Webex WFO felhasználói kézikönyv

Klasszikus WFM üzemelő példányok esetén

Első közzététel: 2020. július 10.
Utolsó frissítés: 2025. február 28.

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

A JELEN ÚTMUTATÓBAN A TERMÉKEKRE VONATKOZÓAN KÖZÖLT MŰSZAKI ADATOK ÉS INFORMÁCIÓK ELŐZETES ÉRTESÍTÉS NÉLKÜL MEGVÁLTOZHATNAK. MEGGYŐZŐDÉSÜNK, HOGY A JELEN KÉZIKÖNYV MINDEN KIJELENTÉSE, INFORMÁCIÓJA ÉS JAVASLATA PONTOS, DE ÉRTÜK SEMMILYEN SZAVATOSSÁGOT, LEGYEN AZ KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT, NEM VÁLLALUNK. TELJES MÉRTÉKBEN A FELHASZNÁLÓK A FELELŐSEK AZÉRT, HA BÁRMELYIK TERMÉKET HASZNÁLJÁK. A KAPCSOLÓDÓ TERMÉKHEZ TARTOZÓ SZOFTVERLICENC ÉS KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁS A TERMÉKHEZ MELLÉKELT INFORMÁCIÓS CSOMAGBAN TALÁLHATÓ, ÉS A JELEN HIVATKOZÁS ÚTJÁN A JELEN DOKUMENTUM RÉSZÉT KÉPEZI. HA NEM TALÁLJA A SZOFTVERLICENCET VAGY A KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁST, KÉRJEN BELŐLE EGY PÉLDÁNYT A CISCO KÉPVISELŐJÉTŐL.

A TCP-fejléc tömörítésének Cisco általi megvalósítása egy olyan program adaptációja, amelyet a University of California, Berkeley (UCB) fejlesztett ki a UNIX operációs rendszer UCB által kifejlesztett nyilvános változatának részeként. Minden jog fenntartva. Copyright © 1981, A University of California kormányzata.

TEKINTET NÉLKÜL A JELEN DOKUMENTUMBAN FOGLALT BÁRMILYEN EGYÉB JÓTÁLLÁSRA, AZ ILYEN SZÁLLÍTÓK ÖSSZES DOKUMENTUMFÁJLJÁT ÉS SZOFTVERÉT „ADOTT ÁLLAPOTBAN”, „MINDEN HIBÁJUKKAL EGYÜTT” BIZTOSÍTJUK. A CISCO ÉS A FENTEBB MEGNEVEZETT SZÁLLÍTÓK KIZÁRNAK MINDEN JÓTÁLLÁST, LEGYEN AZ KIFEJEZETT VAGY VÉLELMEZETT, BELEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT A FORGALMAZHATÓSÁGRA, AZ ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA ÉS A JOGBITORLÁSMENTESSÉGRE VONATKOZÓ, ILLETVE A FORGALMAZÁSBÓL, HASZNÁLATBÓL VAGY KERESKEDELMI GYAKORLATBÓL EREDŐ BÁRMILYEN JÓTÁLLÁST IS.

A CISCO ÉS ANNAK SZÁLLÍTÓI SEMMILYEN KÖRÜLMÉNYEK KÖZÖTT SEM VONHATÓK FELELŐSSÉGRE SEMMILYEN KÖZVETETT, KÜLÖNLEGES, KÖVETKEZMÉNYI VAGY VÉLETLENSZERŰ KÁRÉRT, BELEÉRTVE TÖBBEK KÖZÖTT A JELEN KÉZIKÖNYV HASZNÁLATÁBÓL VAGY HASZNÁLHATATLANSÁGÁBÓL EREDŐ ELMARADT NYERESÉGET VAGY KELETKEZETT VESZTESÉGET VAGY ADATSÉRÜLÉST IS, MÉG AKKOR SEM, HA A CISCO-T VAGY ANNAK SZÁLLÍTÓIT TÁJÉKOZTATTÁK AZ ILYEN KÁROK BEKÖVETKEZÉSÉNEK LEHETŐSÉGÉRŐL.

A jelen dokumentumban használt IP-címek és telefonszámok szándékunk szerint nem a valódi címek, illetve telefonszámok. A jelen dokumentumban előforduló minden példa, parancskiment-megjelenítés, hálózatitopológia-rajz és más szám kizárólag illusztrációs célokat szolgál. A szemléltető tartalomban esetleg szereplő valódi IP-címek vagy telefonszámok használata nem szándékos, hanem véletlen.

A jelen dokumentum minden nyomtatott példánya és elektronikus változatának minden másolati példánya nem ellenőrzöttnek tekintendő. A legújabb verziót az aktuális online verzió tartalmazza.

A Cisco több mint 200 irodával rendelkezik világszerte. A címek és telefonszámok listája a Cisco webhelyén található: www.cisco.com/go/offices.

A Cisco és a Cisco embléma a Cisco és/vagy társvállalatai védjegye vagy bejegyzett védjegye az Amerikai Egyesült Államokban és más országokban. A Cisco védjegyeinek listáját itt tekintheti meg: www.cisco.com/go/trademarks. A harmadik felek megemlített védjegyei a tulajdonosuk tulajdonát képezik. A „partner” szó használata nem jelent partneri viszonyt a Cisco és semelyik más vállalat között. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Minden jog fenntartva.

Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék 3

A Webex WFO konfigurálása 33

Bejelentkezés a Webex WFO-ba 33

A jelszó módosítása 34

Kijelentkezés 36

A bérlő konfigurálása 36

ACD konfigurálása 37

A Cisco Unified Contact Center Enterprise kapcsolati beállításai 38

A Cisco Unified Contact Center Express csatlakozási beállításai 42

A Cisco Webex Contact Center kapcsolati beállításai 47

Alapvető konfigurációs adatok integrálása 49

Csatlakozási beállítások Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz 51

Kapcsolati beállítások a Contact Center Elite Avaya CM kapcsolatához 55

Az Avaya IP Office és az ACCS kapcsolati beállításai 59

A Five9 csatlakozási beállításai 60

A Genesys Cloud kapcsolati beállításai 65

Az InContact kapcsolati beállításai 67

Általános ACD-k csatlakozási beállításai 67

Az Amazon Connect csatlakozási beállításai 68

A Serenova csatlakozási beállításai 70

Serenova bérlők táblája 71

Alapvető konfigurációs adatok szinkronizálása 73

Az Eventide NexLog kapcsolati beállításai 77

Metaadatok megadása 79
A Twilio Flex kapcsolati beállításai 80
UJET csatlakozási beállításai 86
Globális beállítások konfigurálása 87
Töltse le a Smart Desktop és Webex WFO Data Server telepítőit 92
Telefonok társítása ügynökökhöz, felvételi csoportokhoz és felvételtípusokhoz 93
Extension Mobility konfigurálása Cisco hálózati felvételhez 96
Standard Extension Mobility 96
Eszköztársítások konfigurálása 96
Hogyan működik? 97
Extension Mobility Fürtök közötti 97
Eszköztársítások konfigurálása 97
Hogyan működik? 98
Tudjon meg többet a Webex WFO-ról a TIP segítségével 99
Az adatok szinkronizálása a ACD és Webex WFO között 100
Az ügynökadatok szinkronizálása a ACD és Webex WFO között 101
A csapatadatok szinkronizálása a ACD és Webex WFO között 101
Szolgáltatási várólista adatainak szinkronizálása 102
Hitelesítési módszer konfigurálása 103
Alapértelmezett hitelesítés engedélyezése 107
A SAML hitelesítés konfigurálása 108
Identitásszolgáltatók konfigurálása 108
Szolgáltatói tanúsítványok kezelése Webex WFO-hoz 117
ACD azonosító újrafelhasználása 118

A jelszóházirend konfigurálása 119
Hozzáférés korlátozása adott IP címekre 121
IP Címtartományok táblázata 122
Helyszíni üzemelő példányok 123
Az adatkiszolgáló konfigurálása 123
Adatkiszolgáló konfigurálása több-bérlős környezetekben 123
Mezőleírások 124
A Cisco IP Phone Services vezérlőinek konfigurálása 127
Serenova ACD adatkiszolgáló-beállításai 129
Csatlakozás Active Directory-kiszolgálóhoz 129
Az Active Directory konfigurálása 132
Hitelesítés 132
Szinkronizál 132
Egyező felhasználók 133
Egyező felhasználók szinkronizálása 136
Nem egyező szinkronizált felhasználók 136
Az Active Directory szinkronizálási eredményeinek áttekintése 140
Tároló konfigurálása 141
Tárolóprofilok konfigurálása 142
A tárolás áttekintése 142
A tárolási profilok ismertetése 142
A tárolási házirendek ismertetése 142
Külső tárolóhelyek hozzáadása 146
A QM archiválási beállításainak konfigurálása 151

A minőségkezelés konfigurálása 153
A QM globális beállításainak konfigurálása 153
A képernyőfelvétel prioritásáról 154
A QM konfigurálása rögzítéshez 155
Telefonos kiszolgálók kezelése 155
Egyéni metaadatmezők kezelése 157
Cisco metaadatmezők 160
A gyökérhívások és az egyeztetés működése 163
Telefonos csoportok konfigurálása 164
A Avaya Communication Manager konfigurálása 170
A Avaya DMCC-eszköz jelszavának beállítása 170
Az SBCE Avaya konfigurálása SIPREC-rögzítéshez 172
A Cisco Unified Communication Manager konfigurálása 177
A Genesys konfigurálása 180
Hívás utáni felmérések hozzáadása a névjegyekhez 181
Online felmérésszolgáltatók konfigurálása 181
Kapcsolattartók megjelölése online felmérések terjesztéséhez 185
Munkaerő-kezelés konfigurálása 185
Szolgáltatási várólisták konfigurálása 186
Telefonszámok kezelése 186
Telefonszámok kezelése 187
Szolgáltatási várólistatípusok kezelése 188
Szolgáltatási várólistatípusok létrehozása, szerkesztése és törlése 188
Szolgáltatási várólisták kezelése 189

Szinkronizált/nem szinkronizált környezetek 189
Virtuális szolgáltatási várólisták 189
Precíziós várólisták 190
Szolgáltatásisor-csoportok kezelése 198
Szakértelem-hozzárendelések kezelése 198
Több képességű csoportok kezelése 199
Szolgáltatásvárólista lezárási dátumainak kezelése 201
Lezárt dátumok másolása 201
Zsugorodás konfigurálása 203
Zsugorodási kategóriák kezelése 204
Zsugorodási hetek kezelése 204
Zsugorodási forgatókönyvek kezelése 206
Ügynökütemezések kezelése 207
Integráció humánerőforrás-menedzsment rendszerrel 207
Fájl részleteinek importálása 208
Fájl részleteinek exportálása 210
Az ütemezések felszabadítási idejének testreszabása 212
A felügyelő ütemezésszerkesztési lehetőségeinek korlátozása 214
Munkafolyamat létrehozása 215
Ütemezésszerkesztési szabályok kezelése 216
Munka előzményadatokkal 216
Előzményadatok megtekintése és szerkesztése 217
Előzményadattábla mezői 219
Előzményadatok egyesítése 220

Számítsa ki a múltbeli előrejelzések pontosságát 221
Előzményadatok rögzítése 222
Előzményadatok importálása 223
Leírások létrehozása okkódokhoz 225
A betartási állapotleképezések testreszabása 227
ACD azonosítók és okkódok 229
Adherenciaállapot-leképezés nem interaktív szolgáltatásvárólistákhoz 229
Rendszerszintű WFM beállítások konfigurálása 230
A WFM megőrzési időtartamának meghatározása 233
Tevékenység metaadatértékeinek kezelése 234
A tevékenységek metaadatai 237
Alapértelmezett tevékenység-metaadatértékek hozzárendelése 237
Alapértelmezett metaadat-értékek felülbírálása 237
Teleopti konfigurálása 238
Az Analytics konfigurálása 239
A WFO Webex felügyelete és karbantartása 240
Adatkiszolgáló állapotának figyelése 241
Adatkiszolgáló-naplók letöltése 242
A gamification konfigurálása 243
Teljesítményadatok gyűjtése a játékosításhoz 243
Játékosítási szintek konfigurálása 245
Mezőleírások 245
Játékosítási teljesítménykategóriák kezelése 246
Mezőleírások 247

Gamification pontok konfigurálása 247
Mezőleírások 249
KPI-k konfigurálása 250
Felhasználói és rendszerváltozások naplózása 252
A Webex WFO-kiszolgálóval való kapcsolatok figyelése 256
Ütemezett tömeges kapcsolatexportálások figyelése 258
Értesítések konfigurálása 261
Értesítési típusok 263
Bérlői rendszergazdai és felhasználói értesítések 263
Több névjegy törlése vagy frissítése egyszerre 277
Felhasználók kezelése 281
A licencek működése 281
Licencelési modell 281
Licencelés, szerepkörök és engedélyek 281
Adatlicencek 282
Webex WFO hozzáférési licencek 283
Bot Analytics-licenc 283
Insights-licencek 283
Példák többszerepkörű felhasználókra 283
1. példa: Egy QM ügynök, aki egyben értékelő is 284
2. példa: Egy QM ügynök, aki szintén WFM használatával van ütemezve 284
QM- és Analytics-licenccel elérhető funkciók 284
Felhasználók létrehozása és szerkesztése 287
API felhasználó létrehozása 297

Felhasználók importálása és exportálása 298
Időzóna-nevek 302
Több felhasználó kezelése 311
Felhasználói profilok kezelése 311
ACD felhasználói profilok 312
Felhasználói profilok rögzítése 313
Felhasználói profilok felülbírálása 313
Példa felhasználói profilokra 314
Felhasználók egyesítése 317
A felhasználók egyesítésének működése 319
Felhasználói információk 319
Felhasználói adatok 320
Felhasználói profilok felülbírálása 321
Szállodai felhasználók kezelése 322
Szerepkörök és engedélyek kezelése 322
Webex WFO licencelés 323
Engedélyek 325
Céloldalak hozzárendelése felhasználókhoz 395
Hozzáférés biztosítása a felhasználóknak az Adatkezelőhöz 397
Az Adatkezelő kikapcsolása 399
Csapatok kezelése 400
Csapatok importálása és exportálása 403
Csoportok kezelése 404
Csoportok importálása és exportálása 405

Nézetek kezelése 406

Kapcsolatok rögzítése és értékelése 411

Névjegyek rögzítése 411

QM munkafolyamatok automatizálása 412

Szabályok konfigurálása 417

Feltételek konfigurálása 417

Műveletek konfigurálása 419

A munkafolyamat-felügyelet működése 420

Eseménytípusok 420

Napi események 420

Interakció végi események 420

QM munkafolyamat-ütközések 421

Feltételes utasítások 421

Adatmegőrzési házirendek kezelése a QM és az Analytics szolgáltatáshoz 422

Szakaszos feltöltés konfigurálása 424

A szakaszos feltöltési adatkiszolgáló konfigurálása 426

Az szakaszos feltöltési tárolási hely létrehozása 426

Az szakaszos feltöltési összetevő engedélyezése 426

A IP címek használatával ügynököket társíthat a szakaszos feltöltési adatkiszolgálóhoz 427

Ügynökök társítása csoportok használatával a szakaszos feltöltési adatkiszolgálóhoz 428

A IP címek és csapatok használatával társítsa az ügynököket a szakaszos feltöltési adatkiszolgálóhoz 428 Szabály létrehozása szakaszos feltöltéshez 429

A rögzített névjegyek kezelése 431

Névjegy metaadatainak exportálása 433

Felvétel igény szerint 434
A felvételvezérlők működése 437
A felvételek biztonsági funkciói 439
Felvételi jelentések megtekintése 440
Névjegyek keresése 440
Leírások szűrése 443
A szövegkeresés szintaxisának működése 452
Az oszlopok testreszabása az Interakciók oldalon 458
Oszlopleírások 459
Névjegy törlése vagy visszaállítása 468
Névjegyek lejátszása 470
Hangpartner meghallgatása 473
A csendről és az események megbeszéléséről 476
Egy névjegy képernyőfelvételének megtekintése 478
Példák kapcsolatfelvételi forgatókönyvekre 479
Zárójeles és átlapolt hívásfelvételek 479
Vak átadás 479
Konferenciahívások 480
Felügyelt konferencia 480
Tartás hívással a második vonalon 480
Ugrás előre és vissza egy felvételen 480
Egy kapcsolattartó ügynöki műveleteinek megtekintése 481
Névjegyhez társított adatok megtekintése 484
Névjegyhez társított egyéni metaadatok szerkesztése 494

