrazac	Naziv obrasca za procjenu.
Grupa	Naziv grupe.

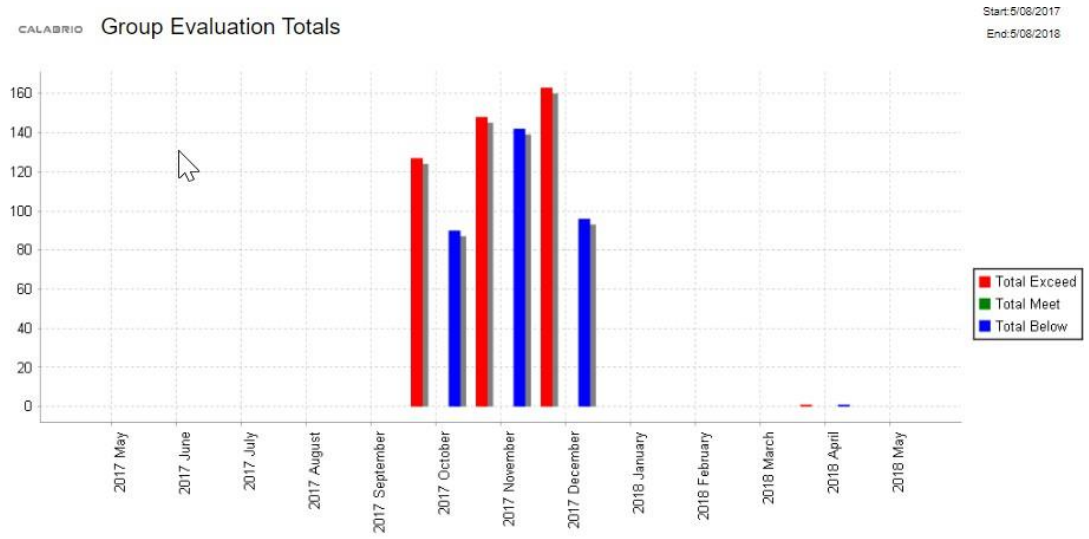
Polje	Opis
Prezime	Prezime ocjenjivača. Prezime ocjenjivača možete vidjeti ako imate dozvolu Prikaz pojedinosti ocjenjivača.
Zadovoljava	Broj procijenjenih kontakata koji ispunjavaju očekivanja.
Pitanje	Tekst pitanja koji se pojavljuje u obrascu za procjenu.
Težina pitanja	Postotak primijenjen na pitanje u obrascu za evaluaciju. Zbroj Utezi pitanja u svakom dijelu obrasca su 100 posto.
Snimke	Broj snimaka.
Sekcija	Naziv sekcije u obrascu za procjenu.
Težina sekcije	Postotak primijenjen na sekciju u obrascu za procjenu. Zbroj Utezi presjeka u obliku su 100 posto.
Početak	Vrijeme početka dana ili intervala ili početak razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Tim	Naziv tima. Kada je povezan s agentom, tim je trenutni tim agenta.

Grafikon ukupnih zbrojeva za procjenu

Izvješće Grafikon ukupnih zbrojeva procjene prikazuje ukupne iznose procjene po mjesecima za pojedinog agenta, grupu ili tim.



[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

Polja u ovom izvješću

Polje	Opis
Kraj	Kraj dana ili intervala ili kraj razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Početak	Vrijeme početka dana ili intervala ili početak razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Ukupno ispod	Ukupan broj procijenjenih kontakata čiji su rezultati ispod očekivanja. Zadani raspon rezultata je 0 – 74 posto. Raspon može izmijeniti administrator.
Ukupno prekoračenje	Ukupan broj procijenjenih kontakata čiji rezultati premašuju očekivanja. Zadani raspon rezultata je 90–100 posto. Administrator može izmijeniti taj raspon.

Performanse ocjenjivača

Ovo izvješće sadrži sažetak broja evaluacija koje je ocjenjivač dovršio i prosječnu ocjenu na temelju vremenskog razdoblja. To može uključivati jedan obrazac za procjenu ili sve obrasce temeljene na točkama ili postocima.

Preduvjet

- Imate dozvolu View Evaluator Details (Prikaz detalja). Pogledajte Upravljanje ulogama i dozvolama .

CALABRIO Evaluator Performance

Start:5/09/2019
End:5/08/2020

Last Name	First Name	User ID	Eval Form	Total Evaluations	Average Score
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	% Form with KPI Questions	3.00	63.33
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	GT_Approval_Percentage	1.00	100.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	Sample QA Form	1.00	68.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab..	SC - Call Eval (%) III	3.00	58.02
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	% Form with KPI Questions	1.00	100.00
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	70.50
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff\gag..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	100.00
Evaluator	Americ	evalamericas@calabriod..	SC Evaluation	3.00	50.83
Evans	David	CALABRIO\david.evans\..	SC Evaluation	7.00	70.95
Hebbar	Shravan	Shravan.Hebbar@accent..	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	100.00
Iske	Greg	CALABRIO\greg.iske\Gr..	SC Evaluation	1.00	23.33
Johnsen	Gerry	CALABRIO\johnseg\gerr..	SC - Call Eval (%) IV	1.00	4.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	Jim's Evaluation Form	1.00	100.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accentu..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	GT_NoApproval_Percentage	1.00	71.00
Laehn	Taylor	CALABRIO\taylor.laehn\l..	SC Evaluation	1.00	79.17
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	% Form with KPI Questions	4.00	61.25
Moilanen	Mary	Mary.Moilanen@Calabrio..	SC - Call Eval (%) III	7.00	86.17
Nyberg	Robert	CALABRIO\robert.nyberg..	SC Evaluation	1.00	100.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	Cust. Experience	1.00	85.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk\Sall..	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Wolff	Greg	CALABRIO\wolffg\Greg...	SC - Call Eval (%) III	1.00	96.50

[Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form

Page:1 / 1

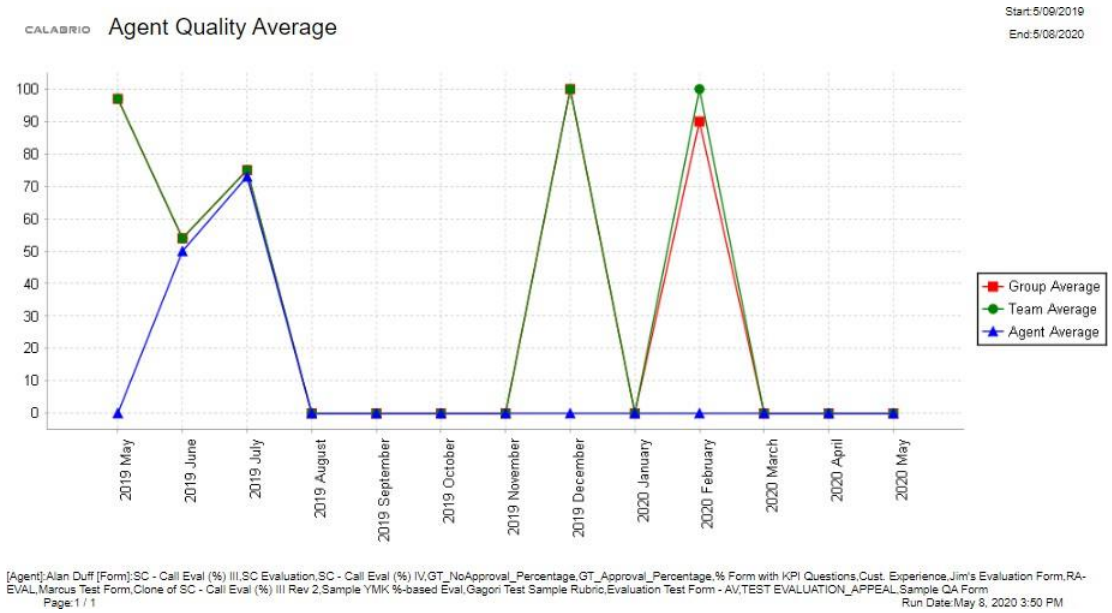
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Polja u ovom izvješću

Polje	Opis
Prosječna ocjena (%)	Prosječna ocjena za obrazac, sekciju ili pitanje.
Kraj	Kraj dana ili intervala ili kraj razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Evalni obrazac	Obrazac za procjenu koji se koristi za bodovanje kontakta.
Ime	Ime ocjenjivača. Ime ocjenjivača možete vidjeti ako: Imati dozvolu View Evaluator Details (Prikaz pojedinosti ocjenjivača).
Prezime	Prezime ocjenjivača. Prezime ocjenjivača možete vidjeti ako imate dozvolu Prikaz pojedinosti ocjenjivača.
Početak	Vrijeme početka dana ili intervala ili početak razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Ukupne procjene	Ukupan broj evaluacija provedenih pomoću navedenog obrasca za evaluaciju tijekom određenog vremenskog razdoblja.
Korisnički ID	Windows prijava osobe koja je pristupila arhivama.

Grafikon prosjeka kvalitete

Ovaj grafikon prikazuje prosjeke kvalitete tijekom vremena za agenta, tim i/ili grupu. To može uključivati jedan obrazac za procjenu ili sve obrasce temeljene na točkama ili postocima.



Polja u ovom izvješću

Polje	Opis
Kraj	Kraj dana ili intervala ili kraj razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Prosjek grupe	Prosječna ocjena svih kontakata procijenjenih za agente u grupi.
Početak	Vrijeme početka dana ili intervala ili početak razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Prosjek tima	Prosječna ocjena svih procjena tima.

Rezultati pitanja

Izvješće Rezultati pitanja prikazuje rezultate za svako pitanje na obrascu za procjenu. To može uključivati jedan obrazac za procjenu ili sve obrasce temeljene na točkama ili postocima za pojedinog agenta, grupu ili tim.

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	

Polja u ovom izvješću

Polje	Opis
ID agenta	ID sustava agenta.
Prosječna ocjena (%)	Prosječna ocjena za obrazac, sekciju ili pitanje.
Ispod	Broj procijenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.
Kraj	Kraj dana ili intervala ili kraj razdoblja obuhvaćenog izvješćem.

Polje	Opis
Procjene	Ukupan broj evaluacija.
Premašuje	Broj procijenjenih kontakata koji premašuju očekivanja.
Ime	Ime ocjenjivača. Ime ocjenjivača možete vidjeti ako: Imati dozvolu View Evaluator Details (Prikaz pojedinosti ocjenjivača).
Obrazac	Naziv obrasca za procjenu.
Grupa	Naziv grupe.
Prezime	Prezime ocjenjivača. Prezime ocjenjivača možete vidjeti ako imate dozvolu Prikaz pojedinosti ocjenjivača.
Zadovoljava	Broj procijenjenih kontakata koji ispunjavaju očekivanja.
Pitanje	Tekst pitanja koji se pojavljuje u obrascu za procjenu.
Težina pitanja	Postotak primijenjen na pitanje u obrascu za evaluaciju. Zbroj Utezi pitanja u svakom dijelu obrasca su 100 posto.
Snimke	Broj snimaka.
Sekcija	Naziv sekcije u obrascu za procjenu.
Težina sekcije	Postotak primijenjen na sekciju u obrascu za procjenu. Zbroj Utezi presjeka u obliku su 100 posto.
Početak	Vrijeme početka dana ili intervala ili početak razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Tim	Naziv tima. Kada je povezan s agentom, tim je trenutni tim agenta.

Pristup interakciji po kontaktu

Izvješće Pristup interakciji po kontaktu prikazuje popis arhiviranih snimki za određenog agenta kojima je pristupljeno tijekom određenog razdoblja. Omogućuje vam da utvrdite je li pregledan značajan broj snimaka koji se odnose na određeni kontakt, takozvani broj ili broj poziva.

Polja u ovom izvješću

Polje	Opis
Datum pristupa	Datum kada je kontaktu pristupljeno.
Vrijeme pristupa	Vrijeme kada je kontaktu pristupljeno.
Vremenska zona kojoj se pristupa	Vremenska zona u kojoj je kontaktu
pristupljeno. Ime agenta	Ime agenta.
ID agenta	ID sustava agenta.
Prezime agenta	Prezime agenta.
Nazvani broj	DID (Izravno pozivanje prema unutra) ili DNIS (identifikacija biranog broja Usluga) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznato" ako pozvani broj nije naveden ili blokiran.
Broj pozivanja	ID pozivatelja ili ANI (automatska identifikacija broja) poziva partija. Prikazuje "nepoznato" ako pozivni broj nije na popisu ili je blokiran.
Datum kontakta	Datum kada je došlo do kontakta.
ID kontakta	Jedinstveni ID razgovora.
Kraj	Kraj dana ili intervala ili kraj razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Početak	Vrijeme početka dana ili intervala ili početak razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Korisničko ime	Korisničko ime.
Korisnički ID	Windows prijava osobe koja je pristupila arhivama.
Korisničko prezime	Prezime korisnika.

Pristup interakcije po korisniku

Izvješće Pristup interakciji korisnika prikazuje korisnike koji su pristupili snimkama tijekom određenog razdoblja.

Polja u ovom izvješću

Polje	Opis
Datum pristupa	Datum kada je kontaktu pristupljeno.
Vrijeme pristupa	Vrijeme kada je kontaktu pristupljeno.
Vremenska zona kojoj se pristupa	Vremenska zona u kojoj je kontaktu
pristupljeno. Ime agenta	Ime agenta.
ID agenta	ID sustava agenta.
Prezime agenta	Prezime agenta.
Nazvani broj	DID (Izravno pozivanje prema unutra) ili DNIS (identifikacija biranog broja Usluga) broj telefona koji je primio poziv. Prikazuje "nepoznato" ako pozvani broj nije naveden ili blokiran.
Broj pozivanja	ID pozivatelja ili ANI (automatska identifikacija broja) poziva partija. Prikazuje "nepoznato" ako pozivni broj nije na popisu ili je blokiran.
Datum kontakta	Datum kada je došlo do kontakta.
ID kontakta	Jedinstveni ID razgovora.
Kraj	Kraj dana ili intervala ili kraj razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Početak	Vrijeme početka dana ili intervala ili početak razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Korisničko ime	Korisničko ime.
Korisnički ID	Windows prijava osobe koja je pristupila arhivama.
Korisničko prezime	Prezime korisnika.

Ocjenjuje sve podatke

Izvješće Rezultati svih podataka prikazuje prosječne ocjene po grupi, timu ili agentu po obrascu. To može uključivati jedan obrazac za procjenu ili sve obrasce temeljene na točkama ili postocima.

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

Polja u ovom izvješću

Polje	Opis
ID agenta	ID sustava agenta.
Prosječna ocjena (%)	Prosječna ocjena za obrazac, sekciju ili pitanje.

Polje	Opis
Ispod	Broj procijenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.
Kraj	Kraj dana ili intervala ili kraj razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Procjene	Ukupan broj evaluacija.
Premašuje	Broj procijenjenih kontakata koji premašuju očekivanja.
Ime	Ime ocjenjivača. Ime ocjenjivača možete vidjeti ako: Imati dozvolu View Evaluator Details (Prikaz pojedinosti ocjenjivača).
Obrazac	Naziv obrasca za procjenu.
Grupa	Naziv grupe.
Prezime	Prezime ocjenjivača. Prezime ocjenjivača možete vidjeti ako imate dozvolu Prikaz pojedinosti ocjenjivača.
Zadovoljava	Broj procijenjenih kontakata koji ispunjavaju očekivanja.
Pitanje	Tekst pitanja koji se pojavljuje u obrascu za procjenu.
Težina pitanja	Postotak primijenjen na pitanje u obrascu za evaluaciju. Zbroj Utezi pitanja u svakom dijelu obrasca su 100 posto.
Snimke	Broj snimaka.
Sekcija	Naziv sekcije u obrascu za procjenu.
Težina sekcije	Postotak primijenjen na sekciju u obrascu za procjenu. Zbroj Utezi presjeka u obliku su 100 posto.
Početak	Vrijeme početka dana ili intervala ili početak razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Tim	Naziv tima. Kada je povezan s agentom, tim je trenutni tim agenta.

Rezultati sekcije

Izvješće Rezultati sekcija prikazuje prosječnu ocjenu za svaki odjeljak obrasca za procjenu tijekom određenog razdoblja. To može voditi agent, tim i/ili grupa.

CALABRIO Agent Section Scores

Start:3/14/2021
End:3/14/2022

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Average Score
Americas	East-Team	Bennett	Belinda	Belinda Bennett	Digital_Services - 2021 v1-test	78.33

Section Weight(%):10.00	Section:	Greet	Average Score: 66.67
Question Weight(%)	Question		
33.33	1.1 Immediate attention to customer?		100.00
33.33	1.2 Proper company greeting?		0.00
33.34	1.3 Responds appropriately to customer and situation?		100.00
Section Weight(%):20.00	Section:	Analyze	Average Score: 75.00
Question Weight(%)	Question		
25.00	1.1 Probes to understand what and why?		100.00
25.00	1.2 Demonstrates expertise by clarity of questions?		100.00
25.00	1.3 Gives the correct information?		0.00
25.00	1.4 Confident in the answers given?		100.00
Section Weight(%):20.00	Section:	Solve/Confim	Average Score: 100.00
Question Weight(%)	Question		
16.67	1.1 Identifies and discusses all appropriate solutions, options and/or alternatives with Caller?		100.00
16.67	1.2 Does not place on hold for over 45 seconds?		100.00
16.67	1.3 If more hold time is needed, did they ask permission?		100.00
16.67	1.4 Did we apologize for the excessive hold time when we returned to the phone call?		100.00
16.67	1.5 Find ways to help instead of saying "No" to all erquests-seek supervisor approval if needed.		100.00
16.65	1.6 Did the agent transfer to the appropriate department?		100.00
Section Weight(%):20.00	Section:	System Tools	Average Score: 50.00
Question Weight(%)	Question		
50.00	1.1 Effectively utilizes internal systems or tools to assist co-worker?		0.00
50.00	1.2 Assigned proper wrap-up code		100.00
Section Weight(%):20.00	Section:	Communication	Average Score: 100.00
Question Weight(%)	Question		
25.00	1.1 Was courteous and respectful to co-worker/caller throughout the call?		100.00
25.00	1.2 Demonstrates effective listening skills?		100.00
25.00	1.3 Effectively manages time on the call (does not chit-chat unnecessarily)		100.00
25.00	1.4 Has a positive voice/tone throughout the phone call?		100.00
Section Weight(%):10.00	Section:	Closing	Average Score: 66.67
Question Weight(%)	Question		
33.33	1.1 Recap- Clearly communicates and gives clear instruction ?		0.00
33.33	1.2 Check for additional needs or issues		100.00
33.34	1.3 Thank the Caller using proper close		100.00

[Agent]:Belinda Bennett [Form]:Digital_Services - 2021 v1-test
Page:1 / 1

Run Date: March 14, 2022 4:01 PM

Polja u ovom izvješću

Polje	Opis
ID agenta	ID sustava agenta.
Prosječna ocjena (%)	Prosječna ocjena za obrazac, sekciju ili pitanje.
Ispod	Broj procijenjenih kontakata koji su ispod očekivanja.
Kraj	Kraj dana ili intervala ili kraj razdoblja obuhvaćenog izvješćem.

Polje	Opis
Evaluacija	Ukupan broj evaluacija.
Premašuje	Broj procijenjenih kontakata koji premašuju očekivanja.
Ime	Ime ocjenjivača. Ime ocjenjivača možete vidjeti ako: Imati dozvolu View Evaluator Details (Prikaz pojedinosti ocjenjivača).
Obrazac	Naziv obrasca za procjenu.
Grupa	Naziv grupe.
Prezime	Prezime ocjenjivača. Prezime ocjenjivača možete vidjeti ako imate dozvolu Prikaz pojedinosti ocjenjivača.
Zadovoljava	Broj procijenjenih kontakata koji ispunjavaju očekivanja.
Pitanje	Tekst pitanja koji se pojavljuje u obrascu za procjenu.
Težina pitanja	Postotak primijenjen na pitanje u obrascu za evaluaciju. Zbroj Utezi pitanja u svakom dijelu obrasca su 100 posto.
Snimke	Broj snimaka.
Sekcija	Naziv sekcije u obrascu za procjenu.
Težina sekcije	Postotak primijenjen na sekciju u obrascu za procjenu. Zbroj Utezi presjeka u obliku su 100 posto.
Početak	Vrijeme početka dana ili intervala ili početak razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Tim	Naziv tima. Kada je povezan s agentom, tim je trenutni tim agenta.

Anketira sve podatke

Izvješće Ankete Svi podaci prikazuje kolektivne rezultate ankete nakon poziva.

Polja u ovom izvješću

Polje	Opis
ID agenta	ID sustava agenta.
Prosječna ocjena (%)	Prosječna ocjena za obrazac, sekciju ili pitanje.
Ime	Ime ocjenjivača. Ime ocjenjivača možete vidjeti ako: Imati dozvolu View Evaluator Details (Prikaz pojedinosti ocjenjivača).
Obrazac	Naziv obrasca za procjenu.
Grupa	Naziv grupe.
Prezime	Prezime ocjenjivača. Prezime ocjenjivača možete vidjeti ako imate dozvolu Prikaz pojedinosti ocjenjivača.
Pitanje	Tekst pitanja koji se pojavljuje u obrascu za procjenu.
Težina pitanja	Postotak primijenjen na pitanje u obrascu za evaluaciju. Zbroj Utezi pitanja u svakom dijelu obrasca su 100 posto.
Ankete	Broj anketa.
Tim	Naziv tima. Kada je povezan s agentom, tim je trenutni tim agenta.

Rezultati obrasca upitnika

Izvješće Rezultati obrasca upitnika prikazuje prosječne rezultate za ankete nakon poziva.

Polja u ovom izvješću

Polje	Opis
ID agenta	ID sustava agenta.
Prosječna ocjena (%)	Prosječna ocjena za obrazac, sekciju ili pitanje.
Ime	Ime ocjenjivača. Ime ocjenjivača možete vidjeti ako:

Polje	Opis
	Imati dozvolu View Evaluator Details (Prikaz pojedinosti ocjenjivača).
Obrazac	Naziv obrasca za procjenu.
Grupa	Naziv grupe.
Prezime	Prezime ocjenjivača. Prezime ocjenjivača možete vidjeti ako imate dozvolu Prikaz pojedinosti ocjenjivača.
Pitanje	Tekst pitanja koji se pojavljuje u obrascu za procjenu.
Težina pitanja	Postotak primijenjen na pitanje u obrascu za evaluaciju. Zbroj Utezi pitanja u svakom dijelu obrasca su 100 posto.
Snimke	Broj snimaka.
Ankete	Broj anketa.
Tim	Naziv tima. Kada je povezan s agentom, tim je trenutni tim agenta.

Stanje sustava

Izvješće Status sustava prikazuje sistemske i administrativne događaje povezane s agentima konfiguriranim za snimanje. Možete odabrati prikaz poruka koje generira usluga na razini INFO, WARN ili ERROR ili na svim razinama. Informacije su dostupne za proteklih sedam dana, uključujući i tekući dan.