E-mail névjegy olvasása 494
Szöveges névjegy olvasása 495
Csevegőpartner olvasása 495
Csevegőpartner áttekintésének megtekintése 497
Névjegy összegzésének elolvasása 498
Hangfelvétel átiratának olvasása 499
Partner kifejezéselemzésének megtekintése 500
Partner hangulatának megtekintése 503
A hívások hangulata 503
E-mailek és szöveges névjegyek hangulata 505
Névjegyek letöltése igény szerint 505
Névjegyek hozzárendelése és megosztása 506
Hozzáférés az Önhöz rendelt névjegyekhez 506
Kapcsolattartók megjelölése képzéshez vagy HR-hez 508
Partner megjelölése 510
Felvételekre mutató hiperhivatkozások létrehozása 511
Partner exportálása 512
Névjegyek tömeges exportálása 513
A tömeges kontaktkivitel engedélyezési követelményei 516
A tömeges névjegyexportálási CSV fájlban szereplő adatok 516
Kapcsolatok kiértékelése 524
Értékelési űrlapok kezelése 524
Tanácsadás az értékelési űrlapokhoz 533
A hatékony értékelésre vonatkozó iránymutatások 533

Útmutató az értékelési űrlap kérdéseihez 533
A fő teljesítménymutatókkal (KPI) kapcsolatos kérdések 535
A KPI-kérdések pontozása 536
Százalékalapú pontozás 536
Százalékalapú szakaszok – ismertető 536
A százalékalapú kérdésekről 537
A százalékalapú értékelések pontozásának módja 539
Lehetséges pontok 539
Megszerzett pontok 539
Százalékos pontszám 540
Pontalapú pontozás 540
Felülvizsgálatok, értékelések és kalibrálások automatikus hozzárendelése 542
Felülvizsgálatok, értékelések és kalibrálások manuális hozzárendelése 546
Érintkező megjelölése kalibrálásra 547
548
Partner értékelése 548
Kalibrálja az értékelőket 553
Kiértékelő kalibrálási jelentés 554
Kiértékelési adatok elemzése 554
Kiértékelési jelentések megtekintése 554
Előrejelzések konfigurálása 555
Prediktív nettó promóter pontszámok 555
Prediktív értékelési pontszámok 556
Bevált módszerek 557

Általános 557
Prediktív nettó promóter pontszámok 558
Prediktív értékelések 558
A prediktív pontszámok és a manuális pontszámok közötti különbségek 559
Különbségek az emberi értékelők között 559
A kiértékelt hívások közötti különbségek 559
Ügynökök valós idejű figyelése 560
Névjegy létrehozása 564
Személyek ütemezése 566
Ütemezések létrehozása 566
Lezárt dátumok és rögzített műszakok 567
Ütemezési sorrend 567
Szolgáltatási várólista prioritása 567
Az ütemezési folyamatról 568
A Tervezés oldal 568
Panelkezelő 570
Az ütemezési típusok 571
Dinamikus ütemezés konfigurálása 572
Dinamikus ütemezési munkaszabályok kezelése 573
Dinamikus ütemezéstársítások kezelése 575
Dinamikus ütemezési események kezelése 576
Új esemény létrehozása 576
Esemény állapotának áttekintése 579
Ütemezési ösztönző jelentés létrehozása 579

Ügynök dinamikus ütemezési oldalának szerkesztése 580
Dinamikus rendelkezésre állás konfigurálása 580
Dinamikus rendelkezésre állási szabályok kezelése 580
Szabályok hozzárendelése ügynökökhöz 581
Hozzárendelt szabályok kezelése 582
Tudnivalók az elérhetőségemről 583
Elérhetőségem ügynökök számára 583
Saját elérhetőség rendszergazdák, ütemezők és felügyelők számára 586
Műszakok létrehozása 588
Műszakok és időzónák 588
Műszakok és dinamikus ütemezés 589
Rögzített munkamennyiségű műszakok 589
Beosztásos műszakok 590
Változó műszakok 590
A műszak paramétergrafikonjának megértése 590
Hozzárendelt műszakok megtekintése 592
Példa műszakváltási rotációra 595
Munkakörülmények kezelése 596
1. példa: Munkakörülmények fizetetlen tevékenységek nélkül 599
2. példa: Munkakörülmények fizetetlen tevékenységekkel 600
Ütemezés és nem fizetett tevékenységek 600
Munka állapot profilok kezelése 605
Ütemezés munkaállapot-profilokkal 605
Min/max óra feltételek kezelése 606

Műszakok és ütemtervek 606
Időmeghatározások 607
Konfigurációs szempontok ütemezése 607
Kivételek 608
Egymást átfedő műszakok 608
Min/max óra feltételek hozzárendelése ügynökökhöz 610
Az ütemezni kívánt ügynökök számának korlátozása 611
Disztribúció létrehozása 613
Terjesztés létrehozásának irányelvei 614
Disztribúciók kezelése 615
Termelési elosztás létrehozása 615
Névvel ellátott eloszlás létrehozása 616
Eloszlás megtekintése 616
Disztribúciók használata 617
Előrejelzés létrehozása 618
Az előrejelzési folyamatról 618
Eloszlás létrehozása 618
A terjesztés szerkesztése 618
Előrejelzési módszer kiválasztása 619
Válasszon ki egy referencia-reriodot 619
Az előrejelzés létrehozása 619
Az előrejelzés áttekintése 620
Előrejelzés létrehozása 620
Előrejelzés megtekintése 624

Az előrejelzések használata 624
Előrejelzés importálása 625
Előrejelzés importálása, ha már ismeri az előrejelzett ügynökök számát 627
Előrejelzés importálása, ha ki szeretné számítani az előrejelzett ügynökök számát 627
Trendek használata az előrejelzésben 629
Történelmi trendek 629
Standard előrejelzési módszer 629
Speciális előrejelzési módszer 629
Várható trendek 630
Standard előrejelzési módszer 630
Speciális előrejelzési módszer 630
A hét napja hatás 630
Példák: Egyéves előrejelzés a standard előrejelzési módszerrel 631
1. példa: Pozitív növekedési ráta 631
2. példa: Zéró növekedési ráta 632
3. példa: Negatív növekedési ráta 632
Példák: Egyéves előrejelzés speciális előrejelzési módszerrel 633
1. példa: Pozitív növekedési ráta 633
2. példa: Negatív növekedési ráta 634
Stratégiai előrejelzések 635
Stratégiai előrejelzési példák 635
Cégdátumtársítások kezelése 635
Cég dátumtársításainak másolása 635
Számolja el azokat a napokat, amikor rendellenes az érintkezési térfogat 636

A terjesztési kérelmekre gyakorolt hatás 637
Az előrejelzési kérelmekre gyakorolt hatás 637
A különleges események korlátozásai 638
Adatok az előrejelzés összegzésében 639
Eloszlások és előrejelzések szerkesztése 641
Adatpontok húzása a diagramon 642
Adatok szerkesztése a táblázatban 642
Üres tábla feltöltése 642
Összegek szerkesztése az elosztási oldalon 642
Összesítések szerkesztése az előrejelzési oldalon 643
Összegek szerkesztése stratégiai előrejelzésben 644
Adatok másolása és beillesztése a táblázatba 644
Korrekciós tényező alkalmazása oszlopra 645
Ütemezési tevékenységek kezelése 646
Kivételek kezelése 646
Hozzárendelt kivételekkel futtatott ütemezések esetén 646
Jóváhagyott kivétel-, mentorálási és szabadságkérelmek esetén 647
Kivételek létrehozása, szerkesztése és törlése 648
Kivétel hozzárendelése 648
Példák a gyakoriság és az előfordulás konfigurálására 650
Csak egyszer 650
Hetente egyszer 650
Havonta egyszer 651
Évente egyszer 651

Kivételtípusok kezelése 651
Projektek kezelése 652
Ütemezés létrehozása 655
Ügynök hozzáadása meglévő ütemezéshez 657
Ad-hoc ütemezés létrehozása 658
A WFM felhasználóktól érkező kiszolgálókérések megtekintése 659
Távollét kezelése 660
Üzenetküldés ügynököknek 660
Keresési kérések 661
Dátummezők szűrése 661
Keresési feltételek 662
Kimenõ 662
A Postázandó üzenetek mappa használata 664
Beérkezett üzenetek mappa 664
A Beérkezett üzenetek mappa használata 666
Nyilvános doboz 666
A nyilvános doboz használata 668
Kérelmek 668
Kérés szerkesztése vagy törlése 668
Kivétel kérése 669
Kérjen ütemezett kereskedést 671
Szabadság kérése 674
A kiosztott szabadságok megtekintése 679
Ütemezési ajánlat kérése 679

Mentorálás kérése 682
A kérelmek automatikus módosítása 684
1. eset: Az ügynök fizetett kérelmet nyújt be, amely átfedésben van egy nem fizetett tevékenységgel 684
2. eset: Az ügynöknek a kért idő alatt kell dolgoznia 684
3. eset: Az ügynök a kérésnek csak egy részében dolgozik 685
Üzenetküldés kérelem-jóváhagyók számára 685
Keresési kérések 686
Dátummezők konfigurálása 687
Keresési feltételek 687
Kérelmek jóváhagyása vagy elutasítása 688
Kivételkérések 688
Szabadságkérések 689
Kereskedelmi vagy ajánlatkérés jóváhagyása 691
Mentorálási kérelem jóváhagyása 693
Ügynökkérések kezelésének automatizálása 694
Példa munkafolyamatra 695
Jóváhagyási szabály 695
Megtagadási szabály 696
Alapértelmezett szabály 696
Automatikus elutasítás és kézi anyagmozgatás 696
Automatikus elutasítás 696
Automatikus kézi anyagmozgatás 698
Építési szabály feltételei 700
Változók 702

Ütemezések megtekintése és szerkesztése 710
Az időbeosztás megtekintése 710
Az ütemezési nézet testreszabása 711
Az időbeosztás nyomtatása 713
Időzónák 713
Az ütemezés megtekintése egy másik naptáralkalmazásban 714
Feliratkozás az iCal-hírcsatornára 715
Dinamikus ütemezés ügynökök számára 716
Személyzeti ikonok 718
Saját ütemterv létrehozása 719
Napközbeni dinamikus ütemezés ügynökök számára 720
Ügynökütemezések kezelése 723
Az Ügynökütemezések oldal testreszabása 732
Egyéni kiválasztás 733
Időzónák 735
Alapértelmezett időzóna 735
Időzóna megjelenítése 735
Ütemezési időzóna 735
Szolgáltatási várólista időzónája 735
Időzónák és ügynökütemezések 736
A tevékenységgel kapcsolatos megjegyzések 736
Az ügynökök listájának rendezése 737
Ütemezések szerkesztése 738
Szerkesztések és a Hozzárendelt kivételek lista 740

Tevékenység beszúrása 740
Ügynökütemezési ütközési figyelmeztetések 743
Szabadságkiosztások és szabadságterv szempontjai 745
Tevékenység törlése 746
Ütemezések szerkesztése fogd és vidd módszerrel 746
Tevékenységjegyzetek hozzáadása és szerkesztése 747
Kereskedjen két ügynök menetrendjével 747
Ütemezési tevékenységek másolása 750
Találja meg a legjobb időt egy tevékenységhez 752
Ütemezés módosításának visszavonása 756
Keresés az ütemezési előzményekben 757
Eredménytáblázat 758
Ütemezés visszaállítása 758
Példa: Ütemezés visszaállítása 758
Példa: Viselkedés meglévő ütemezés szerinti visszaállításkor 759
Ütemezési előzmények és visszaállítás 759
A felügyelők által végrehajtott ütemezésmódosítások jóváhagyása vagy elutasítása 761
A mai ütemezés kezelése 762
Önkéntes túlóra vagy szabadidő felajánlása 762
Böngészés 763
Meglévő események megtekintése 763
Új napközbeni dinamikus ütemezési esemény létrehozása 764
Ütemezési változások jóváhagyása 767
A fiókokról 769

Ellenőrizze a személyzet lefedettségét 770
Lefedettség: Ütemezett nézet 772
A diagram értelmezése 773
Lefedettség: Zsugorodás nézet 774
Lefedettség: Újraütemezési nézet 776
Napközbeni: Adatnézet 777
Multiskill lefedettségi térkép 778
Ügynöki megfelelőség és megfelelőség megtekintése 780
Ügynök részletes betartásának megtekintése 783
Optimalizálja a szüneteket és ebédeket 785
Az optimalizálás korlátai 787
Optimalizálási példák 788
Ütemezési jelentések megtekintése 789
Készítsen hosszú távú terveket 789
A jövőbeli követelmények becslése 790
Stratégiai erőforrások kezelése 790
Felvételi tervek kezelése 791
Felvételi lépések kezelése 791
Szolgáltatásvárólista műszakköltségeinek elemzése 792
Ügynöki szabadidő kezelése 793
Teljes munkaidős egyenértéknek megfelelő profilok kezelése 793
Szabadságtípusok kezelése 794
Nyaralási tervek kezelése 796
Nyaralási terv példák 797

1. példa: Egymást átfedő nyaralási tervek közös ügynökök nélkül 798

2. példa: Ügynökök mozgatása nyaralási tervek között 799

Szabadságok kiosztásának kezelése 800

Szabadságkiosztások használata szabadságkérelmekkel 800

Szabadságkiosztások kiszámítása szabadságkérelmekkel 801

Szabadságkérések teljes munkaidős egyenértékkel vagy órákkal 801

Egész napos szabadságkérelmek 802

Szabadságkiosztások másolása 803

1. példa: Mindkét szolgáltatásvárólista egy teljes évre szóló szabadságkiosztással rendelkezik 803

2. példa: A szolgáltatásvárólisták különböző számú hónapra lefoglalt szabadsággal rendelkeznek 803

Szabadságkiosztások és időzónák 804

Ügynöki szabadságjelentések 805

Kapcsolatok, személyek és folyamatok elemzése 806

Analytics-feladatok létrehozása 806

Az Analytics-feladatok 815

Adatok rendszerezése 817

Kifejezések és kifejezéskategóriák létrehozása és kezelése 817

Az Analytics által nyomon követendő webhelyek és alkalmazások azonosítása 824

Asztali elemek létrehozása és kezelése 825

Asztali elemesemények konfigurálása 828

Egymást átfedő események 836

Az Alkalmazásmezőjelölő eszköz használata 837

Az Analytics által nyomon követendő webhelymezők azonosítása 838

Engedélyezze a Asztali elemzés bővítményt a böngészőben 841

Analytics-irányítópultok áttekintése 842
Adatkészlet létrehozása és kezelése 843
Adatforrások 845
Adatszűrők 848
Analytics-irányítópult létrehozása és kezelése 852
Analytics-modul létrehozása és kezelése 854
Widget részleteinek megjelenítése 860
A felhasználók értesítése a jóvá nem hagyott alkalmazáshasználatról 860
Adatok szűrése az Analytics irányítópultján 861
Az Analytics-irányítópult testreszabása 862
Analytics eszköztár 862
Widget igazítása eszköztár 864
Az ügynökök fókuszának és tevékenységének figyelése 866
Az Ügynökkezelő áttekintése 869
Üzletiintelligencia-adatok elemzése 872
A kezdőlap irányítópultja 872
Saját jelentések létrehozása az Adatkezelővel 873
Az Adatkezelő irányítópultjainak és jelentéseinek listájának kezelése 874
A DX eszköztár 874
A szabványos Adatkezelő irányítópultok megtekintése 875
Rendelkezésre álló előre elkészített irányítópultok 876
QM irányítópultok 876
WFM irányítópultok 877
Lakosztályszintű irányítópultok 878

Elemzési irányítópultok 879
CXI - Contact Center irányítópultok 880
A kezdőlap beállítása 882
Jelentés vagy irányítópult másolása 883
Jelentések és irányítópultok megosztása 883
Jelentés e-mail kézbesítésének beállítása 885
Jelentés e-mail-kézbesítésének kezelése 887
Jelentések és irányítópultok címkézése szerepkörökkel 889
Keresés az elemböngészőben címke alapján 890
Jelentés exportálása 891
Jelentés létrehozása 891
Kérdés létrehozása 892
Új jelentés létrehozása 893
Mérték kiválasztása 893
Csoportosítás kiválasztása 895
Szűrő beállítása 895
Törölt előrejelzési, betartási és ügynökütemezési rekordok szűrése 903
Egyéni mérték létrehozása 904
Példa egyéni mértékre 906
Mérték megjelenésének konfigurálása 910
A tartalomattribútumok 913
1. példa: Legyen 20 és 200 közötti számok félkövérrel és kékkel 914
2. példa: Színkódszámok alacsony, közepes vagy magas formában 915
3. példa: Az időmezők formázásának megőrzése jelentés exportálásakor 916

Tartalomattribútum szintaxisa 917
Kulcsszavak 918
További szintaktikai szempontok 921
Tartalomattribútumok minden adattípushoz 921
Szöveges adattípusok tartalomattribútumai 922
Numerikus adattípusok tartalomattribútumai 924
Tartalomattribútumok dátum/idő adattípusokhoz 930
Tartalomattribútumok logikai típusú adattípusokhoz 930
Nézet létrehozása 931
Elérhető nézettípusok 931
Styling beállítások 940
X tengely 941
Y tengely (elsődleges, másodlagos, 3 és 4) 942
A jelentés alapértelmezett rendezésének konfigurálása 954
Adatok rendezése 954
Kategória rendezése 955
Kivétel beállítása 955
Irányítópult létrehozása 955
Tudnivalók az irányítópult-vezérlőről 956
Panel hozzáadása 957
Widgetpanel hozzáadása 958
Adatkezelő widget testreszabása 958
Elérhető QM widgetek 961
Kapcsolatfelvételi cél előrehaladása widget 962