Web-aplikacija Media piše događaje koji upozoravaju kada na poslužitelju za prijenos web-mjesta nema slobodnog prostora ili kada se prijenosi zaustave jer je slobodan prostor prenizak.

Polja u ovom izvješću

Polje	Opis
Kategorija	Aplikacija pridružena događaju.
Datum	Datum prijavljenih informacija.
Kraj	Kraj dana ili intervala ili kraj razdoblja obuhvaćenog

Polje	Opis
	izvješće.
IP adresa	IP adresa računala na kojem se događaj dogodio.
libela,	Razina prikazanih poruka o događaju: ▪ ALL — sve poruke na razini događaja ▪ INFO—Informativne poruke za događaje koji nisu pogreške, ali mogu biti korisne za otklanjanje poteškoća ▪ WARN—Poruke upozorenja za događaje koji su neugodni kvarovi, ali ne ometaju rad programa ▪ ERROR—Poruke o pogreškama za događaje koji sprječavaju nastavak rada programa
Stroj	Univerzalno jedinstveni identifikator (UUID) računala na kojem se događaj dogodio.
Poruka	Poruka o događaju.
Početak	Vrijeme početka dana ili intervala ili početak razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Vrijeme	Vrijeme kontakta ili događaja.

Stanje snimanja korisnika

Izvješće Stanje snimanja korisnika prikazuje događaje korisnika i snimanja povezane s agentima konfiguriranim za snimanje. Možete odabrati prikaz poruka koje generira usluga na razini INFO, WARN ili ERROR ili na svim razinama. Informacije su dostupne za proteklih sedam dana, uključujući i tekući dan.

Polja u ovom izvješću

Polje	Opis
Kategorija	Aplikacija pridružena događaju.
Datum	Datum prijavljenih informacija.

Polje	Opis
Kraj	Kraj dana ili intervala ili kraj razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Ime	Ime ocjenjivača. Ime ocjenjivača možete vidjeti ako: Imati dozvolu View Evaluator Details (Prikaz pojedinosti ocjenjivača).
IP adresa	IP adresa računala na kojem se događaj dogodio.
Prezime	Prezime ocjenjivača. Prezime ocjenjivača možete vidjeti ako imate dozvolu Prikaz pojedinosti ocjenjivača.
libela,	Razina prikazanih poruka o događaju: ▪ ALL — sve poruke na razini događaja ▪ INFO—Informativne poruke za događaje koji nisu pogreške, ali mogu biti korisne za otklanjanje poteškoća ▪ WARN—Poruke upozorenja za događaje koji su neugodni kvarovi, ali ne ometaju rad programa ▪ ERROR—Poruke o pogreškama za događaje koji sprječavaju nastavak rada programa
Stroj	Univerzalno jedinstveni identifikator (UUID) računala na kojem se događaj dogodio.
Poruka	Poruka o događaju.
Početak	Vrijeme početka dana ili intervala ili početak razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Tim	Naziv tima. Kada je povezan s agentom, tim je trenutni tim agenta.
Vrijeme	Vrijeme kontakta ili događaja.
Korisnički ID	Windows prijava osobe koja je pristupila arhivama.

WFM standardna izvješća

Standardna izvješća dostupna u WFM navedena su u nastavku.

NAPOMENA WFM standardna izvješća odražavaju podatke kakvi se pojavljuju u vremenskoj zoni klijenta koju je konfigurirao administrator sustava. Ako zatražite izvješće o WFM, a vremenska zona prikaza je ispred klijenta:

Vremenska zona, izvještaj možda ne sadrži podatke.

NAPOMENA Neke vrijednosti u izvještajima su izračunate vrijednosti i podložne su zaokruživanju prema gore ili dolje. Zbog tog zaokruživanja mogu se neznatno razlikovati od povijesnih vrijednosti podataka.

Izvješća o performansama agenta i tima

- Produktivnost agenta i tima

Izvješća o performansama reda čekanja servisa

- Interval agenta
- Interval reda čekanja servisa agenta
- Red čekanja servisa intervala
- Interval agenta reda čekanja servisa
- Interval agenta tima
- Timski interval

Zakazivanje prikaza izvješća

- Dodijeljena iznimka
- Prekovremeni rad agenta
- Dnevni raspored agenta
- Raspored agenta tjedno
- Postoci zadataka agenta
- Raspored reda čekanja servisa po agentu
- Raspored reda čekanja servisa po intervalu
- Vrijeme zadatka tima

Izvješća o analizi performansi

- Kartica izvješća agenta
- Dnevna izvedba
- Interval performansi

Izvješća o planiranju

- Status odmora
- Promjena analize proračuna

Izvješća o strateškom planiranju

- Planiranje objekata (hardver)
- Planiranje osoblja
- Plan zapošljavanja
- Proračunsko planiranje

Interval agenta

Izvješće Interval agenta prikazuje aktivnost odabranih agenata u intervalima od pola sata na odabrani datum. Možete odabrati koja polja želite prikazati, osim za agenta i intervale, koja su potrebna. Prema zadanim postavkama odabrana su sva polja.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Prosječno vrijeme rješavanja	Prosječno vrijeme obrade ACD kontakta (unakrsni interval) za agenta Za interval. Prosjek će biti nula ako su obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno vrijeme rukovanja = (A + B + C) ÷ D Pri čemu:

Polje	Definicija
	A = Ukupno vrijeme razgovora za ACD kontakte obrađene tijekom intervala B = Ukupno vrijeme čekanja za ACD kontakte obrađene tijekom intervala C = Ukupno nakon kontaktnog radnog vremena za ACD kontakte obrađene tijekom intervala D = ukupan broj ACD kontakata obrađenih tijekom intervala
Prosječno vrijeme razgovora	Prosječno vrijeme razgovora u kontaktu (u intervalima) za obrađenu ACD Kontakti agenta za interval. Prosjek će biti nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno vrijeme razgovora = (A + B) ÷ C Pri čemu: A = Ukupno vrijeme razgovora za ACD kontakte obrađene tijekom intervala B = Ukupno vrijeme čekanja za ACD kontakte obrađene tijekom intervala C = ukupan broj ACD kontakata obrađenih tijekom intervala
Prosječno radno vrijeme	Prosjek radnog vremena nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD intervalom rukovao kontaktima agenta. Prosjek će biti nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno radno vrijeme = A ÷ B Pri čemu: A = Nakon kontakta radno vrijeme za kontakte dovršene tijekom intervala B = Broj kontakata dovršenih tijekom intervala

Polje	Definicija
Zauzeto vrijeme drugog stanja	Vrijeme tijekom koje je agent prijavljen, ali nije u upotrebi tijekom interval.
Obrađeni pozivi	Broj kontakata ACD koje su dovršili red čekanja usluge ili agent tijekom intervala. Ako se kontakt proteže u više intervala, broji se samo u intervalu dovršetka rada nakon kontakta za kontakt.
Datum	Datum prijavljenih informacija.
Vrijeme rada	Vrijeme koje je agent bio u stanju spremno za ACD kontakt ili je rukovao ACD kontaktom tijekom intervala. To uključuje vrijeme spremnosti, razgovora, čekanja i rada.
% popunjenosti	Postotak vremena u intervalu koji agent provodi rukovajući ACD Kontakti u odnosu na ukupno vrijeme tijekom koje je agent prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tijekom intervala. % popunjenosti = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vrijeme rukovanja za obrađene kontakte B = Ukupno u vremenu servisa
Vrijeme spremnog stanja	Vrijeme u kojem je agent prijavljen i čeka da uzme ACD poziva tijekom intervala.
% iskorištenosti	Postotak iskorištenosti je postotak vremena koje agent provodi rukovanje ACD kontakte u odnosu na ukupno vrijeme prijave agenta tijekom intervala. % iskorištenosti = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vrijeme rukovanja za obrađene kontakte (ukupno prijavljeno u ACD) B = Ukupno u vremenu sesije (prijave) (ukupno prijavljeno od strane ACD)

Prekovremeni rad agenta

Izvješće Agent Prekovremeni rad prikazuje broj prekovremenih sati koje su odradili odabrani agenti u odabranim timovima ili redovima čekanja usluga u odabranom datumskom rasponu.

Također možete odabrati koja polja želite prikazati, osim imena agenta i datuma, koja su potrebna. Prema zadanim postavkama odabrana su sva polja.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Trajanje	Trajanje aktivnosti.
Vrijeme završetka	Posljednje doba dana.
Vrijeme početka	Vrijeme početka radne smjene.
Korisničko ime	Agentovo korisničko ime.

Kartica izvješća agenta

Izvješće Kartica izvješća agenta prikazuje informacije o performansama.

Ako QM instaliran i ako je WFM konfiguriran za uvoz informacija iz obrasca za procjenu, padajući popis obrazac za procjenu prikazuje popis obrazaca za procjenu koji se koriste u QM za procjenu performansi agenta. Ako je odabran obrazac za procjenu, podaci na kartici izvješća agenta odražavat će samo podatke iz procjena agenta koji koriste odabrani obrazac za procjenu i zadovoljavaju sve ostale kriterije odabira izvješća.

Odjeljak metrike cilja prikazuje zadane vrijednosti polja postavljene za sljedeću statistiku.

Statistika	Zadana vrijednost
Prosječna ocjena kvalitete	75
Prosječan broj poziva po satu	10
% pridržavanja	75
% sukladnosti	0
% popunjenosti	0

Statistika	Zadana vrijednost
% iskorištenosti	0
Prosječno vrijeme rješavanja	0
Prosječno vrijeme razgovora	0
Prosječno radno vrijeme	0
Prosječno vrijeme na čekanju	0
Prosječno vrijeme pripreme	0

Te ciljeve možete mijenjati po želji. Kada se generira kartica izvješća agenta, naznačuje se izvedba agenta ili tima u odnosu na te ciljeve. Prikazane vrijednosti su ponderirani prosjeci.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
% pridržavanja	Postotak koji opisuje koliko se dobro agenti drže planiranog rada Raspored unutar intervala. Te su informacije dostupne agentima koji imaju podatke o produktivnosti. % pridržavanja = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Ukupno minuta pridržavanja B = Ukupno minuta koje se ne pridržavaju C = Ukupno konfiguriranih minuta pridržavanja rasporeda
Prosječan broj poziva po satu	Izračun prosječnog broja poziva po satu. Prosječni broj poziva po satu = 3600 ÷ (A + B) Pri čemu: A = Vrijeme razgovora u sekundama za ACD poziva dovršenih tijekom intervala B = Nakon radnog vremena poziva u sekundama za ACD pozive

Polje	Definicija
	Dovršeno tijekom intervala
Prosječno vrijeme rješavanja	Prosječno vrijeme obrade ACD kontakta (unakrsni interval) za agenta Za interval. Prosjek će biti nula ako su obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno vrijeme rukovanja = (A + B + C) ÷ D Pri čemu: A = Ukupno vrijeme razgovora za ACD kontakte obrađene tijekom intervala B = Ukupno vrijeme čekanja za ACD kontakte obrađene tijekom intervala C = Ukupno nakon kontaktnog radnog vremena za ACD kontakte obrađene tijekom intervala D = ukupan broj ACD kontakata obrađenih tijekom intervala
Prosječno vrijeme na čekanju	Stvarni prosjek vremena čekanja na čekanju (unakrsni interval) za agenta za ACD kontakte obrađene u intervalu. To uključuje vrijeme zadržavanja za transfere i konferencije. Prosjek će biti nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno vrijeme čekanja = A ÷ B Pri čemu: A = Vrijeme u kojem su agenti stavili kontakte na čekanje tijekom intervala, uključujući vrijeme zadržavanja za transfere i konferencije B = Broj kontakata stavljenih na čekanje tijekom razdoblja. Poziv je možda više puta stavljen na čekanje.
Prosječna ocjena kvalitete	Prosječna ocjena kvalitete poziva koje je agent dovršio tijekom intervala. Ocjene kvalitete dolaze iz poziva koji se ocjenjuju pomoću snimanja