Névjegyek összesítése widget 962
Jelenlegi Legjobb előadók widget 963
Kiértékelési átlagok felületi elem 963
Kiértékelési tartományok widget 963
Gamification Score widget 963
Legutóbbi Evals Performed widget 964
Legutóbbi értékelések widget 965
Felmérések rögzítése widget 965
Elérhető WFM widgetek 965
Ügynök híváskötetei widget 966
Ügynökhívások óránként widget 967
Ügynök százalékos aránya widget 967
Ügynök időelosztása felületi elem 967
Ügynöki idő összesítése widget 968
Saját ütemezés widget 969
Valós idejű betartás widget 970
Szolgáltatásvárólista teljesítménye widget 970
Paraméter hozzáadása 971
Törölt rekordok szűrése 971
Vállalati KPI-k konfigurálása 972
KPI-tulajdonságok 973
A beállítások konfigurálása 974
A jelentések végrehajtása 975
Rendelkezésre álló KPI-mértékek 975

Szabványos jelentések 976
Szabványos QM vagy WFM jelentés futtatása 976
QM szabványos jelentések 978
Ügynök pontozásának értékelése 983
Ügynök trendgrafikonja 986
Kapcsolat 988
Kapcsolatfelvételi cél előrehaladása 990
Kapcsolatok összesített grafikonja 991
Kiértékelési kalibrálás 991
Értékelési pontszámok 993
Kiértékelési összegek grafikonja 995
Kiértékelő teljesítménye 997
Minőségi átlagok grafikonja 999
Kérdés pontszámok 999
Interakciós hozzáférés kapcsolat alapján 1001
interakciós hozzáférés a felhasználó által 1002
pontszám minden adat 1004
szakasz pontszámai 1006
felmérés Minden adat 1007-
es felmérési űrlap pontszámai 1008-
as rendszerállapot 1009-
es felhasználói felvétel állapota 1010
WFM szabványos jelentések 1011

Ügyintézői időköz 1013
Ügynök túlórája 1016
-os ügynöki jelentéskártya 1016
ügynök ütemezése naponta 1021
ügynök ütemezése hetente 1022
-es ügynökszolgáltatási várólista-időköz 1022
ügynöki feladat százalékos aránya 1024
Ügynök és csapat termelékenysége 1026
hozzárendelt kivétel 1032
Költségvetési tervezés 1033
Létesítménytervezés (hardver) 1033
Felvételi terv 1034
-es időköz szolgáltatási várólista 1035
teljesítmény naponta 1039
Teljesítmény-intervallum 1042
Szolgáltatásvárólista-ügynök időköze 1045
Szolgáltatási várólista ütemezése ügynök szerint 1046
Szolgáltatási várólista ütemezése intervallum szerint 1047
műszakos költségvetés-elemzés 1049
Személyzeti tervezés 1050
Csapatügynök időköze 1051
Csapat intervallum 1053
csapat ütemezi a feladatórákat 1056
Nyaralás állapota 1057

A Webex WFO konfigurálása

A WFO Webex alábbi szakaszaival beállíthatja, hogy Webex WFO hogyan kapcsolódjon a ACD és a tárolóhoz, és hogy a Webex WFO-alkalmazások hogyan működjenek együtt a munkaerővel.

Bejelentkezés a Webex WFO-ba

A bejelentkezési oldal lehetővé teszi, hogy Webex WFO hitelesítő adataival jelentkezzen be. Háromféle hitelesítő adat használható attól függően, hogy a hitelesítés hogyan lett konfigurálva a rendszeren:

- Webex WFO alapértelmezett hitelesítő adatai
- Windows Active Directory hitelesítő adatok
- Egyszeri bejelentkezési (Security Assertion Markup Language vagy SAML) hitelesítő adatok

MEGJEGYZÉS: A rendszergazdák akkor is bejelentkezhetnek Webex WFO hitelesítő adataikkal, ha Webex WFO hitelesítés le van tiltva, és csak SAML hitelesítés engedélyezett. Ez lehetővé teszi számukra, hogy
Szükség esetén konfigurálja SAML hitelesítést.

Az alábbi táblázat a Bejelentkezés oldal mezőit ismerteti.

Mező	Leírás
Nyelv	Válassza ki a Webex WFO felületén használt nyelvet. A kiválasztott nyelvet a rendszer az egész webhelyen használja, és munkamenetről munkamenetre megmarad a felhasználónévhez. Ha megváltoztatja a kiválasztott nyelvet, ki kell jelentkeznie, majd újra be kell jelentkeznie Webex WFO-ba, hogy a nyelvválasztás az egész webhelyen megváltozzon.
Felhasználónév	Az Ön felhasználóneve. Ez a rendszergazda által Önhöz rendelt felhasználónév vagy a Windows Active Directory-felhasználónév. Használja e-mail címét, ha értesítést kapott a bejelentkezéshez egy

Mező	Leírás
	e-mail cím.
Tartomány	Az Active Directory-tartomány. Ez a mező csak az Active Directoryt használó rendszereken jelenik meg. Válassza ki az Active Directory-felhasználónevéhez és -jelszavához társított tartományt.
Jelszó	Az Ön jelszava. Ez az a jelszó, amelyet eredetileg a rendszergazda rendelt Önhöz, vagy a Windows Active Directory jelszava. Ez a mező nem kötelező, ha egyszeri bejelentkezéssel jelentkezik be.
Elfelejtett jelszó?	Állítsa be jelszavát.

Bejelentkezés Webex WFO vagy Windows (Active Directory) hitelesítő adatokkal

1. Adja meg felhasználónevét és jelszavát.
2. Kattintson a Log In (Bejelentkezés) **gombra**.

Bejelentkezés egyszeri bejelentkezéssel

1. Adja meg felhasználónevét, majd kattintson az Egyszeri **bejelentkezés gombra**. A rendszer átirányítja az identitásszolgáltató bejelentkezési oldalára.
2. Adja meg bejelentkezési hitelesítő adatait az identitásszolgáltatóban. A rendszer visszairányítja Webex WFO-hoz.

> MEGJEGYZÉS: A fiókja zárolva lesz, ha túllépi a rendszergazda által meghatározott sikertelen bejelentkezési kísérletek számát. Ha fiókja zárolva van, nem tud bejelentkezni a Webex WFO hitelesítő adatok vagy egyszeri bejelentkezés, amíg fiókját egy rendszergazda fel nem oldja, vagy jelszavát vissza nem állítja.

Ha elfelejti jelszavát, vagy fiókja zárolva van, visszaállíthatja azt.

Jelszó visszaállítása

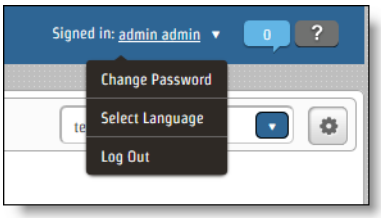
1. Kattintson az Elfelejtette a jelszavát? a Bejelentkezés oldalon.
2. Adja meg e-mail címét, kattintson a Jelszó visszaállítása e-mailben lehetőségre, és kövesse az utasításokat. E-mail fiókjába e-mailt küldünk a jelszó visszaállítására vonatkozó utasításokkal.

A jelszó módosítása

Jelszavát bármikor megváltoztathatja.

A jelszó módosítása

1. Az oldal jobb felső sarkában kattintson a felhasználónevétől jobbra található legördítő nyílra, és válassza a Jelszó **módosítása lehetőséget**.



2. A Jelszó módosítása párbeszédpanelen írja be jelenlegi jelszavát, az új jelszót, majd a megerősítéshez ismételten az új jelszót. A jelszó beírásakor megjelenik a jelszó erőssége.

A jelszónak meg kell felelnie a Good vagy Strong jelszó mentéséhez szükséges minimális követelményeknek.

3. Kattintson a Change Password (Jelszó **módosítása) gombra**.

A jelszó összetettségére vonatkozó követelmények

A jelszó összetettségére vonatkozó követelmények a Microsoft jelszószabályzatán alapulnak: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

A következő szabályok érvényesek felhasználó létrehozásakor vagy szerkesztésekor, illetve jelszó módosításakor vagy visszaállításakor.

- A jelszavak nem tartalmazhatnak szóközöket (üres helyeket).
- A jelszavaknak legalább nyolc karakter hosszúnak kell lenniük. A minimális hosszt a rendszergazda állíthatja be.
- A jelszavaknak az alábbi négy kategória közül háromból kell karaktereket tartalmazniuk:

Kategória	Leírás
Nagybetűk	A-Z Nagybetűs Unicode karakterek: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Kisbetűk	A–Z Kisbetűs unicode karakterek:

Kategória	Leírás
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Numbers (Számok)	0–9
Speciális karakterek	A bérlői adatbázis jelszavaként a következő karakterek engedélyezettek: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | A következő karakterek engedélyezettek az összes többi jelszóhoz: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Ezek a szabályok csak akkor érvényesek, ha olyan jelszót állít be, amelyet Webex WFO vezérel. Ha egy felhasználó olyan külső rendszer jelszavát adja meg, amelyet nem Webex WFO felügyel, Webex a Windows ablakkezelő nem érvényesíti a jelszót (például ACD konfigurációt).

MEGJEGYZÉS: Egy felhasználó jelszó nélkül is létrehozható (manuálisan vagy automatikusan ACD szinkronizálással). A jelszó nélküli felhasználó nem tud bejelentkezni. A felhasználónak az "Elfelejtett jelszó" hivatkozást kell használnia, és be kell állítania egy
jelszó.

Kijelentkezés

Ha ki szeretne jelentkezni Webex WFO-ból, vigye az egérmutatót a felhasználóneve fölé az oldal jobb felső sarkában, majd kattintson a Kijelentkezés gombra. Ezzel visszatér a Bejelentkezés oldalra.

A WFO Webex ból való teljes kilépéshez zárja be a böngészőt.

A bérlő konfigurálása

A bérlő konfigurálása a következőket foglalja magában:

- Konfigurálja a rendszer összes felhasználóra és alkalmazásra vonatkozó aspektusait.
- Szinkronizálja az ügynök, a csapat és a szolgáltatási várólista adatait a ACD.
- Válasszon ki és konfiguráljon egy hitelesítési módszert a Webex WFO-hoz csatlakozni kívánó személyek személyazonosságának ellenőrzéséhez.
- Konfigurálja a felhasználói jelszó-szabályzatot a szervezet biztonsági követelményeinek megfelelően.
- Növelje a bérlő biztonságát annak szabályozásával (vagy "engedélyezési listájával"), hogy a felhasználók mely IP címekről férhetnek hozzá Webex WFO-hoz.

- Állítsa be az adatkiszolgáló funkcióit a kapcsolattartó központ földrajzi elhelyezkedése alapján.
- Csatlakozzon egy Active Directory- (AD-) kiszolgálóhoz a környezetben a felhasználói hitelesítéshez, szinkronizáláshoz vagy mindkettőhöz.

ACD konfigurálása

A ACD konfiguráció lapon kapcsolatot állíthat be Webex WFO és egy vagy több ACD között. A ACD sikeres szinkronizálása után nem törölhető Webex WFO-ból.

Előfeltételek

- Rendelkezik ACD konfiguráció felügyelete engedéllyel (lásd: Szerepkörök és engedélyek kezelése).
- Az Adatkiszolgáló szolgáltatást a ACD-kapcsolat tesztelése előtt olyan kiszolgálóra kell telepíteni, amely hozzáféréssel rendelkezik a Webex WFO rendszerhez.

> MEGJEGYZÉS: A Data Server szolgáltatás telepítőfájlja a Letöltések oldalon található (lásd: A Smart Desktop és a Webex WFO Data Server telepítőinek letöltése). Ha az Adatok
> A kiszolgálószolgáltatás nincs telepítve A kapcsolat tesztelésekor a következő hibaüzenet jelenik meg: "Hiba: Ellenőrizze, hogy fut-e az összegyűjtési szolgáltatás."

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > globális > rendszerkonfiguráció > ACD konfiguráció

Eljárások

ACD hozzáadása

1. Válasszon ki egy bérlőt.
2. Kattintson a Hozzáadás **gombra**. Megnyílik a ACD részletei párbeszédpanel.
3. Válassza ki a ACD típusát a Válassza a **ACD** legördülő listából.
4. Írja be a ACD nevét a **Név** mezőbe.
5. Kattintson az OK gombra . A ACD részletei párbeszédpanel bezárul, és a konfigurációs beállítások megjelennek a ACD konfiguráció lapon.
6. Konfigurálja a ACD a mezők kitöltésével. Az ACD-specifikus utasításokat lásd az alábbi hivatkozásokon.

- A Cisco Unified Contact Center Enterprise kapcsolati beállításai
- A Cisco Unified Contact Center Express csatlakozási beállításai
- A Cisco Webex Contact Center kapcsolati beállításai
- Csatlakozási beállítások Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz
- Kapcsolati beállítások a Contact Center Elite Avaya CM kapcsolatához
- Az Avaya IP Office és az ACCS kapcsolati beállításai
- A Five9 csatlakozási beállításai
- Az InContact kapcsolati beállításai
- Általános ACD-k csatlakozási beállításai
- Az Amazon Connect csatlakozási beállításai
- A Serenova csatlakozási beállításai
- Az Eventide NexLog kapcsolati beállításai
- A Twilio Flex kapcsolati beállításai
- UJET csatlakozási beállításai

7. Kattintson a Kapcsolat **tesztelése gombra** annak ellenőrzéséhez, hogy a bejegyzések helyesek-e, és Webex WFO csatlakozik-e a ACD-hez.
8. Ha a kapcsolat tesztelése sikeres volt, kattintson a Mentés gombra .

ACD törlése vagy módosítása

- Egy ACD törléséhez jelölje ki a ACD, kattintson **a Törlés**, majd az Igen **gombra**.
- Egy ACD módosításához jelölje ki a ACD, szükség szerint szerkessze a mezőket, majd kattintson a Mentés **gombra**.
- Egy ACD nevének módosításához jelölje ki a ACD, kattintson a Szerkesztés **gombra**, módosítsa a nevet a **Név** mezőben, kattintson **az OK,** majd a Mentés **gombra**.

A Cisco Unified Contact Center Enterprise kapcsolati beállításai

A következő mezők jelennek meg, ha a kiválasztott ACD Cisco Unified Contact Center Enterprise.

MEGJEGYZÉS: Ha a Unified CCE ACD ügynökei nincsenek úgy beállítva, hogy a kiválasztott szakértelemcsoportot használják alapértelmezett képzettségcsoportként, akkor automatikusan a ACD alapértelmezett képzettségcsoportjához tartoznak. A korábbi adatok

Nincs rögzítve a ACD alapértelmezett képzettségcsoporthoz, de adott alapértelmezett képzettségcsoportokhoz. Ennek eredményeképpen az ügynökök ideje helytelenül van hozzárendelve a WFO-ban támogatott szolgáltatási várólistához Webex Állítson be egy

Kiválasztotta ACD képességcsoportot, amelyet az ügynök elsősorban alapértelmezett szakértelemcsoportként támogat a termelékenység helyes jelentése érdekében. Vegye figyelembe, hogy ha más szolgáltatási várólisták hívásait kezelik, előfordulhat, hogy az idejük nincs megfelelően hozzárendelve a megfelelő szolgáltatási várólistához.