Polje	Definicija
	I upravljanje kvalitetom. Prosječna ocjena kvalitete = A ÷ B Pri čemu: A = Zbroj ukupnih ocjena kvalitete za ocijenjene pozive koje je agent dovršio tijekom intervala B = Ukupan broj procijenjenih poziva koje je agent dovršio tijekom intervala
Prosječno vrijeme pripreme	Stvarno prosječno vrijeme u sekundama u kojem je agent spreman Stanje agenta. Prosjek će biti nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. U izračunu se koriste i podaci unakrsnog intervala i unutar intervala. Prosječno vrijeme pripreme = A ÷ B Pri čemu: A = Vrijeme u kojem je agent u stanju Spremno za vrijeme tijekom intervala B = Broj kontakata dovršenih tijekom intervala
Prosječno vrijeme razgovora	Prosječno vrijeme razgovora u kontaktu (u intervalima) za obrađenu ACD Kontakti agenta za interval. Prosjek će biti nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno vrijeme razgovora = (A + B) ÷ C Pri čemu: A = Ukupno vrijeme razgovora za ACD kontakte obrađene tijekom intervala B = Ukupno vrijeme čekanja za ACD kontakte obrađene tijekom intervala C = ukupan broj ACD kontakata obrađenih tijekom intervala

Polje	Definicija
Prosječno radno vrijeme	Prosjek radnog vremena nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD intervalom rukovao kontaktima agenta. Prosjek će biti nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno radno vrijeme = A ÷ B Pri čemu: A = Nakon kontakta radno vrijeme za kontakte dovršene tijekom intervala B = Broj kontakata dovršenih tijekom intervala
% usklađenosti	Sukladnost je postotak vremena u intervalu u kojem agent radi Pravo vrijeme bez obzira na doba dana kada agent radi. Usklađivanje rasporeda ne uzima u obzir vrijeme dolaska i odlaska. Na primjer, agent koji bi trebao raditi od 20:00 AM do 16:00, ali umjesto toga radi od 22:00 AM do 18:00, prilagodio bi se, ali se ne pridržava, rasporedu. Te su informacije dostupne agentima koji imaju podatke o produktivnosti. Sukladnost se izračunava prema sljedećoj formuli: % usklađenosti = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Ukupno vrijeme tijekom intervala u kojem je agent u službi, bez obzira na to je li zakazano da agent bude u upotrebi ili ne B = Ukupno vrijeme tijekom intervala u kojem agent mora biti u službi, bez obzira na to je li agent stvarno u službi ili ne
% popunjenosti	Postotak vremena u intervalu koji agent provodi rukovajući ACD Kontakti u odnosu na ukupno vrijeme tijekom koje je agent prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tijekom intervala. % popunjenosti = A ÷ B Pri čemu:

Polje	Definicija
	A = Ukupno vrijeme rukovanja za obrađene kontakte B = Ukupno u vremenu servisa
% iskorištenosti	Postotak iskorištenosti je postotak vremena koje agent provodi rukovanje ACD kontakte u odnosu na ukupno vrijeme prijave agenta tijekom intervala. % iskorištenosti = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vrijeme rukovanja za obrađene kontakte (ukupno prijavljeno u ACD) B = Ukupno u vremenu sesije (prijave) (ukupno prijavljeno od strane ACD)

Dnevni raspored agenta

Izvješće Raspored agenta dnevno detaljno opisuje planirane aktivnosti odabranih agenata po danu za odabrani datumski raspon.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Trajanje aktivnosti	Trajanje zakazane aktivnosti u minutama.
Vrijeme završetka aktivnosti	Zakazano vrijeme završetka aktivnosti.
Vrijeme početka aktivnosti	Zakazano vrijeme početka aktivnosti.
Vrsta aktivnosti	Vrsta aktivnosti: dodjela, pauza, zatvorena usluga, iznimka, ručak, Ili projekt.
Red čekanja servisa	Naziv reda čekanja usluge koji agent podržava.

Raspored agenta tjedno

Tjedno izvješće Raspored agenta detaljno opisuje zakazane aktivnosti odabranih agenata po tjednu, počevši od odabranog datuma.

Također možete odabrati koja polja želite prikazati, osim za Ime agenta, Broj agenta, Arr (vrijeme dolaska) i Dep (vrijeme polaska), koja su potrebna. Prema zadanim postavkama odabrana su sva polja.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Radno vrijeme	Broj sati u kojima agent treba biti u službi.
Dodjela plaćenih sati	Iznos plaćenog vremena dodjele zakazanog agentu za interval.
Pauza plaćenih sati	Iznos plaćenog vremena pauze zakazanog za agenta za interval.
Plaćeni sati zatvorene usluge	Iznos plaćenog vremena zatvorenog reda čekanja servisa zakazanog za agenta za Interval.
Iznimka od plaćenih sati	Iznos plaćenog vremena iznimke zakazanog za agenta za interval.
Plaćeni sati ručka	Iznos plaćenog vremena ručka zakazan za agenta za interval. Projekt
plaćenih sati	Iznos plaćenog vremena projekta zakazanog za agenta za interval.
Ukupno plaćenih sati	Ukupni plaćeni sati za interval. Ukupno plaćeni sati = sati u službi + plaćeni sati pauze + plaćeni sati ručak + plaćeni sati iznimka + plaćeni sati Projekt + Dodjela plaćenih sati + plaćeni sati Zatvorena usluga

Interval reda čekanja servisa agenta

Izvješće Interval reda čekanja servisa agenta prikazuje aktivnost agenta za odabrane agente u odabranim redovima čekanja servisa u intervalima od pola sata na odabrani datum.

Također možete odabrati koja polja želite prikazati, osim agenta, intervala i reda čekanja usluga, koja su potrebna. Prema zadanim postavkama odabrana su sva polja.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Prosječno vrijeme rješavanja	Prosječno vrijeme obrade ACD kontakta (unakrsni interval) za agenta Za interval. Prosjek će biti nula ako su obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno vrijeme rukovanja = (A + B + C) ÷ D Pri čemu: A = Ukupno vrijeme razgovora za ACD kontakte obrađene tijekom intervala B = Ukupno vrijeme čekanja za ACD kontakte obrađene tijekom intervala C = Ukupno nakon kontaktnog radnog vremena za ACD kontakte obrađene tijekom intervala D = ukupan broj ACD kontakata obrađenih tijekom intervala
Prosječno vrijeme razgovora	Prosječno vrijeme razgovora u kontaktu (u intervalima) za obrađenu ACD Kontakti agenta za interval. Prosjek će biti nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno vrijeme razgovora = (A + B) ÷ C Pri čemu: A = Ukupno vrijeme razgovora za ACD kontakte obrađene tijekom intervala B = Ukupno vrijeme čekanja za ACD kontakte obrađene tijekom intervala C = ukupan broj ACD kontakata obrađenih tijekom intervala
Prosječno radno vrijeme	Prosjek radnog vremena nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD intervalom rukovao kontaktima agenta. Prosjek će biti

Polje	Definicija
	Nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno radno vrijeme = A ÷ B Pri čemu: A = Nakon kontakta radno vrijeme za kontakte dovršene tijekom intervala B = Broj kontakata dovršenih tijekom intervala
Obrađeni pozivi	Broj kontakata ACD koje su dovršili red čekanja usluge ili agent tijekom intervala. Ako se kontakt proteže u više intervala, broji se samo u intervalu dovršetka rada nakon kontakta za kontakt.
Kraj	Kraj dana ili intervala ili kraj razdoblja obuhvaćenog izvješćem.

Postoci zadataka agenta

Izvješće Postoci zadataka agenta prikazuje aktivnosti odabranih agenata u smislu postotaka ukupnog radnog vremena za odabrane agente u odabranom datumskom rasponu po danu, tjednu ili mjesecu.

Također možete odabrati koja polja želite prikazati, osim imena agenta i datuma, koja su potrebna. Prema zadanim postavkama odabrana su sva polja.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Postotak dodjele	Postotak zakazanog vremena dodjele za interval. Postotak dodjele = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Zakazana dodjela radnog vremena za interval B = Ukupno zakazano vrijeme za interval
Postotak prijeloma	Postotak zakazanog vremena pauze za interval.

Polje	Definicija
	Postotak prekida = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Zakazano vrijeme stanke za interval B = Ukupno zakazano vrijeme za interval
Postotak zatvorenosti	Postotak zatvorenog vremena za interval. Postotak zatvoren = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Zakazano vrijeme zatvaranja intervala B = Ukupno zakazano vrijeme za interval
Iznimka postotka	Postotak vremena iznimke za interval. Izuzetak postotka = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Zakazano vrijeme iznimke za interval B = Ukupno zakazano vrijeme za interval
Postotak u upotrebi	Postotak vremena u upotrebi za interval. Postotak u servisu = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Zakazano vrijeme u upotrebi za interval B = Ukupno zakazano vrijeme za interval
Postotak ručka	Postotak vremena ručka za interval. Postotak ručka = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Zakazano vrijeme ručka za interval B = Ukupno zakazano vrijeme za interval

Polje	Definicija
Postotak prekovremenih sati	Postotak prekovremenog rada za interval. Postotak prekovremenih sati = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Zakazano prekovremeno za interval B = Ukupno zakazano vrijeme za interval
Postotak projekta	Postotak vremena projekta za interval. Postotak projekta = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Zakazano vrijeme projekta za interval B = Ukupno zakazano vrijeme za interval
Korisničko ime	Agentovo korisničko ime.

Produktivnost agenta i tima

Izvješće Produktivnost agenta i tima prikazuje statistiku produktivnosti agenta ili tima u odabranom datumskom rasponu po danu, tjednu ili mjesecu. Statistika se prijavljuje samo za vremenska razdoblja tijekom kojih je agent prijavljen ili za vrijeme kada vaš ACD prijavljuje podatke.

NAPOMENA Ako odaberete samo jedan ili više timova, izrađuje se izvješće o produktivnosti tima. Ako odaberete jedan ili više timova i jednog ili više agenata, izrađuje se izvješće o produktivnosti agenta.