Szakasz	Leírás
Korábbi jelentési időköz	A Unified CCE rendszerben beállított előzményadat-jelentési időköz. Ha a ACD 15 perces intervallumra van beállítva, akkor a 15 perces beállítást kell választania annak biztosításához, hogy Webex WFO kompatibilis legyen a ACD, és hogy minden adat importálva legyen Webex WFO-ba. Ha a jelentési időközök nem egyeznek, akkor a korábbi ACD adatok nem lesznek megfelelően rögzítve.
ACD szűrése	ACD szűrő használatával korlátozhatja a ACD szinkronizált felhasználók számát. Hívott: Konfigurálhat például egy Csoportnév szűrőt, amely lehetővé teszi egy bizonyos elnevezési mintának megfelelő csoporthoz tartozó felhasználók szinkronizálását. Több ACD szűrőt is konfigurálhat. **FONTOS** Ha csak a **Szolgáltatás nevét** választja ki az **Előtag típusa** legördülő listában, egyetlen csapat vagy ügynök sem szinkronizál. A már szinkronizált csapatok vagy ügynökök inaktiválódnak. Ha módosít egy olyan szűrőt, amely az Előtag típusa **legördülő listában a** Szolgáltatásnevet használja, az összes korábban szinkronizált szolgáltatási várólista aktív marad, még akkor is, ha a módosított szűrő nem rögzíti őket. MEGJEGYZÉS: Ha csak a **Csapatnevet** választja ki az **Előtag típusa mezőben** Legördülő listából a kapcsolódó szolgáltatási várólisták továbbra is szinkronizálódnak. Ha módosít egy szűrőt, amely a **Csapat nevét** használja az **Előtag típusa** legördülő listában, akkor a szűrő által már nem rögzített ügynökök vagy csapatok inaktiválódnak.
IP konfiguráció	Ez a múltbeli adatok lekérésére szolgál. HDS elsődleges IP cím vagy állomásnév – Az elsődleges előzményadatbázis-kiszolgáló (HDS) IP címe vagy állomásneve. HDS másodlagos IP cím vagy állomásnév – (opcionális) A IP

Szakas	Leírás
	A másodlagos előzményadatbázis-kiszolgáló címe vagy állomásneve. AWDB elsődleges IP cím vagy állomásnév – Az elsődleges rendszergazdai munkaállomás adatbázis-kiszolgálójának (AWDB) IP címe vagy állomásneve. AWDB másodlagos IP cím vagy állomásnév – (nem kötelező) A másodlagos rendszergazdai munkaállomás adatbázis-kiszolgálójának IP címe vagy állomásneve. Unified CC Instance – A Unified CCE adatbázis Microsoft SQL Server példányának neve.
Hitelesítés	Ez a múltbeli adatok lekérésére szolgál. Válassza ki a hitelesítési módszert Az adatbázisba való bejelentkezés a következőket használja: NT – Ha az NT hitelesítést választja, a következő mezők jelennek meg: ▪ Felhasználónév ▪ Jelszó ▪ Tartomány ▪ Peripheral ID (Perifériaazonosító) – A rendszer ICM perifériaazonosítója. SQL – Ha SQL Hitelesítés lehetőséget választja, a következő mezők jelennek meg: ▪ SQL felhasználó – A Webex WFO SQL felhasználó bejelentkezési neve. ▪ Jelszó – A Webex WFO SQL felhasználó jelszava. ▪ Peripheral ID (Perifériaazonosító) – A rendszer ICM perifériaazonosítója.
CTI szerverek	Ez az ügynök valós idejű adatainak lekérésére szolgál. Elsődleges CTI IP cím vagy állomásnév – A rendszerhez társított elsődleges CTI kiszolgáló IP címe vagy állomásneve. Elsődleges CTI port – A társított elsődleges CTI kiszolgáló portja

Szakas	Leírás
	a rendszerrel. Másodlagos CTI IP cím vagy állomásnév – A rendszerhez társított másodlagos CTI kiszolgáló IP címe vagy állomásneve. Másodlagos CTI port – A rendszerhez társított másodlagos CTI kiszolgáló portja.
Szervezeti egységek	Vállalat neve – A részleg vagy részlegek neve A vállalat neve. A vállalati név egy bérlőt jelöl egy Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).
CDR egyeztetési konfiguráció	(Csak olvasható) CDR (hívásrészletező rekord) alap – Az adatkiszolgáló azon mappája, amelybe az adatkiszolgáló CDR-fájlokat importál a Unified CCE ACD, és feltölti azokat Webex WFO-ba. Webex WFO létrehoz egy könyvtárat egy ACD-specifikus alkönyvtárral, amely tartalmazza a cdrBase és uploadDir könyvtárakat, ha a Regionális adatkiszolgáló egyeztetési beállításai szolgáltatás engedélyezve van egy adatkiszolgálón, és a Unified CCE ACD hozzá van rendelve ehhez a szolgáltatáshoz. A megadott alapkönyvtár elérési útja a ACD egyedi azonosítóval együtt a mező alatt jelenik meg. A következő alkönyvtárak jönnek létre: ▪ ACD-specifikus címtár – Ez a könyvtár egyedi ACD kiszolgáló-azonosítószámmal van elnevezve. Mivel a felhasználók több ACD kiszolgálót is beállíthatnak úgy, hogy ugyanazt a könyvtárat használják, egyedi azonosítóval rendelkező mappára van szükség annak biztosításához, hogy a CDR-fájlok a megfelelő ACD legyenek feltöltve. Az ACD-specifikus könyvtár a következő könyvtárakat tartalmazza: ▪ cdrdir – Az adatkiszolgáló ebbe a mappába helyezi a Unified CM számlázási kiszolgálóról érkező bejövő CDR-eket. A Unified CM számlázási alkalmazáskiszolgáló konfigurálásakor a következő nevet kell használnia a

Szakas	Leírás

Szakas	Leírás
	Elérésiút-paraméter: /cdr/ ▪ Cdr-hibák ▪ uploaddir – Az adatkiszolgáló az egyeztetett CDR- és Unified CCE adatokat ebbe a mappába helyezi az adatok feltöltéséig. ▪ UploadFailures MEGJEGYZÉS: Ez a mező csak minőségirányítási célokra használható.
Szinkronizálási időköz	Időköz (perc) – Annak az intervallumnak a hossza, amelynél a ACD szinkronizálva az adatkiszolgálóval. Az adatkiszolgáló ilyen gyakran kísérli meg szinkronizálni a felhasználót, a csapatot és a szolgáltatási várólistát Webex WFO-val.
Rögzítési beállítások	ACD Rögzítési késleltetés – Válassza ki, hogy mennyi ideig várjon WFM mielőtt lekérné ACD statisztikákat egy intervallum vége után. Az alapértelmezett késleltetés 15 perc. Adatrögzítés engedélyezése – Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet az előző nap egészének rögzítéséhez. Ha az ügynök rutinszerűen kezeli azokat a hívásokat, amelyek a maximális alapértelmezett késleltetésnél tovább tartanak, dönthet úgy, hogy éjféltől éjfélig újra rögzíti az előző nap teljes adatait. Az újra rögzített adatok felülírják a nap folyamán rögzített adatokat. Ez biztosítja, hogy a statisztikák helyesek legyenek, és hogy a nagyon hosszú hívások adatai a megfelelő időközönként legyenek. Rögzítési idő újrarögzítése– Válassza ki az előző napi adatok rögzítésének időpontját a ACD. Az alapértelmezett érték 03:00.

A Cisco Unified Contact Center Express csatlakozási beállításai

A következő mezők jelennek meg, ha ACD a Cisco Unified Contact Center Express választja.

Szakasz	Leírás
ACD szűrése	ACD szűrő használatával korlátozhatja a ACD szinkronizált felhasználók számát. Hívott:

Szakas	Leírás
	Konfigurálhat például egy Csoportnév szűrőt, amely lehetővé teszi egy bizonyos elnevezési mintának megfelelő csoporthoz tartozó felhasználók szinkronizálását. Több ACD szűrőt is konfigurálhat. **FONTOS** Ha csak a **Szolgáltatás nevét** választja ki az **Előtag típusa** legördülő listában, egyetlen csapat vagy ügynök sem szinkronizál. A már szinkronizált csapatok vagy ügynökök inaktiválódnak. Ha módosít egy olyan szűrőt, amely az Előtag típusa **legördülő listában a** Szolgáltatásnevet használja, az összes korábban szinkronizált szolgáltatási várólista aktív marad, még akkor is, ha a módosított szűrő nem rögzíti őket. MEGJEGYZÉS: Ha csak a **Csapatnevet** választja ki az **Előtag típusa mezőben** Legördülő listából a kapcsolódó szolgáltatási várólisták továbbra is szinkronizálódnak. Ha módosít egy szűrőt, amely a **Csapat nevét** használja az **Előtag típusa** legördülő listában, akkor a szűrő által már nem rögzített ügynökök vagy csapatok inaktiválódnak.
IP konfiguráció	Elsődleges IP cím vagy állomásnév – A IP címe vagy állomásneve Az elsődleges Unified CCX kiszolgáló. Elsődleges példány neve – A Unified CCX adatbázispéldány elsődleges adatbázisának neve. Másodlagos IP cím vagy állomásnév – A másodlagos Unified CCX kiszolgáló IP címe vagy állomásneve. Másodlagos példány neve – A Unified CCX adatbázispéldány másodlagos adatbázisának neve. Az elsődleges és másodlagos példányok neve a következő formátumban van: <állomásnév>_uccx Ahol az állomásnév a Unified CCX adatbázis-kiszolgáló neve.

Szakas	Leírás
	FONTOS A következő szolgáltatásokhoz ki kell töltenie a IP konfiguráció mezőket: ▪ WFM – Előzményadatok rögzítése és szinkronizálása ▪ QM – Egyeztetés és szinkronizálás
Hitelesítés	Felhasználónév – A korábbi jelentéskészítő felhasználó felhasználóneve a Unified CCX. ▪ Írja be az uccxhruser **parancsot**. Ez az Unified CCX Administration > Tools > Password Management alkalmazásban található előzményjelentés-felhasználó. Jelszó – A Unified CCX-ben beállított jelszó az előzményjelentés-készítő felhasználóhoz. **FONTOS** : A jelszó megváltoztatása előtt vegye figyelembe, hogy más alkalmazások is használhatják ezt a fiókot. Ügyfél területi beállítása – Az ügyfél Unified CCX megadott területi beállítása. Ebben a mezőben alapértelmezés szerint az amerikai angol területi beállítása jelenik meg. Ha az ügyfél területi beállítása Unified CCX-ben megváltozik, akkor itt is manuálisan kell módosítania. Kiszolgáló területi beállítása – A kiszolgáló Unified CCX konfigurált területi beállítása. Ebben a mezőben alapértelmezés szerint az amerikai angol területi beállítása jelenik meg. Ha a kiszolgáló területi beállítása Unified CCX-ben megváltozik, akkor itt is manuálisan kell módosítania. **FONTOS** : Az összes QM és WFM szolgáltatás hitelesítési mezőit ki kell töltenie.
CTI szerverek	Elsődleges CTI IP cím vagy állomásnév – A IP cím vagy állomás A rendszerhez társított elsődleges CTI kiszolgáló neve. Elsődleges CTI port – A társított elsődleges CTI kiszolgáló portja

Szakas	Leírás
	a rendszerrel. Másodlagos CTI IP cím vagy állomásnév – A rendszerhez társított másodlagos CTI kiszolgáló IP címe vagy állomásneve. Másodlagos CTI port – A rendszerhez társított másodlagos CTI kiszolgáló portja. **FONTOS** : A valós idejű követéshez ki kell töltenie a CTI kiszolgálók mezők WFM et.
CDR egyeztetési konfiguráció	Webex WFO létrehoz egy könyvtárat egy ACD-specifikus alkönyvtárral, amely tartalmazza a cdrBase és uploadDir könyvtárakat, ha a Regionális adatkiszolgáló egyeztetési beállításai szolgáltatás engedélyezve van egy adatkiszolgálón, és a ACD hozzá van rendelve ehhez a szolgáltatáshoz. A megadott alapkönyvtár elérési útja a ACD egyedi azonosítóval együtt a mező alatt jelenik meg. Az ACD-specifikus könyvtár egyedi ACD kiszolgálóazonosító számmal van elnevezve. Mivel a felhasználók több ACD kiszolgálót is beállíthatnak úgy, hogy ugyanazt a könyvtárat használják, egyedi azonosítóval rendelkező mappára van szükség annak biztosításához, hogy a CDR-fájlok a megfelelő ACD legyenek feltöltve. Az ACD-specifikus könyvtár tartalmazza a cdrBase és az uploadDir könyvtárakat. (Csak olvasható) CDR Base – A hívás Unified CCX elérési útja Detail Record (CDR) könyvtár. A megadott elérési útnak helyinek kell lennie az adatkiszolgálón. Az UNC elérési utak nem támogatottak. Például: cdrBázis Webex WFO létrehoz egy könyvtárat egy ACD-specifikus alkönyvtárral, amely tartalmazza a cdrBase és uploadDir könyvtárakat, ha a Regionális adatkiszolgáló egyeztetési beállításai szolgáltatás

Szakas	Leírás
	engedélyezve van egy adatkiszolgálón, és a Unified CCX ACD hozzá van rendelve ehhez a szolgáltatáshoz. Ez a következő elérési utat hozza létre az alapkönyvtárhoz: C:\cdr\<ACD_ID> CDR-címtár – A hívásrészletező rekord (CDR) könyvtárának elérési útja. Itt találhatók a Unified CM számlázási szolgáltatásból érkező bejövő CDR-ek. A megadott elérési útnak helyinek kell lennie az adatkiszolgálón. A Unified CM számlázási alkalmazáskiszolgáló konfigurálásakor a következő nevet kell használnia a Directory Path paraméterhez: /cdr/. Az UNC elérési utak nem támogatottak. Például: cdrDirectory Könyvtár feltöltése – A feltöltési könyvtár elérési útja. Itt találhatók az egyeztetett CDR- és Unified CCE vagy Unified CCX adatok a feltöltésig. A megadott elérési útnak helyinek kell lennie az adatkiszolgálón. Az UNC elérési utak nem támogatottak. Például: uploadDir **FONTOS** : Az QM egyeztetéshez ki kell töltenie a CDR egyeztetési konfiguráció mezőket.
Szinkronizálási időköz	Időköz (perc) – A ACD és az adatkiszolgáló szinkronizálási időközének hossza.
Rögzítési beállítások	ACD Rögzítési késleltetés – Válassza ki, hogy mennyi ideig várjon WFM mielőtt lekérné ACD statisztikákat egy intervallum vége után. Az alapértelmezett késleltetés 15 perc. Adatrögzítés engedélyezése– Jelölje be a jelölőnégyzetet az előző nap adatainak újbóli rögzítéséhez. Ha rendszeresen kezeli azokat a hívásokat, amelyek a maximális alapértelmezett késleltetésnél tovább tartanak, dönthet úgy, hogy újra rögzíti a

Szakasz	Leírás
	Az előző nap teljes adatai éjféltől éjfélig. Az újra rögzített adatok felülírják a nap folyamán rögzített adatokat. Ez biztosítja, hogy a statisztikák helyesek legyenek, és hogy a nagyon hosszú hívások adatai a megfelelő időközönként legyenek. Rögzítési idő újrarögzítése– Válassza ki az előző napi adatok rögzítésének időpontját a ACD. Az alapértelmezett érték 03:00. **FONTOS** : Az előzményadatok rögzítéséhez WFM ki kell töltenie a Rögzítési beállítások mezőket.

A Cisco Webex Contact Center kapcsolati beállításai

MEGJEGYZÉS Webex A WFO jelenleg Cisco Customer Journey Platform (CJP) néven hivatkozik a Cisco Webex Contact Center-re (CWCC).

A következő mezők jelennek meg, ha ACD a Cisco Customer Journey Platform **lehetőséget választja** .

Szakasz	Leírás
ACD szűrése	MEGJEGYZÉS: Ez az integráció nem támogatja a ACD szűrés funkciót. ACD szűrő használatával korlátozhatja a ACD szinkronizált felhasználók számát. Konfigurálhat például egy Csoportnév szűrőt, amely lehetővé teszi egy bizonyos elnevezési mintának megfelelő csoporthoz tartozó felhasználók szinkronizálását. Több ACD szűrőt is konfigurálhat.
Cisco Customer Journey Platform API	Cisco Customer Journey Platform API URL-címe – A CWCC API elérési útja. Adja meg a teljes URL-címet. **PÉLDA** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api Cisco Customer Journey Platform Media API URL-címe – A CWCC Media API elérési útja. Adja meg a teljes URL-címet. **PÉLDA** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording

Szakas	Leírás
	Felhasználónév – A CWCC API és CWCC Media API hozzáféréssel rendelkező felhasználónév. API kulcs – A CWCC API és a CWCC Media API kérő API kulcsa. Cisco Webex Contact Center 1.0 — Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet Webex Contact Center 1.0-s vagy újabb verziójára vonatkozó API kérések engedélyezéséhez. Cisco bérlőazonosító – Adja meg a Webex Contact Center bérlői fiók alfanumerikus azonosítóját.
Szinkronizálási időköz	Időköz (perc) – A ACD és az adatkiszolgáló szinkronizálási időközének hossza.
Rögzítési beállítások	ACD Rögzítési késleltetés – Az WFM várakozási ideje ACD statisztikák lekérése egy intervallum vége után. Az alapértelmezett késleltetés 120 perc. Előfordulhat, hogy a CWCC előzményadatai az intervallum lejárta után legfeljebb 120 percig nem állnak rendelkezésre. MEGJEGYZÉS Adatrögzítés engedélyezése – Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet az előző nap adatainak újbóli rögzítéséhez. Ha rendszeresen kezel olyan hívásokat, amelyek a maximális alapértelmezett késleltetésnél tovább tartanak, dönthet úgy, hogy éjféltől éjfélig újra rögzíti az előző nap teljes adatát. Az újra rögzített adatok felülírják a nap folyamán rögzített adatokat. Ez biztosítja, hogy a statisztikák helyesek legyenek, és hogy a nagyon hosszú hívások adatai a megfelelő időközönként legyenek. Újrarögzítés ideje– Adja meg az előző napi adatok ACD való újbóli rögzítésének idejét.

Szakasz	Leírás
RTE üzenetküldés engedélyezése képernyőfelvételhez	Lehetővé teszi, hogy a Smart Desktop képernyőket rögzítsen a CWCC által rögzített hívásokhoz.

Alapvető konfigurációs adatok integrálása

Webex WFO három API kérésen keresztül szinkronizálja a következő alapvető konfigurációs adatokat a CWCC megfelelőivel.

Felhasználók

Amikor Webex WFO új felhasználót importál a CWCC-ből, létrehoz egy új Webex WFO-felhasználót, aki rendelkezik CWCC felhasználói profillal.

Amikor valaki módosítja a felhasználói adatokat a CWCC-ben, a szinkronizálási szolgáltatás észleli azokat, és számos módosítást hajt végre Webex WFO-ban. Az alábbi táblázat összefoglalja ezeket a változásokat.

MEGJEGYZÉS: A CWCC konzolban "Nem aktív" állapotú felhasználókat a rendszer csak akkor importálja, ha visszaállítja őket.

Változás a CWCC-ben	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
Új felhasználó hozzáadása	Új felhasználó kerül hozzáadásra. Pontosabban a szinkronizálási szolgáltatás: ▪ A CWCC-felhasználó vezeték- és utónevét alkalmazza a Webex WFO-felhasználó vezeték- és utónevére. ▪ A CWCC-felhasználó TID-jét alkalmazza a Webex WFO-felhasználó ACD-azonosítójára. ▪ Beállítja a vállalat és részleg Webex WFO kezdési dátumát a szinkronizálás dátumára. ▪ A Webex WFO-felhasználót az alapértelmezett csapathoz rendeli. **MEGJEGYZÉS** Webex A WFO nem őrzi meg a CWCC felhasználók és csapatok közötti kapcsolatot. Lásd: Teams. ▪ Ha a CWCC-felhasználó engedélyezve van a kapcsolatközpontban, akkor az alapértelmezett ügynöki szerepkört rendeli hozzá a Webex WFO-felhasználóhoz. Más Webex WFO szerepkör nincs szinkronizálva a CWCC-vel. MEGJEGYZÉS: Ha eltávolítja az ügynök szerepkört egy olyan Webex WFO-felhasználótól, aki szinkronizálva van egy olyan CWCC-felhasználóval, aki kapcsolatba lép

Változás a CWCC-ben	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
	központ engedélyezve van, az ügynök szerepkör újbóli hozzárendelésre kerül, amikor Webex WFO legközelebb szinkronizál a CWCC-vel.
A felhasználó vezeték- vagy utóneve megváltozik. Változtatott	A felhasználó vezeték- vagy utóneve
A felhasználó törölve van	A felhasználó inaktiválva van.

Teams (Csapatok)

Webex WFO szinkronizál bármilyen típusú CWCC csapattal (kapacitásalapú vagy ügynökalapú), amíg aktívak. Nem őrzi meg a CWCC-felhasználók és a CWCC-csapatok közötti kapcsolatot. A felhasználókat manuálisan kell hozzárendelnie Webex WFO csapataihoz.

Amikor a CWCC-ben megváltoznak a csapatadatok, a szinkronizálási szolgáltatás észleli azokat, és számos módosítást hajt végre Webex WFO-ban. Az alábbi táblázat összefoglalja ezeket a változásokat.

Változás a CWCC-ben	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
Új csapat csatlakozik	Új csapat kerül hozzáadásra ugyanazzal a névvel. Ez a név csak olvasható.
A csapat neve megváltozott	A csapat neve megváltozik.
Új felhasználó hozzáadása egy csapathoz	Nincs változás. Webex WFO nem őrzi meg a CWCC-felhasználók és a CWCC-csapatok közötti kapcsolatot.
A felhasználó el lett távolítva egy csoportból	Nincs változás. Webex WFO nem őrzi meg a CWCC-felhasználók és a CWCC-csapatok közötti kapcsolatot.
A csapat törölve	Nincs változás.

Létrehozhat új csapatokat Webex WFO-ban, és felhasználókat rendelhet hozzájuk, de ezek az új csapatok nem kerülnek be a CWCC-be.

Egy Webex WFO-felhasználó csak egy csapathoz tartozhat.

Szolgáltatási várólisták

Webex WFO a CWCC következő belépési pontjait/várólistáit szinkronizálja a szolgáltatási várólistákkal:

- Várólisták
- Tárcsázási várólisták

Ha egy várólista vagy egy tárcsázott várólista adatai megváltoznak a CWCC-ben, a szinkronizálási szolgáltatás észleli azt, és számos módosítást hajt végre Webex WFO-ban. Az alábbi táblázat összefoglalja ezeket a változásokat.

Változás a CWCC-ben	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
Új várólista hozzáadása szolgáltatás	Először hozzáad egy új szolgáltatási várólistát. Pontosabban a szinkronizálási Tegye a következőket: ▪ A CWCC-várólista nevét alkalmazza a Webex WFO szolgáltatás várólistájának nevére ▪ Alkalmazza a várólista TID-jét a Webex WFO szolgáltatás várólista-azonosítójára ▪ (Csak olvasható) A Webex WFO szolgáltatásvárólistájának Hang [Interaktív] szolgáltatásvárólista-típust ad ▪ (Csak olvasható) A Webex WFO szolgáltatásvárólistának megadja a CWCC forrás ACD Másodszor, egy új szakértelem-leképezés kerül hozzáadásra. A szinkronizálási szolgáltatás konkrétan a következőket teszi: ▪ A CWCC-várólista nevét alkalmazza a szakértelem-leképezés nevére ▪ A CWCC-várólistához társított Webex WFO-szolgáltatásvárólistát hozzárendeli a szakértelem-leképezéshez, és 1-es prioritást ad neki
A várólista neve megváltozott	Az új CWCC-várólista nevét alkalmazza a Webex WFO szolgáltatásra Csak a várólista neve. Webex WFO nem alkalmazza az új CWCC-várólista nevét a társított Webex WFO-képességleképezésre.
A várólista törölve lett	Nincs változás. Sem a szolgáltatási várólista, sem a szakértelem-leképezés Törölt.

Csatlakozási beállítások Cisco Webex Contact Center 2.0-hoz

A következő mezők jelennek meg, ha ACD Cisco Webex Contact Center 2.0-t választja.

Mez	Leírás
ACD neve	A ACD egyedi neve.
Felhasználónév	Az Ön Cisco Webex Contact Center felhasználóneve. Ez egy felhasználói e-mail-cím, amely rendszergazdai hitelesítő adatokhoz van társítva a Cisco Webex Contact Center.
API URL-címe	A Cisco Webex Contact Center API teljes alap URL-címe, beleértve a protokollazonosítót is.
Bérlőazonosító	A bérlői fiók alfanumerikus azonosítója Cisco Webex Contact Center.
Engedélyezett termékek - Minőségirányítás	A minőségirányítást Webex WFO termékként vásárolták meg. Webex WFO támogatást nyújt a Webex Contact Center 2.0 omnichannel rendszerekhez. Webex Contact Center 2.0 hang-, csevegési és SMS csatornák támogatottak. Ez azt jelenti, hogy a hívásfelvételek, a SMS átiratok és a csevegési átiratok betölthetők Webex WFO-ba.
Hívás	Engedélyezi Webex Contact Center 2.0 hangcsatornákat.
Digitális (csevegés, SMS, e-mail, közösségi)	Engedélyezi Webex Contact Center 2.0 digitális (csevegési, SMS) csatornákat.
Metaadatok leképezése	(Nem kötelező) Lehetővé teszi a CWCC-metaadatok egyéni metaadatcímkékre való leképezését Webex WFO-ban. További részletekért lásd: Metaadatok szinkronizálása Webex WFO-val . A CWCC metaadatértékek szinkronizálódnak a CWCC névjegyekkel Webex WFO-ba. A CWCC metaadatértékei a Metaadat-kezelőben létrehozott metaadatcímkékre vannak leképezve (az Alkalmazáskezelés > QM > QM a konfiguráció > a Metaadat-kezelő mappában találhatók). A sikeres leképezés után a metaadatok segítségével különféle nyomon követhető információkat adhat hozzá egy névjegyhez Webex WFO-ban. A metaadatmezők a Media Player oldal Részletek paneljén találhatók (Interakciók > névjegy megnyitásához). A metaadatmezőket megtekintheti, szerkesztheti vagy törölheti a rendszerből.

Mez	Leírás
Szinkronizálási időköz (perc)	Azt jelzi, hogy milyen gyakran (percben) szeretné szinkronizálni Webex WFO felhasználóit, csapatait és szolgáltatásvárólistáit a Cisco Webex Contact Center-beli megfelelőikkel. A Webex Contact Centerrel való szinkronizálással kapcsolatos további információkért lásd: Alapvető konfigurációs adatok.
Rögzítés késleltetése (perc)	Beállítja, hogy a WFM mennyi ideig várjon ACD statisztikák importálása előtt egy időköz lejárta után.
Adatrögzítés engedélyezése	(Nem kötelező) Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha újra rögzíteni szeretné az adatokat az egész előző nap
RTE üzenetküldés engedélyezése képernyőfelvételhez	(Nem kötelező) Lehetővé teszi a képernyőfelvételre konfigurált CWCC-ügynökök képernyőjének rögzítését Webex WFO-ban. A képernyőfelvétellel kapcsolatos további információkért lásd QM Adatok.
Metaadatok nyelvének leképezése	MEGJEGYZÉS Ez a szakasz csak felhőalapú telepítések esetén érhető el. Ez a szakasz akkor jelenik meg, ha a Digitális **lehetőséget választja** a **Products Enabled (Engedélyezett** termékek) szakaszban. Itt állíthatja be azokat az egyéni metaadatokat, amelyek nyelvet rendelnek egy szöveges névjegyhez, például e-mailhez vagy csevegőüzenethez. A rendelkezésre álló metaadat-beállítások a **Metaadat-leképezés** szakaszból származnak. Webex WFO a szöveges partner nyelvét használja a találatok kereséséhez, amikor az Interakciók oldalon található Szöveges keresés szűrőt használja. Webex WFO a következő információk alapján rendel nyelvet egy szöveges kapcsolathoz, ebben a sorrendben: A. Olyan nyelv, amely már hozzá van rendelve a névjegyhez, amikor importálja azt Webex WFO-ba. B. Az itt konfigurált egyéni metaadatmezőhöz rendelt nyelv (a Metaadatok nyelvének leképezése szakasz). C. Az alábbi Tartalék szöveg nyelve **szakaszban konfigurált** tartalék nyelv. D. Az alapértelmezett nyelv (angol).

Mez	Leírás
Tartalék szövegnyelv	MEGJEGYZÉS Ez a szakasz csak felhőalapú telepítések esetén érhető el. Ez a szakasz akkor jelenik meg, ha a Digitális **lehetőséget választja** a **Products Enabled (Engedélyezett** termékek) szakaszban. Válassza ki a szöveges kapcsolatokhoz hozzárendelni kívánt nyelvet, ha nem rendelkeznek társított nyelvvel Webex WFO-ba való importáláskor, és nem rendelkeznek metaadatértékkel **a fenti Metaadatok nyelvének leképezése** szakaszban meghatározottak szerint. Webex WFO a szöveges partner nyelvét használja a találatok kereséséhez, amikor az Interakciók oldalon található Szöveges keresés szűrőt használja. Webex WFO a következő információk alapján rendel nyelvet egy szöveges kapcsolathoz, ebben a sorrendben: A. Olyan nyelv, amely már hozzá van rendelve a névjegyhez, amikor importálja azt Webex WFO-ba. B. A fenti Metaadatok nyelvének leképezése szakaszban konfigurált egyéni metaadatmezőhöz rendelt nyelv. C. Az itt konfigurált tartalék nyelv (a Tartalék szöveg nyelve szakasz). D. Az alapértelmezett nyelv (angol).
Hitelesítési URL-cím	MEGJEGYZÉS: Ez a szakasz csak meglévő ACD szerkesztésekor jelenik meg. Új ACD létrehozásakor nem jelenik meg. A Webex WFO adatkiszolgálók tizenkét óránként csatlakoznak Webex Contact Centerhez hozzáférési tokenért. Ha jogkivonat-frissítési hiba történik, az OAuth-folyamat megszakad. Ennek a beállításnak a konfigurálása lehetővé teszi, hogy a rendszer jogkivonat-frissítési hiba esetén legfeljebb hatvan napig újra létrehozza az OAuth-hitelesítést. A jogkivonat-frissítési hiba több okból is előfordulhat, például a következők miatt. ▪ A rendszergazdai fiók e-mail címének módosítása.

Mez	Leírás
	▪ A fiók inaktiválása az Active Directoryban. ▪ A jelszó módosítása az Active Directoryban. ▪ Váltás az Active Directory-szinkronizálásról az egyszeri bejelentkezésre a Cisco-fiókjában. ▪ Tartományok módosítása.

Kapcsolati beállítások a Contact Center Elite Avaya CM kapcsolatához

Előfeltételek

A következő konfigurációk szükségesek ahhoz, hogy Webex WFO QM össze tudja egyeztetni a hívásokat a Avaya rendszerrel.

- Speciális alkalmazás engedélyezése: SA8702 - CDR hálózati fejlesztések. A licenc beszerzéséhez lépjen kapcsolatba egy hivatalos Avaya ügyfélreferenssel. Ez a funkció azt eredményezi, hogy az UCID követi a hívást.
- Speciális alkalmazás engedélyezése: SA8201 - Kezdési idő és 4 számjegyű év CDR egyéni mezők.
- Egy Avaya CM bejelentkezés CDR-hozzáféréssel.
- A CDR úgy van konfigurálva, hogy CDR-eket mentsen a lemezre.
- CDR rekordok előállítására konfigurált trönkök.
- CDR-rekordok létrehozására konfigurált egyedi bővítmények, kapcsolón belüli CDR. A hívásmegosztást engedélyezni kell, hogy pontos időpont álljon rendelkezésre a többszereplős hívásból kiesett felek esetében. Ha nem, akkor a befejezési időpontokat a hívás befejezésének időpontjaként regisztrálja, amikor az összes fél kilépett a hívásból.
- A következő CDR-paramétereket kell konfigurálni a Avaya rendszerben.
  - UCID
  - kezdési idő
  - befejezési idő
  - Kezdő dátum(4) vagy Kezdő dátum(4D)
  - Záró dátum(4) vagy Záró dátum(4D)
  - sec-dur
  - tárcsázott szám

- hívószám-szám
- In-CRT-ID

  FONTOS : Ezt a paramétert három karakterként kell beállítania. Ha ez a paraméter nem három karakter, a hívások nem lesznek egyeztetve.

- CRT-azonosítón kívüli

  FONTOS : Ezt a paramétert három karakterként kell beállítania. Ha ez a paraméter nem három karakter, a hívások nem lesznek egyeztetve.

- visszatérés
- vonal-adagolás

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > Globális > Rendszerkonfiguráció > ACD konfiguráció > válassza a Avaya CM Contact Center Elite ACD lehetőséget

A következő mezők jelennek meg, ha a Avaya CM Contact Center Elite lehetőséget választja ACD.

Mező	Leírás
ACD szűrése	ACD szűrő használatával korlátozhatja a ACD szinkronizált felhasználók számát. Konfigurálhat például egy Csoportnév szűrőt, amely lehetővé teszi egy bizonyos elnevezési mintának megfelelő csoporthoz tartozó felhasználók szinkronizálását. Több ACD szűrőt is konfigurálhat.
Avaya CM Contact Center Elite konfigurációval	SMS kiszolgáló URL-címe – A SMS kiszolgáló URL-címe. **FONTOS** : Ezt a mezőt ki kell töltenie a QM és WFM szinkronizálásához.
Avaya Communication Manager adatai	Communication Manager IP címe – Avaya Communication Manager IP címe vagy állomásneve. Communication Manager bejelentkezés – A Avaya-adatbázishoz hozzáféréssel rendelkező felhasználó felhasználóneve. Communication Manager jelszó – Egy olyan felhasználó jelszava, aki

Mez	Leírás
	hozzáférés a Avaya adatbázishoz. Virtuális mellék előtagja – A Avaya CM virtuális állomásainak azonosítására szolgáló előtag. Webex WFO virtuális bővítőeszközként szinkronizálja azokat az állomásokat, amelyek neve ezzel az előtaggal kezdődik. **PÉLDA** : A Avaya CM összes virtuális állomásának neve "DMCC"-vel kezdődik, és ezeket az állomásokat a Webex WFO-t virtuális bővítőeszközként. A Virtuális bővítmény előtagja mezőbe írja be **a következőt: DMCC.** Ha egyetlen állomást sem szeretne virtuális mellékeszközként szinkronizálni, hagyja üresen a Virtuális mellékelőtag mezőt. CMS ACD ID – A CMS ACD azonosítója. Ügynöknév formátuma– Válassza ki az ügynöknevek elemzésének módszerét ACD szinkronizálás során. **FONTOS** A következő funkciókhoz ki kell töltenie a Avaya Communication Manager információs mezőit: ▪ WFM – Szinkronizálás ▪ QM – Adatok szinkronizálása és Avaya szinkronizálása
Valós idejű betartás (RTA) port	Az Avaya RTA port portszáma. **FONTOS** : A valós idejű követéshez ki kell töltenie a Valós idejű betartás (RTA) port mezőt WFM.
Szinkronizálási időköz	Időköz (perc) – Adja meg, hogy milyen gyakran (percben) adja meg a ACD szinkronizálva az adatkiszolgálóval.
Avaya GIS-konfiguráció	Címtár – Adja meg azt a könyvtárelérési utat, amelyről az adatkiszolgáló importálni kívánja Avaya GIS-adatokat.