NAPOMENA: Vrijednosti za % pridržavanja i % usklađenosti u ovom izvješću temelje se na podacima izračunatim prije pridržavanja ili poboljšanja izračuna usklađenosti. Kao rezultat toga, vrijednosti su Jednostavni prosjeci i ne ponderirani prosjeci.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
ID ACD-a	Identifikator agenta u ACD.
% pridržavanja	Postotak koji opisuje koliko se dobro agenti drže planiranog rada

Polje	Definicija
	Raspored unutar intervala. Te su informacije dostupne agentima koji imaju podatke o produktivnosti. % pridržavanja = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Ukupno minuta pridržavanja B = Ukupno minuta koje se ne pridržavaju C = Ukupno konfiguriranih minuta pridržavanja rasporeda
Naziv agenta	Puno ime i prezime agenta.
Prosječno vrijeme rješavanja	Prosječno vrijeme obrade ACD kontakta (unakrsni interval) za agenta Za interval. Prosjek će biti nula ako su obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno vrijeme rukovanja = (A + B + C) ÷ D Pri čemu: A = Ukupno vrijeme razgovora za ACD kontakte obrađene tijekom intervala B = Ukupno vrijeme čekanja za ACD kontakte obrađene tijekom intervala C = Ukupno nakon kontaktnog radnog vremena za ACD kontakte obrađene tijekom intervala D = ukupan broj ACD kontakata obrađenih tijekom intervala
Prosječno vrijeme na čekanju	Stvarni prosjek vremena čekanja na čekanju (unakrsni interval) za agenta za ACD kontakte obrađene u intervalu. To uključuje vrijeme zadržavanja za transfere i konferencije. Prosjek će biti nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno vrijeme čekanja = A ÷ B

Polje	Definicija
	Pri čemu: A = Vrijeme u kojem su agenti stavili kontakte na čekanje tijekom intervala, uključujući vrijeme zadržavanja za transfere i konferencije B = Broj kontakata stavljenih na čekanje tijekom razdoblja. Poziv je možda više puta stavljen na čekanje.
Prosječno vrijeme nespremnosti	Prosječno vrijeme agenta je u stanju agenta Nije spremno. Usluga Prosjek će biti nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. U izračunu se koriste i podaci unakrsnog intervala i unutar intervala. Prosječno vrijeme nespremnosti = A ÷ B Pri čemu: A = Vrijeme u kojem se agent nalazi u stanju agenta Nije spreman tijekom intervala B = Broj kontakata dovršenih tijekom intervala
Prosječno vrijeme pripreme	Stvarno prosječno vrijeme u sekundama u kojem je agent spreman Stanje agenta. Prosjek će biti nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. U izračunu se koriste i podaci unakrsnog intervala i unutar intervala. Prosječno vrijeme pripreme = A ÷ B Pri čemu: A = Vrijeme u kojem je agent u stanju Spremno za vrijeme tijekom intervala B = Broj kontakata dovršenih tijekom intervala
Prosječno vrijeme razgovora	Prosječno vrijeme razgovora u kontaktu (u intervalima) za obrađenu ACD Kontakti agenta za interval. Prosjek će biti nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno vrijeme razgovora = (A + B) ÷ C

Polje	Definicija
	Pri čemu: A = Ukupno vrijeme razgovora za ACD kontakte obrađene tijekom intervala B = Ukupno vrijeme čekanja za ACD kontakte obrađene tijekom intervala C = ukupan broj ACD kontakata obrađenih tijekom intervala
Prosječno radno vrijeme	Prosjek radnog vremena nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD intervalom rukovao kontaktima agenta. Prosjek će biti nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno radno vrijeme = A ÷ B Pri čemu: A = Nakon kontakta radno vrijeme za kontakte dovršene tijekom intervala B = Broj kontakata dovršenih tijekom intervala
Obrađeni pozivi	Broj kontakata ACD koje su dovršili red čekanja usluge ili agent tijekom intervala. Ako se kontakt proteže u više intervala, broji se samo u intervalu dovršetka rada nakon kontakta za kontakt.
Odlazni pozivi	**Odlazni pozivi** Broj vanjskih izlaznih ACD poziva koje je agent dovršio tijekom intervala.
Pozivi po satu	Broj ACD poziva koji se obrađuju po satu. I interval križanja i U izračunu se koriste podaci unutar intervala. Pozivi po satu = (A × 3600) ÷ B Pri čemu: A = Broj poziva obrađenih tijekom sata

Polje	Definicija
	B = Ukupno u vremenu servisiranja u sekundama tijekom sata
Preneseni pozivi	Broj prenesenih i saborskih poziva ACD poziva koje je pokrenuo Agent tijekom intervala.
% usklađenosti	Sukladnost je postotak vremena u intervalu u kojem agent radi Pravo vrijeme bez obzira na doba dana kada agent radi. Usklađivanje rasporeda ne uzima u obzir vrijeme dolaska i odlaska. Na primjer, agent koji bi trebao raditi od 20:00 AM do 16:00, ali umjesto toga radi od 22:00 AM do 18:00, prilagodio bi se, ali se ne pridržava, rasporedu. Te su informacije dostupne agentima koji imaju podatke o produktivnosti. Sukladnost se izračunava prema sljedećoj formuli: % usklađenosti = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Ukupno vrijeme tijekom intervala u kojem je agent u službi, bez obzira na to je li zakazano da agent bude u upotrebi ili ne B = Ukupno vrijeme tijekom intervala u kojem agent mora biti u službi, bez obzira na to je li agent stvarno u službi ili ne
Datum	Datum prijavljenih informacija.
ID zaposlenika	ID ID agentovog zaposlenika.
% popunjenosti	Postotak vremena u intervalu koji agent provodi rukovajući ACD Kontakti u odnosu na ukupno vrijeme tijekom koje je agent prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tijekom intervala. % popunjenosti = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vrijeme rukovanja za obrađene kontakte B = Ukupno u vremenu servisa

Polje	Definicija
Ukupno vrijeme rješavanja	Stvarno ukupno vrijeme rukovanja ACD kontaktom (unakrsni intervali) u sekundama Za agenta ili red čekanja usluge u intervalu. To uključuje razgovor, čekanje i radno vrijeme. Ukupno vrijeme rukovanja = Vrijeme razgovora + Vrijeme čekanja + Radno vrijeme
Ukupno vrijeme na čekanju	Stvarno ukupno vrijeme zadržavanja (u intervalima) u sekundama za agenta, Uključujući vrijeme zadržavanja za transfere i konferencije tijekom intervala.
Ukupno vrijeme u upotrebi	Ukupno vrijeme u upotrebi (unutar intervala) je ukupno vrijeme, u sekundama, da Agent je bio u stanju spreman za ACD kontakt ili je upravljao ACD kontaktom tijekom intervala. U Vrijeme usluge = Vrijeme razgovora + Vrijeme čekanja + Radno vrijeme + Rezervirano vrijeme + Vrijeme pripreme
Ukupno vrijeme prijave	Ukupno vrijeme prijave (unutar intervala) u sekundama za agenta tijekom Interval. U vremenu sesije = Vrijeme razgovora + Vrijeme čekanja + Radno vrijeme + Rezervirano vrijeme + Vrijeme pripreme + Nije spremno + Drugo vrijeme
Ukupno vrijeme nije spremno	Ukupno vrijeme bez spremnosti (unutar intervala) je ukupno vrijeme u sekundama Agent je tijekom intervala bio u stanju agenta Nije spremno.
Ukupno vrijeme spremnosti	Ukupno vrijeme pripreme (unutar intervala) je ukupno vrijeme u sekundama agenta Bio je u stanju spremnog agenta tijekom intervala.
Ukupno vrijeme razgovora	Stvarno ukupno vrijeme razgovora (u intervalima) agent je bio na ACD kontaktima. Vrijeme teče od trenutka kada agent odgovori na ACD kontakt do trenutka kada agent odspoji kontakt i ne uključuje vrijeme čekanja.
Ukupno vrijeme rada	Stvarno ukupno radno vrijeme (unakrsni interval) u sekundama za agenta.
% iskorištenosti	Postotak iskorištenosti je postotak vremena koje agent provodi rukovanje ACD kontakte u odnosu na ukupno vrijeme prijave agenta tijekom intervala. % iskorištenosti = A ÷ B

Polje	Definicija
	Pri čemu: A = Ukupno vrijeme rukovanja za obrađene kontakte (ukupno prijavljeno u ACD) B = Ukupno u vremenu sesije (prijave) (ukupno prijavljeno od strane ACD)

Dodijeljena iznimka

Izvješće Dodijeljena iznimka prikazuje sva pojavljivanja odabrane vrste iznimke dodijeljene odabranim agentima u odabranom rasponu datuma. Vrste iznimki stvaraju se i održavaju na stranici Upravljanje vrstama iznimki (Upravljanje aplikacijama > Aktivnosti > Vrste iznimki).

> **NAPOMENA:** Moguće je imati cjelodnevne iznimke na datume za koje rasporedi još nisu pokrenuti. Ako je to slučaj, polja Start, End i Duration za te iznimke bit će prazna. Jednom a Za te datume pokrenut je raspored, izvješće će prikazati vrijednosti u tim poljima.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
ID agenta	ID sustava agenta.
Datum	Datum prijavljenih informacija.
Trajanje	Trajanje aktivnosti.
Kraj	Kraj dana ili intervala ili kraj razdoblja obuhvaćenog izvješćem.
Cijeli dan	Iznimka koja traje cijelu radnu smjenu.
Iznimka	Naziv iznimke.
Početak	Vrijeme početka dana ili intervala ili početak razdoblja obuhvaćenog izvješćem.

Proračunsko planiranje

Izvješće Proračunsko planiranje prikazuje procijenjeni trošak plaće po ulozi za utvrđeni vremenski okvir. Da biste pokrenuli ovo izvješće, morate već imati generirano strateško predviđanje za red čekanja usluga.

Ljudski resursi prikazani u ovom izvješću konfigurirani su na stranici Upravljanje strateškim resursima . Bez obzira na to kako je trošak resursa konfiguriran (mjesečno, godišnje ili kao jednokratni izdatak) na stranici Strateški resursi, vrijednost se pretvara u mjesečni trošak. Ta se vrijednost koristi za izračun ovog izvješća.

Kako se izračunava izvješće

Broj svake vrste ljudskih resursa koji se planira za bilo koji mjesec = (predviđeni broj agenata za mjesec) × (omjer resursa osnovnog resursa i resursa agenta) × (omjer resursa za ovaj resurs) × (trošak resursa).

> **PRIMJER**
> Ako postoji jedan nadzornik na svakih 10 agenata i jedan menadžer na svaka dva nadzornika, a trošak po upravitelju je $5,000, tada je formula za izračunavanje troškova menadžera potrebnih u mjesecu u kojem je predviđeni broj agenata 100:
>
> Mjesečni trošak menadžera = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5.000) = $25,000 za 5 menadžera

Polja koja se pojavljuju u izvješću ovise o ljudskim resursima koji su konfigurirani na stranici Strateški resursi. Ne možete prilagoditi redoslijed pojavljivanja polja.

Planiranje objekata (hardver)

Izvješće Planiranje objekta (hardver) prikazuje kapitalne stavke (opremu, namještaj i uređaje) za koje se predviđa da će ih koristiti odabrani red čekanja servisa tijekom odabranog datumskog raspona.

Stavke kapitala prikazane u ovom izvješću konfigurirane su na stranici Upravljanje strateškim resursima . Da biste pokrenuli ovo izvješće, morate već imati generirano strateško predviđanje za red čekanja usluga.

Kako se izračunava izvješće

Broj stavke kapitala koju treba planirati za bilo koji mjesec = (predviđeni broj agenata za mjesec) × (omjer resursa osnovnog resursa i resursa agenta) × (omjer resursa za ovaj resurs).

> **PRIMJER**
> Ako postoji jedan nadzornik na svakih 10 agenata i jedan telefon na svaka dva nadzornika, tada je formula za izračunavanje broja telefona potrebnih u mjesecu u kojem je predviđeni broj agenata 100:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 telefona

Polja koja se pojavljuju u izvješću ovise o kapitalnim stavkama konfiguriranima na stranici Strateški resursi. Potrebno je polje Mjesec. Ne možete prilagoditi redoslijed pojavljivanja polja.

Plan zapošljavanja

Izvješće Plan zapošljavanja prikazuje predviđeni broj zaposlenika koji moraju biti u svakoj fazi zapošljavanja kako bi zadovoljili potrebne razine osoblja tijekom utvrđenog vremenskog okvira.