Mez	Leírás
	MEGJEGYZÉS: Bármilyen elérési utat is ad meg itt, Webex WFO létrehoz egy almappát a vállalkozás nevével. Az Avaya RTA port portszáma. **FONTOS** : Az előzményadatok rögzítéséhez ki kell töltenie a Avaya GIS-konfiguráció mezőket WFM amelyeket rögzíteni tud.
Avaya híváskezelő rendszer (CMS) kapcsolatkonfigurációja	CMS-kiszolgáló címe – A CMS-kiszolgáló állomásneve vagy IP címe. CMS-felhasználónév – A CMS-adatok eléréséhez használt fiók felhasználóneve. CMS-jelszó – A CMS-adatok eléréséhez használt fiók jelszava. CMS működési időzóna – Az az időzóna, amelyben a CMS-adatok jelentése történik. **FONTOS** : Az QM ACD adatszinkronizáláshoz ki kell töltenie a Avaya CMS-kapcsolat konfigurációja mezőket.
CDR-kapcsolat konfigurálása	CDR dátumformátum – A CDR-dátum formátuma. CDR-gyűjtési módszer—A Avaya CDR-ek összegyűjtésére használt módszer: ▪ FTP (alapértelmezett) ▪ Adatfolyam (megbízható munkamenet-protokoll) CDR-kiszolgáló címe – IP Avaya CM CDR-kiszolgáló címe. CDR-hozzáférési felhasználónév – A Avaya CM CDR-kiszolgálón lévő adatok eléréséhez használt fiók felhasználóneve. CDR hozzáférési jelszó – A hozzáféréshez használt fiók jelszava

Mező	Leírás
	adatok a Avaya CM CDR-kiszolgálón. CDR adatfolyam-port – A Avaya CDR figyelésére szolgáló port. CDR működési időzóna – A Avaya CM CDR-kiszolgáló időzónája. Adatmegőrzés (nap) – Azon napok száma, amikor a rendszer adatokat tárol az Avaya CM CDR-kiszolgálón. **FONTOS** : Az egyeztetés QM hez és az átjáró rögzítéséhez ki kell töltenie a CDR-kapcsolat konfigurációja mezőket.
CDR paraméterek elrendezése	A Avaya CM CDR-kiszolgáló adatszerkezetének elrendezése. **AJÁNLOTT ELJÁRÁS:** Ebbe a mezőbe másolja a CDR konfigurációs beállításainak második oldalát.

Az Avaya IP Office és az ACCS kapcsolati beállításai

A következő mezők akkor jelennek meg, ha Avaya IP Office ACCS-t használ ACD.

Mező	Leírás
ACD szűrése	ACD szűrő használatával korlátozhatja a ACD szinkronizált felhasználók számát. Konfigurálhat például egy Csoportnév szűrőt, amely lehetővé teszi egy bizonyos elnevezési mintának megfelelő csoporthoz tartozó felhasználók szinkronizálását. Több ACD szűrőt is konfigurálhat.
Avaya IP Office ACCS-konfigurációval	Kiszolgáló IP címe – Az ACCS-kiszolgáló IP címe. Kiszolgálóport – Az ACCS-kiszolgáló portszáma. Bejelentkezési felhasználónév – Az ACCS-adatbázishoz hozzáféréssel rendelkező felhasználó felhasználóneve. Jelszó – Az ACCS-adatbázishoz hozzáféréssel rendelkező felhasználó jelszava.

Mez	Leírás
Szinkronizálási időköz	Időköz (perc) – A ACD és az adatkiszolgáló szinkronizálási időközének hossza.
Rögzítési beállítások	ACD Rögzítési késleltetés – Válassza ki, hogy mennyi ideig várjon WFM mielőtt lekérné ACD statisztikákat egy intervallum vége után. Az alapértelmezett késleltetés 15 perc. Adatrögzítés engedélyezése– Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet az előző nap adatainak újbóli rögzítéséhez. Ha rendszeresen kezel olyan hívásokat, amelyek a maximális alapértelmezett késleltetésnél tovább tartanak, dönthet úgy, hogy éjféltől éjfélig újra rögzíti az előző nap teljes adatát. Az újra rögzített adatok felülírják a nap folyamán rögzített adatokat. Ez biztosítja, hogy a statisztikák helyesek legyenek, és hogy a nagyon hosszú hívások adatai a megfelelő időközönként legyenek. Újrarögzítés ideje– Adja meg az előző napi adatok ACD való újbóli rögzítésének idejét. Az alapértelmezett érték 03:00.

A Five9 csatlakozási beállításai

A Five9 kapcsolati beállításainak konfigurálása előtt be kell jelentkeznie a Five9 szolgáltatásba, és létre kell hoznia egy új mappát az Egyéni jelentésekben. Ezután öt egyéni Five9 jelentést kell konfigurálnia az előzményadatok rögzítéséhez, és mindegyiket ebbe a mappába kell mentenie.

A rendszergazdák beállíthatják Webex WFO-t úgy, hogy hívásfelvételeket importáljon a Five9 virtuális hitelkártyáról, vagy hívásokat rögzítsen a Smart Desktop segítségével. Ha Webex WFO hívásfelvételeket importál a Five9 virtuális hitelkártyáról, akkor az átadott hívás minden szegmensét külön névjegyként importálja, amelyet a társított kapcsolatazonosítóval összekapcsol a többi szegmenssel.

Mezőleírások

A következő mezők jelennek meg, ha ACD a Five9 lehetőséget választja.

ACD szűrése

ACD szűrő használatával korlátozhatja a ACD szinkronizált felhasználók számát. Konfigurálhat például egy Csoportnév szűrőt, amely lehetővé teszi egy bizonyos elnevezési mintának megfelelő csoporthoz tartozó felhasználók szinkronizálását. Több ACD szűrőt is konfigurálhat.

Five9 Web Services API

Mező	Leírás
Rendszergazdai szolgáltatás	Az Admin Web Services API elérési útja. Az alapértelmezett elérési út a alábbi: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Rendszergazdai szolgáltatás minősített neve	Az Admin Web Services API minősített neve. Az alapértelmezett név a következő: https://service.admin.ws.five9.com
Felügyeleti szolgáltatás	A felügyeleti webszolgáltatások elérési útja API. Az alapértelmezett elérési út a következők: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/SupervisorWebService
Felügyeleti szolgáltatás minősített neve	A Supervisor Web Services API minősített neve. Az alapértelmezett név a következő: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Felhasználónév – Az Admin Web Services API bejelentkezési neve. A felhasználónak teljes rendszergazdai jogosultsággal kell rendelkeznie a Five9 VCC Administrator Roles lapján ahhoz, hogy a getUsersInfo API kérés visszaadjon más, rendszergazdai szerepkörrel rendelkező felhasználókat. MEGJEGYZÉS: Az adatkiszolgálóhoz dedikált felhasználónévre és jelszóra van szükség. Ha egy felhasználó megpróbál bejelentkezni egy softphone-ba vagy Adminisztráció ezekkel a hitelesítő adatokkal, a felhasználó ki lesz rúgva, amikor a rendszergazdai webszolgáltatások API ezeket a hitelesítő adatokat használja az adatkiszolgálón való hitelesítéshez.
Felhasználónév	A felügyeleti webszolgáltatásokat elérő felhasználó felhasználóneve API.

Mező	Leírás
Jelszó	Annak a felhasználónak a jelszava, aki hozzáférhet az Admin Web Services API. **MEGJEGYZÉS** (csak rendszergazdák esetén) A Jelszó mező akkor is üres, ha a bérlői rendszergazda jelszót adott meg a Rendszergazdai webszolgáltatás API. Ha jelszót ad meg, azzal felülírja a meglévő bérlői jelszavakat.
Tartományazonosító	(Csak RTE-üzenetkezelés) (Csak rendszergazdáknak) Az ötös9 tartományazonosító.
Tartomány észlelése	(Csak RTE-üzenetkezelés) (Csak rendszergazdáknak) A gomb a a Five9 tartományazonosító automatikus lekérése. A gomb működéséhez a Five9 Web Services API 9.5-ös verzióját kell használnia.
Five9 hívásváltozó azonosítója	(Csak rendszergazdáknak) A Five9 változó száma A Smart Desktop által a hívások rögzítéséhez szükséges hívóazonosító. ▪ Az Egyesült Államokban és Kanadában található bérlők esetében ez az érték alapértelmezés szerint megtalálható. A mező üres maradhat. ▪ Az Egyesült Államokon és Kanadán kívüli bérlők esetében meg kell adnia egy értéket.

Szinkronizálási időköz

Mező	Leírás
Időköz (perc)	Annak az időköznek a hossza, amellyel a ACD szinkronizálva van az adatkiszolgáló.

Előzményadatok rögzítése

Mező	Leírás
Jelentésmappa	Az öt mappa tárolására létrehozott Five9 mappa neve egyéni Five9 jelentések szükségesek az előzményadatok rögzítéséhez.

Mező	Leírás
ACD Várólista képzettségek száma jelentés	A mezőhöz létrehozott egyéni Five9 jelentés neve.
ACD Várólista szakértelem időtartamáról szóló jelentés	A mezőhöz létrehozott egyéni Five9 jelentés neve.
ACD Sorügynök időtartamáról szóló jelentés	A mezőhöz létrehozott egyéni Five9 jelentés neve.
ACD Sorügynökök száma jelentés	A mezőhöz létrehozott egyéni Five9 jelentés neve.
Ügynök időtartamáról szóló jelentés	A mezőhöz létrehozott egyéni Five9 jelentés neve.

Média letöltése (csak rendszergazdáknak)

Mező	Leírás
Válasszon régiót	Az S3-gyűjtő azon régiója, ahová a Five9 menti a hívást Felvételek. Ha a Five9 aktuális elérési útját használja, ez a régió az USA nyugati régiója (Észak-Kalifornia).
S3 vödör	Annak az S3 gyűjtőnek az URL-címe, ahová a Five9 menti a hívásfelvételeket. Jelenleg ez az elérési út a következő: http://s3gwfive9.com
IAM hozzáférési kulcs azonosítója.	Az AWS-fiók hozzáférési kulcsának
Titkos kulcs vagyok kulcsa.	Az AWS-fiók titkos hozzáférési
Média mappa	Annak a mappának a neve, ahová a Five9 menti a hívásfelvételeket a A kiválasztott bérlő. A mappa nevének megismeréséhez lépjen kapcsolatba a Five9 ügyfélszolgálatával.

PÉLDA D123/hívás

Rögzítési beállítások

Mező	Leírás
ACD rögzítési késleltetés	Válassza ki WFM mennyi ideig várjon a ACD húzása előtt statisztika egy intervallum vége után. Az alapértelmezett érték 15 perc.
Adatszolgáltatási időszak	Az az időtartam (percben), amelyre vonatkozóan adatokat kér a Five9-től. A hosszabb adatszolgáltatási időszakok kevesebb kérést és több adatot eredményeznek. A túl hosszú időközök nagy mennyiségű adat visszaadását eredményezik. A megadott időnek 30–1,440 percnek kell lennie. A Five9 korlátozza a naponta nyújtható rekordkérelmek számát, és 10 000-re korlátozza a jelentésenkénti rekordok számát. Egy ügynök adatjelentési időszakonként egy rekordot képvisel. Az adatszolgáltatási időszak méretét úgy kell módosítania, hogy egyensúlyba hozza a kérelmek számát és az eredményül kapott jelentésfájl méretét. **PÉLDA** : Ha a bérlő adatszolgáltatási időszaka 60 perc, akkor 416 egyórás időszakot gyűjthet (10 000 ÷ 24). Ha a A bérlő egyetlen képességcsoporttal rendelkezik 10 ügynökkel, és 41 napig rendelkezik adatokkal. Ha 10 készségcsoporttal rendelkezne, akkor 4 napig rendelkezne adatokkal.
Adatrögzítés engedélyezése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a teljes előző adatok újbóli rögzítéséhez nap. Ha rendszeresen kezel olyan hívásokat, amelyek a maximális alapértelmezett késleltetésnél tovább tartanak, dönthet úgy, hogy éjféltől éjfélig újra rögzíti az előző nap teljes adatát. Az újra rögzített adatok felülírják a nap folyamán rögzített adatokat. Ez biztosítja, hogy a statisztikák helyesek legyenek, és hogy a nagyon hosszú hívások adatai a megfelelő időközönként legyenek.
Rögzítési idő visszanyerése	Adja meg az előző napi adatok rögzítésének idejét a ACD. Az alapértelmezett érték 03:00.

Üzenetkezelési beállítások (csak rendszergazdáknak)

Mező	Leírás
RTE üzenetküldés	A hívásrögzítési architektúra valós idejű események
üzenetküldése. Örökség	A hívásrögzítési architektúra böngészőalapú.

A Genesys Cloud kapcsolati beállításai

A Genesys Cloud ACD konfiguráció oldal lehetővé teszi a bérlői rendszergazda számára, hogy Genesys Cloud ACD hozzon létre, szerkesszen vagy töröljön. A Genesys Cloud ACD konfigurálása Webex WFO-ban összekapcsolja a háttérrendszer két rendszerét, így lehetővé teszi az adatok áramlását a Genesys Cloudból Webex WFO-ba. A következő mezők jelennek meg, ha ACD a Genesys Cloud lehetőséget választja.

Mező	Leírás
Genesys ACD szerkesztése	Meglévő Genesys Cloud ACD szerkesztése.
Hozzon létre egy	Hozzon létre egy új Genesys Cloud
Genesys ACD törlése	Töröljön egy meglévő Genesys Cloud
ACD neve	
ACD neve	A Genesys Cloud ACD neve.
Genesys ACD konfigurálása	
Genesys ügyfél-	A Genesys Cloud OAuth-ügyfél létrehozásakor létrehozott
Genesys titkos	A Genesys Cloud OAuth létrehozásakor létrehozott titkos kulcs
Genesys gazda	A Genesys Cloud kliens tartományneve.
Calabrio konfiguráció	
Calabrio API Felhasználónév	Az Ön Webex WFO-szolgáltatásfiókjának felhasználóneve. Ez a szolgáltatásfiók a következő is: Ezt bérlői rendszergazdai fióknak vagy API felhasználói fióknak nevezzük. Ez az adatok megfelelő bérlőbe való feltöltéséhez szükséges. Ennek a fióknak a következőket kell tennie

Mező	Leírás
	Rendszergazda hozza létre, és a fiók a bérlői rendszerben található. Ennek a bérlői rendszergazdai fióknak is megfelelő engedélyeket kell adni az adatok feltöltéséhez. A bérlői rendszergazdai fiók létrehozásával kapcsolatos segítségért forduljon a Cisco ügyfélszolgálatához. További információ: API felhasználó létrehozása és Szerepkörök és engedélyek kezelése.
Calabrio API felhasználói jelszó	A Webex WFO szolgáltatásfiók jelszava.
Genesys várólisták	
Hozzáadás	Annak a Genesys Cloud várólistának az azonosítója, amelyből hívásokat szeretne importálni. Legalább egy várólistát hozzá kell
Metaadatok leképezése	
	adnia.
Leképezés hozzáadása	Ez a szakasz lehetővé teszi annak meghatározását, hogy mely Genesys Cloud metaadat-értékek Szinkronizálva vannak a Genesys Cloud névjegyekkel Webex WFO-ba. A Genesys Cloud metaadat-értékei a Metaadat-kezelőben létrehozott metaadat-címkékre vannak leképezve (az Alkalmazáskezelés > QM > QM konfiguráció helyen találhatók) > Metaadat-kezelő). A metaadatmezőket először a Metaadat-kezelőben kell létrehozni Webex WFO-ban (további információ: Metaadatmezők kezelése). Kövesse a Genesys Cloud metaadatok szinkronizálása Webex WFO eljárással a RingCentral Engage integrációs útmutatóban *a* Genesys Cloud metaadatok leképezéséhez. Miután feltérképezte a Genesys Cloud metaadatait, számos nyomon követhető információt adhat hozzá egy névjegyhez Webex WFO-ban. A metaadatmezők a Media Player Részletek paneljén találhatók (Interakciók > névjegy megnyitása). A metaadatmezőket megtekintheti, szerkesztheti vagy törölheti a rendszerből.

Mez	Leírás
RTE üzenetküldés engedélyezése képernyőfelvételhez	
RTE üzenetküldés engedélyezése képernyőfelvételhez	(Nem kötelező) Lehetővé teszi a Genesys Cloud felhasználók képernyőjének rögzítését, akik képernyőfelvételre vannak konfigurálva Webex WFO-ban. További információkért lásd: Képernyőfelvétel . MEGJEGYZÉS: A jelölőnégyzet engedélyezése szükséges a képernyőfelvétel és a képernyőfelvétel szüneteltetéséhez és folytatásához.

Az InContact kapcsolati beállításai

Webex WFO szinkronizál az InContact szolgáltatással a felhasználói, csapat- és készségadatok beolvasásához. Ezeket az adatokat az InContact tárolja. Ha bármelyiket módosítja Webex WFO-ban, a módosítások nem szinkronizálódnak vissza az InContact alkalmazásba.