- Ljudski resursi prikazani u ovom izvješću konfigurirani su na Upravljanje strateškim resursima stranica.
- Da biste pokrenuli ovo izvješće, morate već imati generirano strateško predviđanje za red čekanja usluga.
- Trenutni broj resursa sa stranice Strateški resursi koristi se kao početna točka u izvješću.
- Vrijednost atribucije koju unesete kao dio zahtjeva za izvješće primjenjuje se na trenutni broj resursa. Razlika između ove izračunate vrijednosti i predviđenog zahtjeva za resursima za mjesec u planu zapošljavanja je manjak resursa koji treba popuniti planom zapošljavanja.
- Primjenjuje se stopa iscrpljivanja za svaki od koraka zapošljavanja. Radeći unatrag od ove brojke, izračunava se potreban broj resursa na početku svakog koraka.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Stopa atribucije	Stopa gubitka zaposlenika zbog promocije, prijenosa ili otkaza.
Trajanje	Trajanje aktivnosti.
Datum završetka	Datum završetka prijavljenih informacija.
FTE	Broj zaposlenika u ekvivalentu punog radnog vremena (FTE).
Datum početka	Datum početka prijavljenih informacija.

Izvješće u zaglavlju sadrži i sljedeće sažete informacije:

- Ciljna FTE – FTE izračunata za odabrano vremensko razdoblje prema vašem strateškom planu.
- Dostupno FTE — dostupni FTE (nakon iscrpljivanja na temelju trenutnog broja) izračunat za odabrano vremensko razdoblje prema vašem strateškom planu.
- FTE Gap – razlika između ciljne FTE i dostupne FTE.

Red čekanja servisa intervala

Izvješće Interval red čekanja servisa prikazuje sveobuhvatnu statistiku za odabrane redove čekanja servisa u intervalima od pola sata na odabrani datum.

Također možete odabrati koja polja želite prikazati. Prema zadanim postavkama odabrana su sva polja.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Stvarni agenti	Broj agenata s ekvivalentom punog radnog vremena (FTE) koji podržavaju uslugu Red čekanja tijekom intervala. Vrijeme agenta uključeno je samo kada je agent u službi. Stvarni agenti = A ÷ 1800 Pri čemu: A = U vremenu servisa, u sekundama, za agente koji bi trebali podržati red čekanja servisa tijekom intervala
Prognoza agenata	Broj predviđenih agenata potrebnih za red čekanja servisa tijekom interval. Predviđanje agenata = Zbroj predviđenih agenata ÷ Broj intervala s najmanje jednim predviđenim agentom
Predviđeni agenti	Projicirani broj agenata potrebnih za red čekanja servisa tijekom interval. To je izračun trenda koji se temelji na trenutnom trendu stvarnih i predviđenih agenata. Predviđeni agenti = zbroj predviđenih agenata ÷ broju intervala s najmanje jednim projiciranim agentom

Polje	Definicija
raspored agenta	Broj agenata zakazanih za red čekanja servisa tijekom intervala.
Skupljanje sredstava	Broj sredstava koja se očekuju nakon primjene skupljanja. Skupljanje sredstava = zakazana sredstva - (agenti zakazani × postotkom skupljanja) ÷ 100
Prosječno radno vrijeme nakon kontakta Stvarno	Stvarno radno vrijeme nakon kontakta tijekom intervala.
Prosječno predviđanje radnog vremena nakon kontakta	Predviđeni prosjek nakon radnog vremena kontakta tijekom intervala.
Prosječno stvarno vrijeme razgovora	Stvarno prosječno vrijeme razgovora tijekom intervala.
Predviđanje prosječnog vremena razgovora	**Predviđanje prosječnog vremena razgovora** Predviđeno prosječno vrijeme razgovora za interval.
Napušteni pozivi	**Napušteni pozivi** Broj ACD poziva usmjerenih u red čekanja usluge tijekom intervala u kojem je pozivatelj prekinuo vezu dok je bio u redu ili dok je zvonio na agentovom telefonu. Pozivi se broje u intervalu u kojem je pozivatelj prekinuo vezu.
Obrađeni pozivi	Broj kontakata ACD koje su dovršili red čekanja usluge ili agent tijekom intervala. Ako se kontakt proteže u više intervala, broji se samo u intervalu dovršetka rada nakon kontakta za kontakt.
Ponovno predviđanje poziva	Ponovno predviđeni broj poziva usmjerenih u red čekanja usluge tijekom interval.
Ponuđeni pozivi stvarni	Stvarni broj poziva usmjerenih u red čekanja usluge tijekom intervala Na koje je odgovoreno ili završavaju u redu čekanja za usluge. U većini slučajeva poziv se broji u intervalu tijekom kojeg se usmjerava u red čekanja usluga.
Ponuđeno predviđanje poziva	Predviđeni broj poziva usmjerenih u red čekanja usluga tijekom interval.

Polje	Definicija
Obrađeni %	Postotak poziva koje obrađuje agent od ukupnog broja Pozivi ponuđeni agentu. Obrađeni % = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = broj ACD poziva koje je agent obradio dok je prijavljen tijekom intervala B = Ukupan broj ACD poziva ponuđenih agentu dok ste prijavljeni tijekom intervala
Interval	Vrijeme početka polusatnog intervala rasporeda.
Stvarni % popunjenosti	Stvarni postotak vremena koje agent provodi u sustavu ACD rukovanje kontaktima u sustavu Odnos prema ukupnom vremenu tijekom kojeg je agent prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tijekom intervala. % popunjenosti = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vrijeme rukovanja za obrađene kontakte B = Ukupno u vremenu servisa
Predviđanje % popunjenosti	Predviđeni postotak vremena koje agent provodi rukovajući ACD Kontakti u odnosu na ukupno vrijeme tijekom koje je agent prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tijekom intervala. Predviđanje % popunjenosti = Zbroj (predviđanje popunjenosti) ÷ Zbroj (ponuđeno predviđanje kontakata)
% preciznosti	Jaz između predviđenih poziva i stvarnih ponuđenih poziva, izražen kao postotak. % preciznosti = (A ÷ B) × 100 Pri čemu:

Polje	Definicija
	A = Predviđeni pozivi B = Stvarni ponuđeni pozivi
% skupljanja	Vrijednost nije podržana. Vraća null/blank.

Ta se polja pojavljuju samo u redovima interaktivnih usluga

Polje	Definicija
Prosječna brzina stvarnog vremena odgovora	Stvarno prosječno vrijeme koje pozivatelji provedu u redu čekanja na odgovor na svoje pozive.
Prosječna brzina predviđanja vremena odgovora	Predviđeno prosječno vrijeme koje pozivi provedu u redu čekanja na odgovor na svoje pozive.
Zakazana razina usluge u sekundama	Zakazani broj sekundi unutar kojeg se na poziv mora odgovoriti ako želi ispuniti cilj razine usluge.
% razine usluge - stvarno	Stvarni postotak razine usluge, cilj brzine odgovora koji je često Izraženo kao postotak za odgovaranje na pozive unutar određenog broja sekundi. Skupne vrijednosti ove vrijednosti (na primjer, vrijednost prikazana u ladici pokrivenosti, retku sažetka stranice Predviđanje i u izvješćima) temelje se na ponderiranom izračunu pomoću razine usluge intervala % i ponuđenih kontakata.
Predviđanje % razine usluge	Predviđeni postotak odgovora na pozive unutar razine usluge-Vrijeme praga, po intervalu.
% razine usluge - cilj	Postotak cilja poziva na koje treba odgovoriti unutar razine usluge Vrijeme praga, po intervalu.
Planirano % razine usluge	Očekivani postotak odgovora na pozive unutar razine usluge vrijeme praga, po intervalu. To je izračun u stvarnom vremenu napravljen prilikom generiranja izvješća.

Polje	Definicija
% smanjenja razine usluge	Očekivani postotak razine usluge na temelju očekivanih agenata Nakon skupljanja. Na primjer, ako imate zakazan % razine usluge od 80 posto, a 10 agenata zakazano s % skupljanja od 10 posto, tada bi skupljanje agenata bilo bliže devet agenata, a smanjenje % razine usluge bilo bi manje od 80 posto.

Ovo se polje pojavljuje samo u neinteraktivnim redovima čekanja usluga

Polje	Definicija
Maksimalan broj kontakata u redu čekanja	Maksimalan broj neinteraktivnih kontakata u redu čekanja za interval. Za interaktivne redove čekanja usluga izvještaji prikazuju crticu za ovo polje.

Dnevna izvedba

Izvješće Dnevni rezultati prikazuje statistiku za odabrane redove čekanja servisa u odabranom datumskom rasponu koji opisuju stvarnu izvedbu reda čekanja servisa u odnosu na izvedbu predviđanja i točnost predviđanja.

Također možete odabrati koja polja želite prikazati, osim za Uslugu i Datum, koja su potrebna. Prema zadanim postavkama odabrana su sva polja.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Napusti %	Postotak poziva napuštenih tijekom intervala. Napušteni % = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Broj poziva napuštenih dok je poziv bio u redu čekanja ili zvonio na agentov telefon za red čekanja usluge tijekom intervala, bez obzira na to je li poziv trajao manje vremena od sekunde razine usluge

Polje	Definicija
	B = Broj poziva ponuđenih za red čekanja usluge tijekom intervala
Stvarno prosječno vrijeme rukovanja	Stvarno prosječno vrijeme rukovanja tijekom intervala. Prosječno vrijeme rukovanja stvarno = ukupno vrijeme rukovanja, stvarno ÷ obrađenih poziva
Predviđanje prosječnog vremena rukovanja	Predviđeno prosječno vrijeme rukovanja tijekom intervala. Predviđanje prosječnog vremena rukovanja = ukupno predviđanje vremena rukovanja ÷ ponuđenih poziva
Prosječna brzina odgovaranja	Prosječno vrijeme koje pozivatelji provedu u redu čekanja Pozivi na koje treba odgovoriti. Prosječna brzina odgovora = A ÷ B Pri čemu: A = Vrijeme u redu čekanja za pozive na koje je odgovoreno tijekom intervala. Vrijeme u redu čekanja uključuje vrijeme od trenutka kada ACD stavlja poziv u red čekanja za uslugu do trenutka kada agent odgovori na poziv. B = Broj poziva za red čekanja usluge na koje je odgovoreno tijekom intervala.
Ponuđeni pozivi stvarni	Stvarni broj poziva usmjerenih u red čekanja usluge tijekom intervala Na koje je odgovoreno ili završavaju u redu čekanja za usluge. U većini slučajeva poziv se broji u intervalu tijekom kojeg se usmjerava u red čekanja usluga.
Ponuđeno predviđanje poziva	Predviđeni broj poziva usmjerenih u red čekanja usluga tijekom interval.
Točnost predviđanja	Postotak predviđenih poziva na stvarne pozive ponuđene za uslugu Red čekanja tijekom intervala. Točnost predviđanja = (A ÷ B) × 100

Polje	Definicija
	Pri čemu: A = Predviđeni pozivi za red čekanja usluge tijekom intervala B = Stvarni pozivi ponuđeni za red čekanja usluge tijekom intervala
Točnost vremena rukovanja	Mjera koliko je točno vrijeme rukovanja predviđanjem. Točnost vremena rukovanja = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Predviđanje prosječnog vremena rukovanja B = Stvarno prosječno vrijeme rukovanja

Ovo se polje pojavljuje samo u neinteraktivnim redovima čekanja usluga

Polje	Definicija
Maksimalan broj kontakata u redu čekanja	Maksimalan broj neinteraktivnih kontakata u redu čekanja za interval. Za interaktivne redove čekanja usluga izvještaji prikazuju crticu za ovo polje.

Ovo se polje pojavljuje samo u redovima interaktivnih usluga

Polje	Definicija
% razine usluge - stvarno	Stvarni postotak razine usluge, cilj brzine odgovora koji je često Izraženo kao postotak za odgovaranje na pozive unutar određenog broja sekundi. Skupne vrijednosti ove vrijednosti (na primjer, vrijednost prikazana u ladici pokrivenosti, retku sažetka stranice Predviđanje i u izvješćima) temelje se na ponderiranom izračunu pomoću razine usluge intervala % i ponuđenih kontakata.

Interval performansi

Izvješće Interval izvedbe prikazuje statistiku za odabrane redove čekanja servisa za određeni datum koja opisuje stvarnu izvedbu reda čekanja servisa u odnosu na predviđanje i točnost predviđanja za svaki polusatni interval.

Također možete odabrati koja polja želite prikazati, osim za Uslugu, Datum i Interval, koja su potrebna. Prema zadanim postavkama odabrana su sva polja.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Napusti %	Postotak poziva napuštenih tijekom intervala. Napušteni % = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Broj poziva napuštenih dok je poziv bio u redu čekanja ili zvonio na agentov telefon za red čekanja usluge tijekom intervala, bez obzira na to je li poziv trajao manje vremena od sekunde razine usluge B = Broj poziva ponuđenih za red čekanja usluge tijekom intervala
Stvarni agenti	Broj agenata s ekvivalentom punog radnog vremena (FTE) koji podržavaju uslugu Red čekanja tijekom intervala. Vrijeme agenta uključeno je samo kada je agent u službi. Stvarni agenti = A ÷ 1800 Pri čemu: A = U vremenu servisa, u sekundama, za agente koji bi trebali podržati red čekanja servisa tijekom intervala
Stvarno agenti - prognoza agenata	Broj stvarnih agenata umanjen za broj predviđenih agenata.
Stvarni agenti - Agenti	Broj stvarnih agenata umanjen za broj zakazanih agenata.

Polje	Definicija
Zakazano	
Prognoza agenata	Broj predviđenih agenata potrebnih za red čekanja servisa tijekom interval. Predviđanje agenata = Zbroj predviđenih agenata ÷ Broj intervala s najmanje jednim predviđenim agentom
raspored agenta	Broj agenata zakazanih za red čekanja servisa tijekom intervala.
Zakazani agenti – predviđeni agenti	Broj zakazanih agenata umanjen za broj predviđenih agenata.
Stvarno prosječno vrijeme rukovanja	Stvarno prosječno vrijeme rukovanja tijekom intervala. Prosječno vrijeme rukovanja stvarno = ukupno vrijeme rukovanja, stvarno ÷ obrađenih poziva
Predviđanje prosječnog vremena rukovanja	Predviđeno prosječno vrijeme rukovanja tijekom intervala. Predviđanje prosječnog vremena rukovanja = ukupno predviđanje vremena rukovanja ÷ ponuđenih poziva
Prosječna brzina odgovaranja	Prosječno vrijeme koje pozivatelji provedu u redu čekanja Pozivi na koje treba odgovoriti. Prosječna brzina odgovora = A ÷ B Pri čemu: A = Vrijeme u redu čekanja za pozive na koje je odgovoreno tijekom intervala. Vrijeme u redu čekanja uključuje vrijeme od trenutka kada ACD stavlja poziv u red čekanja za uslugu do trenutka kada agent odgovori na poziv. B = Broj poziva za red čekanja usluge na koje je odgovoreno tijekom intervala.
Ponuđeni pozivi stvarni	Stvarni broj poziva usmjerenih u red čekanja usluge tijekom intervala Na koje je odgovoreno ili završavaju u redu čekanja za usluge. U većini slučajeva poziv je

Polje	Definicija
	Broji se u intervalu tijekom kojeg je usmjeren u red čekanja za servis.
Ponuđeno predviđanje poziva	Predviđeni broj poziva usmjerenih u red čekanja usluga tijekom interval.
Točnost predviđanja	Postotak predviđenih poziva na stvarne pozive ponuđene za uslugu Red čekanja tijekom intervala. Točnost predviđanja = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Predviđeni pozivi za red čekanja usluge tijekom intervala B = Stvarni pozivi ponuđeni za red čekanja usluge tijekom intervala
Točnost vremena rukovanja	Mjera koliko je točno vrijeme rukovanja predviđanjem. Točnost vremena rukovanja = (A ÷ B) × 100 Pri čemu: A = Predviđanje prosječnog vremena rukovanja B = Stvarno prosječno vrijeme rukovanja

Ovo se polje pojavljuje samo u neinteraktivnim redovima čekanja usluga

Polje	Definicija
Maksimalan broj kontakata u redu čekanja	Maksimalan broj neinteraktivnih kontakata u redu čekanja za interval. Za interaktivne redove čekanja usluga izvještaji prikazuju crticu za ovo polje.

Ovo se polje pojavljuje samo u redovima interaktivnih usluga

Polje	Definicija
% razine usluge - stvarno	Stvarni postotak razine usluge, cilj brzine odgovora koji je često

Polje	Definicija
	Izraženo kao postotak za odgovaranje na pozive unutar određenog broja sekundi. Skupne vrijednosti ove vrijednosti (na primjer, vrijednost prikazana u ladici pokrivenosti, retku sažetka stranice Predviđanje i u izvješćima) temelje se na ponderiranom izračunu pomoću razine usluge intervala % i ponuđenih kontakata.

Interval agenta reda čekanja servisa

Izvješće Interval agenta reda čekanja servisa prikazuje statistiku agenta za odabrane agente u odabranim redovima čekanja servisa u intervalima od pola sata na odabrani datum.

Također možete odabrati koja polja želite prikazati, osim za agenta, interval i uslugu, koja su potrebna. Prema zadanim postavkama odabrana su sva polja.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Prosječno vrijeme rješavanja	Prosječno vrijeme obrade ACD kontakta (unakrsni interval) za agenta Za interval. Prosjek će biti nula ako su obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno vrijeme rukovanja = (A + B + C) ÷ D Pri čemu: A = Ukupno vrijeme razgovora za ACD kontakte obrađene tijekom intervala B = Ukupno vrijeme čekanja za ACD kontakte obrađene tijekom intervala C = Ukupno nakon kontaktnog radnog vremena za ACD kontakte obrađene tijekom intervala D = ukupan broj ACD kontakata obrađenih tijekom intervala

Polje	Definicija
Prosječno vrijeme razgovora	Prosječno vrijeme razgovora u kontaktu (u intervalima) za obrađenu ACD Kontakti agenta za interval. Prosjek će biti nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno vrijeme razgovora = (A + B) ÷ C Pri čemu: A = Ukupno vrijeme razgovora za ACD kontakte obrađene tijekom intervala B = Ukupno vrijeme čekanja za ACD kontakte obrađene tijekom intervala C = ukupan broj ACD kontakata obrađenih tijekom intervala
Prosječno radno vrijeme	Prosjek radnog vremena nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD intervalom rukovao kontaktima agenta. Prosjek će biti nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno radno vrijeme = A ÷ B Pri čemu: A = Nakon kontakta radno vrijeme za kontakte dovršene tijekom intervala B = Broj kontakata dovršenih tijekom intervala
Obrađeni pozivi	Broj kontakata ACD koje su dovršili red čekanja usluge ili agent Tijekom intervala. Ako se kontakt proteže u više intervala, broji se samo u intervalu dovršetka rada nakon kontakta za kontakt.

Raspored reda čekanja servisa po agentu

Izvješće Raspored reda čekanja servisa po agentu prikazuje rasporede agenata za odabrani datum, kategoriju agenta i red čekanja usluga.

Ovo izvješće prikazuje raspored po satu za odabrani dan. Raspored svakog agenta kodiran je tako da prikazuje aktivnost zakazanu za svaki sat. Prikazana je i pokrivenost za svaki red čekanja usluga.

Šifre aktivnosti agenta su sljedeće.

Kod	Opis
X	U službi
B	Prekid
L	Ručak
O	Zadatak
h	Zatvorena usluga
P	Projekt
E	Iznimka
–	Nije dostupno
<prazno>	Dostupno, ali nije zakazano

Šifre pokrivenosti redom čekanja servisa su sljedeće.

Kod	Opis
–	Manje agenata zakazano u službi nego što predviđanje zahtijeva
*	Agenti zakazani u servisnim zahtjevima za podudaranje
+	Više agenata je zakazano u službi nego što predviđanje zahtijeva.

Raspored reda čekanja servisa po intervalu

Izvješće Raspored reda čekanja servisa po intervalima prikazuje raspored za odabrane redove čekanja servisa za odabrani datum po intervalima od pola sata.

Također možete odabrati koja polja želite prikazati, osim za Uslugu i Datum, koja su potrebna. Prema zadanim postavkama odabrana su sva polja.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Prognoza agenata	Broj predviđenih agenata potrebnih za red čekanja servisa tijekom interval. Predviđanje agenata = Zbroj predviđenih agenata ÷ Broj intervala s najmanje jednim predviđenim agentom
raspored agenta	Broj agenata zakazanih za red čekanja servisa tijekom intervala.
Zakazani agenti – predviđeni agenti	Broj zakazanih agenata umanjen za broj predviđenih agenata.
Zadatak	Vrijeme predviđeno za agenta i klasificirano kao posao vrste zadatka.
Prekid	Vrijeme pauze zakazano za agenta tijekom intervala.
Zatvoren	Iznos zatvorenog vremena zakazanog za agenta tijekom intervala. Zatvoreno vrijeme je vrijeme zakazano agentu za vrijeme zatvaranja kontaktnog centra, kada kontaktni centar ne prihvaća pozive za red čekanja servisa.
Iznimka	Naziv iznimke.
U upotrebi	Količina agenta u servisnom vremenu zakazana tijekom intervala za red čekanja servisa.
Interval	Vrijeme početka polusatnog intervala rasporeda.
Ručak	Količina vremena ručka zakazana za agenta za interval.
Projekt	Vrijeme projekta zakazano za agenta za interval.
Ukupno	Ukupno vrijeme predviđeno za agente koji podržavaju red čekanja servisa u intervalu. Ukupno = u usluzi + pauza + ručak + iznimka + projekt + dodjela + zatvoreno

Promjena analize proračuna

Izvješće Analiza proračuna za promjenu prikazuje trošak po smjeni za red čekanja servisa. Ovo izvješće možete pregledati samo za redove čekanja servisa za koje ste prethodno poslali zahtjev za analizu proračuna za smjenu (pogledajte Vodič za *administratore*sustava).

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Pozivi po satu	Broj ACD poziva koji se obrađuju po satu. I interval križanja i U izračunu se koriste podaci unutar intervala. Pozivi po satu = (A × 3600) ÷ B Pri čemu: A = Broj poziva obrađenih tijekom sata B = Ukupno u vremenu servisiranja u sekundama tijekom sata
Pozivi po plaćenom satu	Broj ukupno obrađenih poziva podijeljen s brojem plaćenih sati.
Cijena po pozivu	Prosječna cijena po pozivu za taj dan.
Dnevni proračun	Izračunati ukupni trošak za taj dan.
Satnica	Stopa plaća korištena u izračunima izvješća.
Sati u upotrebi	Ukupan broj sati u uporabi za taj dan.
Plaćeni sati	Ukupan broj plaćenih sati dnevno.
Broj dana	Ukupan broj dana u tjednu uključenih u izvješće. Na primjer, ako se izvješće objavi po danima u tjednu, a izvješće obuhvaća tri tjedna, bit će tri ponedjeljka, tri utorka i tako dalje. Stoga je broj dana za ponedjeljak tri.
Red čekanja servisa	Naziv reda čekanja usluge koji agent podržava.
Duljina pomaka	Duljina radne smjene za red čekanja servisa.