A következő mezők jelennek meg, ha ACD a Kontakt lehetőséget választja.

FONTOS : Ezeket a mezőket az összes QM és Classic WFM funkcióhoz ki kell töltenie.

Mező	Leírás
Szállító neve	A szállító InContact által megadott neve.
Alkalmazás neve	Az InContact által megadott alkalmazásnév. MEGJEGYZÉS Az alkalmazásnak a következő API hatókörrel kell rendelkeznie: AdminAPI, RealtimeDataAPI és jelentéskészítési API.
Alkalmazásazonosító	Az InContact által megadott alkalmazásazonosító.
Felhasználónév	Az Ön felhasználóneve az InContact programban beállított formában.
Jelszó	Az InContact programban beállított jelszava.

Általános ACD-k csatlakozási beállításai

Hozzáadhat egy vagy több általános ACD-t. Általános ACD hozzáadása automatikusan létrehoz egy ACD kiszolgáló-azonosítót, amely előzményadatok forrásaként szolgál az importált CSV fájlban (további információkért lásd a *Webex WFO adatimportálási referencia útmutatót*).

MEGJEGYZÉS: Az ACD kiszolgáló azonosítója csak akkor látható, ha kilép, majd újra megnyitja az oldalt.

Az Amazon Connect csatlakozási beállításai

A következő mezők jelennek meg, ha a kiválasztott ACD Amazon Connect.

Szakasz	Leírás
ACD szűrése	(Nem kötelező) A ACD szűrő korlátozza az Amazon Connect szolgáltatásból szinkronizált felhasználók körét. Konfigurálhat például egy Csoportnév szűrőt, amely lehetővé teszi egy bizonyos elnevezési mintának megfelelő csoporthoz tartozó felhasználók szinkronizálását. Több ACD szűrőt is konfigurálhat. **JEGYZET** Az Amazon Connect csapatai hierarchiába vannak strukturálva, amely legfeljebb öt szintből állhat. Ebben a hierarchiában az alacsonyabb szintű csapatok magasabb szintű csapatok alá vannak beágyazva: I. Fő csapat A. Első alcsapat B. Második alcsapat Az, hogy a szűrő mely ügynököket rögzíti, attól függ, hogy melyik hierarchikus szinten szűr. Ha egy magasabb szintű csapatnál szűr, nem csak a magasabb szintű csapat ügynökeit rögzíti. Rögzíti az összes ügynököt minden csapatban, amely be van ágyazva. Ha például az első alcsapat szintjén szűr, akkor csak az adott csapat ügynökeit rögzíti. Ha azonban a fő csapat szintjén szűr, akkor a fő csapat ügynökeit, valamint az első és a második alcsapat ügynökeit is rögzíti.
Szinkronizálási időköz	Időköz (perc) – Annak az időköznek a hossza, amely alatt Webex Windows operációs rendszer ellenőrzi az S3 gyűjtő Bejelentkezési/kijelentkezési jelentés mappáját a Bejelentkezési/kijelentkezési jelentéshez. Kijelentkezési jelentés mappája – Az Amazon Connect és Webex WFO szinkronizálására szolgáló Bejelentkezési/kijelentkezési jelentést tartalmazó mappa elérési útja az S3 gyűjtőben. Zárja ki az S3 gyűjtő előtagját az elérési út megadásakor. Lásd: Alapvető Amazon Connect konfigurációs adatok integrálása.
Amazon Connect	Válassza a Régió lehetőséget – Az Amazon Connect-példány régiója. S3-gyűjtő – Az Amazon Connect-példány által használt S3-gyűjtő URL-címe

Szakasz	Leírás
	adattárolásra és adatfolyam-továbbítás célhelyeként használható. Lásd: Az S3-gyűjtő konfigurálása az Amazon Csatlakozás-példányhoz. Hozzáférési kulcs vagyok – A hozzáférési kulcs azonosítója annak a felhasználónak, aki hozzá van rendelve egy olyan házirendhez, amely olvasási, írási és törlési hozzáférést biztosít a Webex WFO által használt S3 gyűjtőhöz. IAM titkos kulcs – Az Én vagyok felhasználó titkos hozzáférési kulcsa, aki hozzá van rendelve egy házirendhez, amely olvasási, írási és törlési hozzáférést biztosít a Webex WFO által használt S3-gyűjtőhöz.
Előzményadatok rögzítése	Szolgáltatáselőzmény-jelentés S3 mappa – Az S3 gyűjtőben található, a Szolgáltatástörténeti jelentést tartalmazó mappa elérési útja. Zárja ki az S3 gyűjtő előtagját az elérési út megadásakor. Lásd: Amazon Connect-jelentések konfigurálása előzményadatok rögzítéséhez. **PÉLDA** Szolgáltatásnév/Példánynév/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical Ügynöktermelékenységi jelentés S3 mappa – Az ügynöktermelékenységi jelentést tartalmazó mappa elérési útja az S3 gyűjtőben. Zárja ki az S3 gyűjtő előtagját az elérési út megadásakor. Lásd: Amazon Connect-jelentések konfigurálása előzményadatok rögzítéséhez. **PÉLDA** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity Ügynöktermelékenység várólista szerint jelentés szerint S3 mappa – Az Ügynöktermelékenység várólista szerint jelentést tartalmazó S3 mappa elérési útja. Zárja ki az S3 gyűjtő előtagját az elérési út megadásakor. Lásd: Amazon Connect-jelentések konfigurálása előzményadatok rögzítéséhez. **PÉLDA** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity ByQue ue Ügynök valós idejű jelentése S3 mappa – Adja meg az ügynök valós idejű adatait tartalmazó mappa elérési útját. Zárja ki az S3-gyűjtő előtagját. Ez az elérési út megkülönbözteti a kis- és nagybetűket. **PÉLDA** csatlakozás/AcmeCo/RealTime Szolgáltatási szint küszöbértéke – A kiválasztott szolgáltatásiszint-másodperc mutatószám

Szakasz	Leírás
	Amikor létrehozta a jelentést a Szolgáltatástörténeti jelentés S3 mappája mezőhöz.
Valós idejű adatrögzítés	Kinesis valós idejű adatfolyam neve – Az Amazon Kinesis irányítópultján konfigurált adatfolyam neve. Ez az ügynökök valós idejű állapotának frissítésére szolgál. A név megadásakor ne adja meg a teljes ARN-t. Csak azt a nevet add meg, amelyet a stream létrehozásakor adtál meg.
Felvételek	S3 mappa felvételekhez – Az S3 gyűjtőben található, hívásfelvételeket tartalmazó mappa elérési útja. Zárja ki az S3 gyűjtő előtagját az elérési út megadásakor. **PÉLDA:** Szolgáltatásnév/Példánynév/Felvételek S3 névjegyrekordok mappája – Az S3 gyűjtőben lévő mappa elérési útja, ahol a Kinesis Firehose a kapcsolatkövetési rekordokat (CTR) tárolja. Zárja ki az S3 gyűjtő előtagját az elérési út megadásakor. **PÉLDA:** Szolgáltatásnév/Példánynév/CTR-ek
RTE üzenetküldés engedélyezése képernyőfelvétel hez	Lehetővé teszi, hogy a Smart Desktop rögzítse az Amazon Connect által rögzített hívások képernyőit.

A Serenova csatlakozási beállításai

A következő mezők jelennek meg, ha ACD a Serenovát választja.

Szakasz	Leírás
ACD szűrése korlátozására	(Nem kötelező) ACD szűrő használata a szinkronizált felhasználók számának a ACD. Konfigurálhat például egy Csoportnév szűrőt, amely lehetővé teszi egy bizonyos elnevezési mintának megfelelő csoporthoz tartozó felhasználók szinkronizálását. Több ACD szűrőt is konfigurálhat.
Serenova API	Serenova alap URL — A Serenova alap API URL-je bérlő. **PÉLDA** https://api.cxengage.net

Szakasz	Leírás
	Serenova-bérlők – A fő bérlők és albérlők, akiket ezen a ACD-konfiguráción keresztül ad hozzá. Lásd a Serenova-bérlők táblát .
Rögzítési beállítások	ACD Rögzítési késleltetés – A klasszikus WFM várakozási ideje
	mielőtt lekérné ACD statisztikákat egy intervallum vége után. Az alapértelmezett érték 15 perc.
RTE üzenetküldés engedélyezése képernyőfelvételhez	RTE-üzenetküldés engedélyezése képernyőfelvételhez – Lehetővé teszi, hogy az intelligens asztal képernyőket rögzítsen.

Serenova bérlők táblája

A Serenova rendszer tartalmazhat csak főbérlőt, vagy tartalmazhat egy főbérlőt ("szülő" bérlőt), amely egy vagy több albérlővel ("gyermek" bérlővel) rendelkezik. A Serenova Tenants tábla lehetővé teszi mindkét rendszerbeállítás integrálását egyetlen ACD konfiguráción keresztül. Hozzáadhatja csak a főbérlőt, vagy hozzáadhatja a főbérlőt és annak tetszőleges számú albérlőjét egyenként.

Serenova-bérlő hozzáadása

Serenova-bérlő hozzáadása előtt gyűjtse össze a következő azonosító információkat minden hozzáadni kívánt bérlőhöz, és tárolja azt egy könnyen elérhető helyen:

- Bérlőazonosító
- API-kulcs
- API kulcs titka

Lásd: Serenova-bérlő azonosító adatainak gyűjtése.

Bérlő hozzáadása a Serenova bérlők táblához:

1. Kattintson a Hozzáadás **gombra**. Megjelenik a Serenova-bérlők párbeszédpanel.
2. Töltse ki a mezőket az alábbi táblázatban leírtak szerint.

Mező	Leírás
Név	A főbérlő vagy albérlő neve.

Mező	Leírás
	AJÁNLOTT ELJÁRÁS: Adja meg ugyanazt a nevet, mint a bérlő a Serenova rendszerben.
Azonosító	A Serenova-bérlő bérlőazonosítója. Másolja és illessze be ezt az azonosítót a Serenova-bérlőből. Lásd: Serenova-bérlő bérlőazonosítójának másolása :.
API-kulcs	A bérlő számára létrehozott API kulcs, amikor konfigurálja a API kulcsot a Serenovában. Másolja és illessze be ezt a kulcsot a Serenova-bérlőből. Lásd: API kulcs és titkos kulcs létrehozása API Serenova-bérlő számára:.
API titok	A bérlő számára létrehozott API kulcs titkos kulcsa, amikor konfigurálja a API kulcsot a Serenovában. Másolja és illessze be ezt a kulcsot a Serenova-bérlőből. Lásd: API kulcs és API kulcs titkos kulcsának létrehozása a Serenova-bérlőhöz:.

3. Kattintson az **OK**gombra.

   Ha ezzel a ACD-konfigurációval ad hozzá egy főbérlőt és annak albérlőit, ismételje meg a fenti lépéseket a főbérlőre és annak minden albérlőjére.

Azonosító adatok gyűjtése Serenova-bérlő számára

Az alábbi eljárások azt ismertetik, hogyan gyűjtheti össze az egyes bérlők Serenova-bérlők táblához való hozzáadásához szükséges bérlőazonosítót, API kulcsot és API titkos kulcsot.

Serenova-bérlő bérlőazonosítójának másolása:

1. Jelentkezzen be a Serenovába.
2. Lépjen a Konfigurációs > bérlők lapra.
3. A Bérlőkezelés táblázatban kattintson duplán a bérlő nevére. Megjelenik a Bérlő panel.
4. A Bérlő panelen lépjen a Részletek > bérlőazonosító lapra.
5. Másolja ki a bérlőazonosítót.
6. Amikor konfigurálja a Serenova-bérlőt Webex WFO-ban, illessze be a bérlőazonosítót az Azonosító mezőbe.

API kulcs és API titkos kulcs létrehozása a Serenova-bérlő számára:

1. Jelentkezzen be a Serenovába.
2. Lépjen a Konfiguráció > API a Kulcskezelés lapra.
3. Kattintson a Létrehozás **gombra**.
4. Konfigurálja a következő mezőket a API kulcshoz:
   - Név – A kulcs egyedi azonosítója.
   - Szerepkör – rendszergazda.
5. Kattintson a Submit (Küldés) **gombra**. Megjelenik a API hitelesítő adatok párbeszédpanel.
6. Másolja ki a API kulcsot és a API kulcs titkos kulcsát.

   MEGJEGYZÉS Ha az OK gombra kattint, nem láthatja újra a API kulcs titkos kulcsát.
7. Amikor hozzáadja a Serenova-bérlőt Webex WFO-hoz, tegye a következőket:
   - Illessze be a API kulcsot a API kulcs mezőbe.
   - Illessze be a API kulcs titkos kulcsát a API titkos kód mezőbe.

Alapvető konfigurációs adatok szinkronizálása

Webex WFO a következő alapvető konfigurációs adatokat integrálja a Serenova megfelelőivel:

- Felhasználók
- Teams (Csapatok)
- Szolgáltatási várólisták és szakértelem-leképezések

Felhasználók

A főbérlőt és albérlőket tartalmazó Serenova rendszerekben a Serenova-felhasználók a rendszer bármelyik vagy összes bérlőjéhez tartozhatnak. Mindaddig, amíg a fő bérlőt és annak albérlőit ugyanazon ACD konfiguráción keresztül integrálja, Webex WFO csak egy Webex WFO-felhasználót hoz létre minden Serenova-felhasználó számára.

Ha külön ACD konfigurációkon keresztül ad hozzá egy főbérlőt és annak albérlőit, Webex WFO létrehoz egy új Webex WFO-felhasználót minden főbérlőhöz és minden olyan albérlőhöz, ahol Serenova-felhasználó jelenik meg. Ez azt eredményezheti, hogy Webex WFO több Webex WFO felhasználót hoz létre egyetlen Serenova felhasználó számára.

Amikor Webex WFO új felhasználót importál egy Serenova-bérlőből, létrehoz egy új Webex WFO-felhasználót, aki rendelkezik Serenova felhasználói profillal. Az alábbi táblázat összefoglalja a Serenova felhasználói profilt és azt, hogy a felhasználói profil értékei hogyan vannak leképezve az új Webex WFO-felhasználóra.

Mező	Definíció
Keresztnév	A felhasználó keresztneve a Serenova rendszerben.
Vezetéknév	A felhasználó vezetékneve a Serenova rendszerben.
Email cím	Nincs leképezve.
Csapat neve	Az alapértelmezett Webex WFO csapat.
Aktiválva	Az a dátum, amikor a felhasználót hozzáadták Webex WFO-hoz Serenovából.
Deaktivált	Nincs leképezve. Ez a mező frissül, ha a Serenova felhasználó le van tiltva, miután hozzáadták Webex WFO-hoz.
Külső felhasználóazonosító	A felhasználó egyedi azonosítója a Serenovában.
Forrás	A felhasználói profil eredete: ACD - <ACD konfiguráció neve>.

Amikor valaki módosítja a felhasználói adatokat a Serenovában, a szinkronizálási szolgáltatás észleli azokat, és számos módosítást hajt végre Webex WFO-ban. Az alábbi táblázat összefoglalja ezeket a változásokat.

Változás a Serenovában	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
Új felhasználó hozzáadása	Új felhasználó kerül hozzáadásra. Pontosabban a szinkronizálási szolgáltatás: ▪ A Serenova felhasználó vezeték- és utónevét alkalmazza a Webex WFO-felhasználó vezeték- és utónevére. ▪ A Serenova felhasználó egyedi azonosítóját (a felhasználói profilban szereplő külső felhasználói azonosítót) alkalmazza a Webex WFO felhasználó ACD azonosítójára. ▪ Beállítja a vállalat és részleg Webex WFO kezdési dátumát a szinkronizálás dátumára. ▪ A Webex WFO-felhasználót az alapértelmezett csapathoz rendeli. **MEGJEGYZÉS** Webex A WFO nem őrzi meg a Serenova felhasználók és a Serenova csoportok közötti kapcsolatot, amelyek Webex WFO csapatok Serenova megfelelője. Lásd Csapatok.

Változás a Serenovában	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
	▪ Ha a Serenova-felhasználó rendelkezik ügynöki szerepkörrel, hozzárendeli az alapértelmezett ügynöki szerepkört a Webex WFO-felhasználóhoz. ▪ Ha a Serenova-felhasználó rendelkezik felügyeleti szerepkörrel, hozzárendeli az alapértelmezett felügyeleti szerepkört a Webex WFO-felhasználóhoz. MEGJEGYZÉS: A rendszergazdai vagy jelentési szerepkörrel rendelkező Serenova-felhasználókhoz nem rendelnek semmilyen szerepkört Webex WFO-ban A szinkronizálási szolgáltatás.
A felhasználó vezeték- vagy utóneve	A felhasználó vezeték- vagy utóneve megváltozott
A felhasználó le van tiltva	A felhasználó inaktiválva van

Teams (Csapatok)

Webex WFO csapatok szinkronizálva vannak a Serenova csoportokkal. Webex WFO csapatok nem őrzik meg a Serenova felhasználók és a Serenova csoportok közötti kapcsolatot.