Polje	Definicija
Ukupno poziva	Ukupan broj poziva za taj dan.
% iskorištenosti	Postotak iskorištenosti je postotak vremena koje agent provodi rukovanje ACD kontakte u odnosu na ukupno vrijeme prijave agenta tijekom intervala. % iskorištenosti = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vrijeme rukovanja za obrađene kontakte (ukupno prijavljeno u ACD) B = Ukupno u vremenu sesije (prijave) (ukupno prijavljeno od strane ACD)

Planiranje osoblja

Izvješće Planiranje osoblja prikazuje predviđeni broj zaposlenika potrebnih za zadovoljavanje potrebnih razina osoblja za utvrđeni vremenski okvir.

Ljudski resursi prikazani u ovom izvješću konfigurirani su na stranici Upravljanje strateškim resursima . Da biste pokrenuli ovo izvješće, morate već imati generirano strateško predviđanje za red čekanja usluga.

Kako se izračunava izvješće

Broj svake vrste ljudskih resursa koja se planira za bilo koji mjesec = (predviđeni broj agenata za mjesec) × (omjer resursa osnovnog resursa i resursa agenta) × (omjer resursa za ovaj resurs).

> **PRIMJER**
> Ako postoji jedan nadzornik na svakih 10 agenata i jedan menadžer na svaka dva nadzornika, tada je formula za izračunavanje broja menadžera potrebnih u mjesecu u kojem je predviđeni broj agenata 100:
>
> 100 × (1/10) × (1/2) = 5 menadžera

Polja koja se pojavljuju u izvješću ovise o ljudskim resursima koji su konfigurirani na stranici Strateški resursi. Ne možete prilagoditi redoslijed pojavljivanja polja.

Interval agenta tima

Izvješće Interval agenta tima prikazuje statistiku za svakog agenta odabranog tima na odabrani datum koji ima aktivnost tijekom svakog polusatnog intervala.

Također možete odabrati koja polja želite prikazati, osim za agenta i intervale, koja su potrebna. Prema zadanim postavkama odabrana su sva polja.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Prosječno vrijeme rješavanja	Prosječno vrijeme obrade ACD kontakta (unakrsni interval) za agenta Za interval. Prosjek će biti nula ako su obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno vrijeme rukovanja = (A + B + C) ÷ D Pri čemu: A = Ukupno vrijeme razgovora za ACD kontakte obrađene tijekom intervala B = Ukupno vrijeme čekanja za ACD kontakte obrađene tijekom intervala C = Ukupno nakon kontaktnog radnog vremena za ACD kontakte obrađene tijekom intervala D = ukupan broj ACD kontakata obrađenih tijekom intervala
Prosječno vrijeme razgovora	Prosječno vrijeme razgovora u kontaktu (u intervalima) za obrađenu ACD Kontakti agenta za interval. Prosjek će biti nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno vrijeme razgovora = (A + B) ÷ C Pri čemu: A = Ukupno vrijeme razgovora za ACD kontakte obrađene tijekom intervala

Polje	Definicija
	B = Ukupno vrijeme čekanja za ACD kontakte obrađene tijekom intervala C = ukupan broj ACD kontakata obrađenih tijekom intervala
Prosječno radno vrijeme	Prosjek radnog vremena nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD intervalom rukovao kontaktima agenta. Prosjek će biti nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno radno vrijeme = A ÷ B Pri čemu: A = Nakon kontakta radno vrijeme za kontakte dovršene tijekom intervala B = Broj kontakata dovršenih tijekom intervala
Zauzeto vrijeme drugog stanja	Vrijeme tijekom koje je agent prijavljen, ali nije u upotrebi tijekom interval.
Obrađeni pozivi	Broj kontakata ACD koje su dovršili red čekanja usluge ili agent tijekom intervala. Ako se kontakt proteže u više intervala, broji se samo u intervalu dovršetka rada nakon kontakta za kontakt.
Datum	Datum prijavljenih informacija.
Vrijeme rada	Vrijeme koje je agent bio u stanju spremno za ACD kontakt ili je rukovao ACD kontaktom tijekom intervala. To uključuje vrijeme spremnosti, razgovora, čekanja i rada.
% popunjenosti	Postotak vremena u intervalu koji agent provodi rukovajući ACD Kontakti u odnosu na ukupno vrijeme tijekom koje je agent prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tijekom intervala. % popunjenosti = A ÷ B Pri čemu:

Polje	Definicija
	A = Ukupno vrijeme rukovanja za obrađene kontakte B = Ukupno u vremenu servisa
Vrijeme spremnog stanja	Vrijeme u kojem je agent prijavljen i čeka da uzme ACD poziva tijekom intervala.
Tim	Naziv tima. Kada je povezan s agentom, tim je trenutni tim agenta.
% iskorištenosti	Postotak iskorištenosti je postotak vremena koje agent provodi rukovanje ACD kontakte u odnosu na ukupno vrijeme prijave agenta tijekom intervala. % iskorištenosti = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vrijeme rukovanja za obrađene kontakte (ukupno prijavljeno u ACD) B = Ukupno u vremenu sesije (prijave) (ukupno prijavljeno od strane ACD)

Timski interval

Izvješće Timski interval prikazuje statistiku aktivnosti za odabrane timove na odabrani datum tijekom svakog intervala u kojem je postojala aktivnost za taj tim.

> **NAPOMENA** Zbrojevi za stupce Prosječno vrijeme razgovora, Prosječno radno vrijeme i Prosječno vrijeme rukovanja izračunavaju se na sljedeći način:
> Zbroj prosječnog <razgovora, posla ili rukovatelja> Vrijeme za svaki interval tijekom dana podijeljen je s ukupnim brojem poziva obrađenih tijekom dana, zaokruženim na najbližu sekundu.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Prosječno vrijeme rješavanja	Prosječno vrijeme obrade ACD kontakta (unakrsni interval) za agenta

Polje	Definicija
	Za interval. Prosjek će biti nula ako su obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno vrijeme rukovanja = (A + B + C) ÷ D Pri čemu: A = Ukupno vrijeme razgovora za ACD kontakte obrađene tijekom intervala B = Ukupno vrijeme čekanja za ACD kontakte obrađene tijekom intervala C = Ukupno nakon kontaktnog radnog vremena za ACD kontakte obrađene tijekom intervala D = ukupan broj ACD kontakata obrađenih tijekom intervala
Prosječno vrijeme razgovora	Prosječno vrijeme razgovora u kontaktu (u intervalima) za obrađenu ACD Kontakti agenta za interval. Prosjek će biti nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno vrijeme razgovora = (A + B) ÷ C Pri čemu: A = Ukupno vrijeme razgovora za ACD kontakte obrađene tijekom intervala B = Ukupno vrijeme čekanja za ACD kontakte obrađene tijekom intervala C = ukupan broj ACD kontakata obrađenih tijekom intervala
Prosječno radno vrijeme	Prosjek radnog vremena nakon kontakta (unakrsni interval) u sekundama za ACD intervalom rukovao kontaktima agenta. Prosjek će biti nula ako je obrađeni pozivi nula za interval. Prosječno radno vrijeme = A ÷ B

Polje	Definicija
	Pri čemu: A = Nakon kontakta radno vrijeme za kontakte dovršene tijekom intervala B = Broj kontakata dovršenih tijekom intervala
Zauzeto vrijeme drugog stanja	Vrijeme tijekom koje je agent prijavljen, ali nije u upotrebi tijekom interval.
Obrađeni pozivi	Broj kontakata ACD koje su dovršili red čekanja usluge ili agent tijekom intervala. Ako se kontakt proteže u više intervala, broji se samo u intervalu dovršetka rada nakon kontakta za kontakt.
Datum	Datum prijavljenih informacija.
Vrijeme rada	Vrijeme koje je agent bio u stanju spremno za ACD kontakt ili je rukovao ACD kontaktom tijekom intervala. To uključuje vrijeme spremnosti, razgovora, čekanja i rada.
% popunjenosti	Postotak vremena u intervalu koji agent provodi rukovajući ACD Kontakti u odnosu na ukupno vrijeme tijekom koje je agent prijavljen i spreman za rukovanje kontaktima tijekom intervala. % popunjenosti = A ÷ B Pri čemu: A = Ukupno vrijeme rukovanja za obrađene kontakte B = Ukupno u vremenu servisa
Vrijeme spremnog stanja	Vrijeme u kojem je agent prijavljen i čeka da uzme ACD poziva tijekom intervala.
% iskorištenosti	Postotak iskorištenosti je postotak vremena koje agent provodi rukovanje ACD kontakte u odnosu na ukupno vrijeme prijave agenta tijekom intervala. % iskorištenosti = A ÷ B

Polje	Definicija
	Pri čemu: A = Ukupno vrijeme rukovanja za obrađene kontakte (ukupno prijavljeno u ACD) B = Ukupno u vremenu sesije (prijave) (ukupno prijavljeno od strane ACD)

Vrijeme zadatka tima

Izvješće Zakazani sati zadatka tima prikazuje raščlambu dnevnog vremena dodijeljenog različitim aktivnostima za odabrani tim u odabranom datumskom rasponu.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Plaćena dodjela	Iznos plaćenog vremena klasificiran kao posao vrste zadatka.
Neplaćena dodjela	Iznos neplaćenog vremena klasificiran kao posao vrste zadatka.
Pauza plaćena	Iznos plaćenog vremena pauze zakazanog za agenta tijekom intervala.
Prekid neplaćenog	Iznos neplaćenog vremena pauze zakazanog za agenta tijekom interval.
Zatvoreno plaćeno	Iznos plaćenog vremena zatvaranja zakazanog za agenta tijekom interval.
Zatvoreno neplaćeno	Iznos neplaćenog vremena zatvaranja zakazanog za agenta tijekom interval.
Iznimka je plaćena	Iznos plaćenog vremena iznimke zakazan za agenta tijekom interval.
Iznimka neplaćena	Iznos neplaćenog vremena iznimke zakazan za agenta tijekom interval.

Polje	Definicija
U upotrebi	Količina agenta u servisnom vremenu zakazana tijekom intervala za red čekanja servisa.
Ručak plaćen	Iznos plaćenog vremena ručka zakazan za agenta za interval.
Ručak neplaćen	Iznos neplaćenog vremena ručka zakazan za agenta za interval.
Projekt je plaćen	Iznos plaćenog vremena projekta zakazanog za agenta za interval.
Projekt nije plaćen	Iznos neplaćenog vremena projekta zakazanog za agenta za interval.
Ukupno plaćeno	Ukupan broj sati plaćenog vremena zakazanih za interval. Ukupno plaćeno + plaćena pauza + plaćeni ručak + plaćena iznimka + plaćeni projekt + plaćeni zadatak + zatvoreno plaćeno
Ukupno neplaćeno	Ukupan broj sati neplaćenog vremena zakazanih za interval.

Status odmora

Izvješće Status godišnjeg odmora prikazuje sažetak statusa slobodnog vremena odabranih agenata za odabrani datum.

Možete odabrati vrstu slobodnog vremena za prikaz. Kada odaberete vrstu slobodnog vremena koju želite uključiti u izvješće, vidjet ćete ukupne sate, iskorištene sate, odobrene sate i preostale sate za tu vrstu slobodnog vremena.

Polja u ovom izvješću

Polje	Definicija
Naziv agenta	Puno ime i prezime agenta.
Odobreni sati	Broj zatraženih i odobrenih slobodnih sati.
Datum završetka	Datum završetka prijavljenih informacija.
Preostali sati	Broj slobodnih sati koji ostaju agentu za odmor tip.

Polje	Definicija
Datum početka	Datum početka prijavljenih informacija.
Ukupno sati	Ukupan broj slobodnih sati za vrstu odmora.
Iskorišteni sati	Broj slobodnih sati koji su korišteni za vrstu odmora.
Naziv plana odmora	Naziv plana odmora dodijeljenog agentu.
Vrsta odmora	Vrsta slobodnog vremena u planu odmora.