Amikor a Serenovában csoportadatok módosulnak, a szinkronizálási szolgáltatás észleli azokat, és számos módosítást hajt végre Webex WFO-ban. Az alábbi táblázat összefoglalja ezeket a változásokat.

Változás a Serenovában	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
Új csoport hozzáadása	Új csapat kerül hozzáadásra ugyanazzal a névvel, mint a Serenova csoport. Ez a név csak olvasható.
A csoport neve megváltozott	A csapat neve megváltozik.
Új felhasználó hozzáadása egy csoporthoz	Nincs változás. Webex WFO nem őrzi meg a Serenova felhasználók és a Serenova csoportok közötti kapcsolatot.
A felhasználó el lett távolítva egy csoportból	Nincs változás. Webex WFO nem őrzi meg a Serenova felhasználók és a Serenova csoportok közötti kapcsolatot.
A csoport le van tiltva	Nincs változás.

Létrehozhat új csapatokat Webex WFO-ban, és felhasználókat rendelhet hozzájuk, de ezek az új csapatok nem szinkronizálódnak vissza a Serenovába.

Szolgáltatási várólisták és szakértelem-leképezések

Webex WFO szolgáltatás várólistái szinkronizálva vannak a Serenova várólistákkal.

Amikor egy sor megváltozik a Serenovában, a szinkronizálási szolgáltatás észleli azt, és számos módosítást hajt végre Webex WFO-ban. Az alábbi táblázat összefoglalja ezeket a változásokat.

Változás a Serenovában	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
Új várólista hozzáadása szolgáltatás	Először hozzáad egy új szolgáltatási várólistát. Pontosabban a szinkronizálási Tegye a következőket: ▪ A Serenova-várólista nevét alkalmazza a Webex WFO-szolgáltatási várólista nevére ▪ A Serenova várólista egyedi azonosítóját alkalmazza a Webex WFO szolgáltatássor szolgáltatási várólistájának azonosítójára ▪ (Csak olvasható) A Webex WFO szolgáltatásvárólistájának Hang [Interaktív] szolgáltatásvárólista-típust ad ▪ (Csak olvasható) A Webex WFO szolgáltatásvárólistának megadja a Serenova forrás ACD Másodszor, egy új szakértelem-leképezés kerül hozzáadásra. A szinkronizálási szolgáltatás konkrétan a következőket teszi: ▪ A Serenova-várólista nevét alkalmazza a Webex WFO-képességleképezés nevére ▪ A Serenova várólistához társított Webex WFO szolgáltatásvárólistát hozzárendeli a Webex WFO képességleképezéshez, és 1-es prioritást ad neki
A várólista neve megváltozott	Az új Serenova várólista nevét alkalmazza a Webex WFO szolgáltatásra várólista neve. **MEGJEGYZÉS** Webex A WFO nem alkalmazza az új Serenova-várólista nevét a társított Webex WFO-képességleképezésre.

Változás a Serenovában	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
A várólista le van tiltva	Nincs változás. Sem a szolgáltatási várólista, sem a szakértelem-leképezés Törölt.

Az Eventide NexLog kapcsolati beállításai

A következő mezők jelennek meg, ha ACD az Eventide NexLog lehetőséget választja.

Mező	Leírás
Kapcsolat feltöltési késleltetése	Az egyes exportálási időközök előtti késleltetés hossza. Mindegyiknél Exportálási időköz, Webex a WFO feltölti az összes névjegyet, amely a késleltetés előtt befejezi a felvételt. Azok a névjegyek, amelyek a késleltetés után fejezik be a felvételt, a következő exportálási időközönként kerülnek feltöltésre. **PÉLDA** : Az Exportálási időköz mező értéke 00:30, a Kapcsolattartó feltöltésének késleltetése mező értéke pedig 5 perc. 12:30-kor az adatok A kiszolgáló importálja és feltölti az összes olyan névjegyet, amely 12:25-kor vagy korábban befejezte a felvételt. Ez biztosítja, hogy Webex WFO hangfelvételeket töltsön fel minden névjegyhez.
API URL-címe	Az Eventide NexLog API alap URL-címe (beleértve a protokollt is). **PÉLDA** http://1.1.1.1 *A NexLog API kézikönyv* 2.8-as verziójában ezt az alap URL-címet a következő változó azonosítja: <PROTOKOLL><CÍM>
Felhasználónév	Az Eventide felhasználó bejelentkezési neve. Ez a bejelentkezési név megkülönbözteti a kis- és nagybetűket. MEGJEGYZÉS: A *NexLog API kézikönyv 2.8-as verziója* azt mondja, hogy a hitelesítéshez ennek a felhasználónak "rendelkeznie kell a megfelelő csatorna-/erőforrás-engedélyek a kért felvételek eléréséhez. Alapértelmezés szerint az adminisztrátori felhasználó minden csatornához/erőforráshoz rendelkezik engedélyekkel."
Jelszó	Az Eventide felhasználó jelszava.

Mező	Leírás
Exportálási időköz	Az a gyakoriság, amelyről Webex WFO lekéri a befejezett hívásfelvételeket Esemény. Formátum = ÓÓ:MM. Minimum = 00:15. Maximum = 23:45. **PÉLDA:** Válassza a 01:00 lehetőséget. Ez azt jelenti, hogy Webex WFO óránként importálja az összes befejezett hívásfelvételt. Ha a Naplózás típusa beállításnál a Csoportosítva lehetőséget választja, az Exportálási időköz beállításnak nagyobbnak kell lennie a Kapcsolattartó csoport hossza beállításnál. Webex WFO áthúzza azokat az Exportálási időköz beállításokat, amelyek rövidebbek, mint a Kapcsolattartó csoport hossza beállítás.
Naplózás típusa híváshoz	Azt határozza meg, hogy Webex WFO rendel-e társított kapcsolatazonosítókat a az Eventide-ből importált felvételek: ▪ Alapértelmezett — Webex A WFO nem rendel társított kapcsolatazonosítót egyetlen hívásfelvételhez sem. ▪ Csoport—Webex A WFO ugyanazt a társított kapcsolatazonosítót rendeli hozzá minden olyan hívásfelvételhez, amely megfelel a Partnercsoport hossza és a Kapcsolattartó csoport metaadatai konfigurációnak.
Kapcsolattartó csoport hossza	A társításhoz használni kívánt időköz (1–30 perc) Eventide hívásfelvételek Webex WFO-ban. Webex WFO ugyanazt a társított kapcsolatazonosítót rendeli hozzá minden olyan hívásfelvételhez, amely ugyanabban az intervallumban kezdődik, még akkor is, ha Webex WFO különböző exportálási intervallumok végén importálja a felvételeket. A Partnercsoport hossza beállításnak kisebbnek kell lennie az Exportálási időköz beállításnál. Ez a mező csak akkor érhető el, ha a Naplózás típusa beállításnál a Csoportosítva lehetőséget választja, majd kötelező.
Partnercsoport metaadatai	Az Eventide API metaadatmezője, amelyet a hívásfelvételek társítása Webex WFO-ban.

Mező	Leírás
	Amikor beír egy metaadatmezőt a Kapcsolattartó csoport metaadatai közé, Webex a WFO az egyes partnercsoportok hosszintervallumaiban lévő összes hívásfelvételben megkeresi az adott metaadatmezőt. Ha a kapcsolattartó csoport azonos hosszintervallumában lévő hívásfelvételek értéke megegyezik a metaadatmezőben, akkor Webex Windows Politikai Társaság ugyanazt a társított kapcsolatazonosítót rendeli hozzá ezekhez a hívásfelvételekhez. MEGJEGYZÉS: Ha a Kapcsolattartó csoport metaadatai beállítás be van állítva, Webex a WFO csak azokhoz a hívásfelvételekhez adja meg a társított kapcsolatazonosítókat, amelyek Ugyanabban a partnercsoport hosszintervallumban kezdődnek, és a Partnercsoport metaadatai mezőben is megegyeznek. A beírható metaadatmezőkről további információt a Metaadatok megadása című témakörben talál. Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha a Naplózás típusa beállításnál a Csoportosítva lehetőséget választja, és nem kötelező.

Metaadatok megadása

Webex WFO csoportosíthatja a hívásfelvételeket az Eventide bármely szabványos vagy egyéni metaadatmezőjével. A WFO-Webex megadott metaadatmezőt azonban úgy kell formázni, ahogyan az az Eventide API válaszában megjelenik.

Ez általában azt jelenti, hogy a metaadatmezőnek kisbetűsnek kell lennie, idézőjelek nélkül. Lásd az Oszlopnév oszlopot a 4.5.1. pontban. *V_RECORD NexLog API kézikönyv* teljes listája tartalmazza a szabványos Eventide metaadatmezők teljes listáját.

Az alábbi táblázat néhány példát tartalmaz az Eventide metaadatmezőire, valamint arra, hogy ezeket a mezőket hogyan kell formázni Webex WFO-ban.

Mező	Leírás
csatornanév	Annak a csatornának a neve, amelyen a hívást
rögzítették. Csatornaazonosító	Az a csatornaszám, amelyen a hívást rögzítették.

caller_id	A hívást kezdeményező személy telefonszáma.

A Twilio Flex kapcsolati beállításai

A következő mezők jelennek meg, ha a Twilio lehetőséget választja ACD.

Kattintson a **Twilio-konfiguráció gombra a Twilio-konfiguráció** lap eléréséhez.

> MEGJEGYZÉS: A rendelkezésre álló mezők attól függően változnak, hogy a minőségirányítás (QM) és/vagy a klasszikus munkaerő-kezelés (WFM) van-e kiválasztva engedélyezett termékként.

Mező	Leírás
Twilio-ACD szerkesztése	Meglévő Twilio Flex-ACD
szerkesztése. Twilio-ACD létrehozása	Hozzon létre egy új
Twilio Flex-ACD. Twilio-ACD törlése	Töröljön egy meglévő
Twilio Flex-ACD. ACD neve	Az elérhető ACD-k legördülő listája.

Twilio Flex konfigurációs információk

Mező	Leírás
Twilio-fiók biztonsági azonosítója	Annak a rendszernek az azonosítója, amelyben a Twilio Flex konfigurálva van. Ez hasonló egy Webex WFO-bérlőazonosítóhoz. A karakterlánc értékének "AC" karakterrel kell kezdődnie.
Twilio hitelesítési jogkivonat	(Nem kötelező) A Twilio-ban létrehozott hitelesítési jogkivonat, amely Webex WFO a Twilio-fiók biztonsági azonosítójának hitelesítésére használja.
Twilio rugalmasidő-munkaterület biztonsági azonosítója	Az adott munkaterület Webex amelyet a WFO lekér. Csak egy munkaterület rugalmasidő-példánya lehet. Az almunkaterületek nem támogatottak.
Twilio Flex Elemzések felhasználónév	(Csak klasszikus WFM) A klasszikus WFM előzményadatainak lekéréséhez használt Twilio Flex Insights-felhasználónév.
Twilio Flex Elemzések jelszó	(Nem kötelező) (Csak klasszikus WFM) A klasszikus WFM előzményadatainak lekéréséhez használt Twilio Flex Inisights felhasználói fiók jelszava.

Mező	Leírás
Időzóna	A Flex Insights szolgáltatásban konfigurált időzónának megfelelő időzóna. Alapértelmezés szerint ez a bérlő időzónájára van beállítva.
Ügynöknév formátuma	Az összes ügynök vezeték- és utónevének formátuma.

Calabrio konfigurációs információk

Mező	Leírás
Calabrio API Felhasználónév	Az Ön Webex WFO-szolgáltatásfiókjának felhasználóneve. Ez a szolgáltatásfiók a következő is: Ezt bérlői rendszergazdai fióknak vagy API felhasználói fióknak nevezzük. Ez az adatok megfelelő bérlőbe való feltöltéséhez szükséges. Ezt a fiókot egy rendszergazdának kell létrehoznia, és a fiók a bérlői rendszerben található. Ennek a bérlői rendszergazdai fióknak is megfelelő engedélyeket kell adni az adatok feltöltéséhez. A bérlői rendszergazdai fiók létrehozásával kapcsolatos segítségért forduljon a Cisco ügyfélszolgálatához. További információ: API felhasználó létrehozása és Szerepkörök és engedélyek kezelése. Ez mind a QM, mind a Classic WFM esetében szükséges.
Calabrio API felhasználói jelszó	A Webex WFO szolgáltatásfiók jelszava.

Engedélyezett termékek

Mező	Leírás
Minőségirányítás	A minőségirányítást Webex WFO-ként vásárolták meg termék. Webex WFO támogatja a Twilio Flex omnichannel rendszereket. A Twilio Flex hang- és csevegőcsatornái támogatottak. Ez azt jelenti, hogy mind a hívásfelvételek, mind a csevegési átiratok bekerülnek

Mező	Leírás
	Webex WFO.
Hívás	Engedélyezi a Twilio Flex hangcsatornákat.
Digitális (csevegés, SMS, e-mail, közösségi)	Engedélyezi a Twilio Flex digitális (csevegési, SMS) csatornákat. További információ: A Webex WFO digitális csatornák támogatása .
Munkaerő-gazdálkodás	A klasszikus munkaerő-menedzsmentet megvásárolták Webex WFO termék.

Metaadatok leképezése

(Csak minőségirányítás esetén) Ebben a szakaszban meghatározhatja, hogy mely Twilio-feladatattribútumok, beleértve az összetett objektumalapú attribútumokat is, szinkronizálva legyenek a Twilio-kapcsolattartókkal, ha termékként engedélyezve van a minőségkezelés. Erre azért van szükség, hogy további Twilio Flex-feladatattribútumokat képezzen le egyéni metaadatokként Webex WFO-ban. Adja meg a Twilio-feladat attribútum nevét pontosan úgy, ahogy az a Twilio-feladatok attribútumaiban megjelenik. Objektumalapú attribútumok esetén adja meg őket <Objektumnév> és <Attribútumnév> formátumban. A legördülő lista segítségével kiválaszthatja, hogy egy adott feladatattribútumot melyik egyéni metaadatmezőhöz kell hozzárendelni Webex WFO-ban.

Az egyéni metaadatmezőket először létre kell hozni a Metaadat-kezelőben (az Alkalmazáskezelés > QM > QM konfiguráció > a Metaadat-kezelő mappában található).

MEGJEGYZÉS: A metaadat-leképezés nem támogatott az objektum alatt egynél több szinttel beágyazott attribútumok esetében.

RTE üzenetküldés engedélyezése képernyőfelvételhez

(Csak minőségirányítás esetén) A jelölőnégyzet bejelölése lehetővé teszi a képernyőfelvételt a konfigurált ACD.

Metaadatok nyelvének leképezése

(Csak minőségirányítás esetén) Ez a szakasz akkor jelenik meg, ha a Digitális **lehetőséget választja** a **Products Enabled (Engedélyezett** termékek) szakaszban. Itt állíthatja be azokat az egyéni metaadatokat, amelyek nyelvet rendelnek egy szöveges névjegyhez, például e-mailhez vagy csevegőüzenethez. A rendelkezésre álló metaadat-beállítások a **Metaadat-leképezés** szakaszból származnak.

Webex WFO a szöveges partner nyelvét használja a találatok kereséséhez, amikor az Interakciók oldalon található Szöveges keresés szűrőt használja.

Webex WFO a következő információk alapján rendel nyelvet egy szöveges kapcsolathoz, ebben a sorrendben:

A. Olyan nyelv, amely már hozzá van rendelve a névjegyhez, amikor importálja azt Webex WFO-ba.

B. Az itt konfigurált egyéni metaadatmezőhöz rendelt nyelv (a Metaadatok nyelvének leképezése szakasz).

C. Az alábbi Tartalék szöveg nyelve **szakaszban konfigurált** tartalék nyelv.

D. Az alapértelmezett nyelv (angol).

Tartalék szövegnyelv

(Csak minőségirányítás esetén) Ez a szakasz akkor jelenik meg, ha a Digitális **lehetőséget választja** a **Products Enabled (Engedélyezett** termékek) szakaszban. Válassza ki a szöveges kapcsolatokhoz hozzárendelni kívánt nyelvet, ha nem rendelkeznek társított nyelvvel Webex WFO-ba való importáláskor, és nem rendelkeznek metaadatértékkel **a fenti Metaadatok nyelvének leképezése** szakaszban meghatározottak szerint.

Webex WFO a szöveges partner nyelvét használja a találatok kereséséhez, amikor az Interakciók oldalon található Szöveges keresés szűrőt használja.

Webex WFO a következő információk alapján rendel nyelvet egy szöveges kapcsolathoz, ebben a sorrendben:

A. Olyan nyelv, amely már hozzá van rendelve a névjegyhez, amikor importálja azt Webex WFO-ba.

B. A fenti Metaadatok nyelvének leképezése szakaszban konfigurált egyéni metaadatmezőhöz rendelt nyelv.

C. Az itt konfigurált tartalék nyelv (a Tartalék szöveg nyelve szakasz).

D. Az alapértelmezett nyelv (angol).

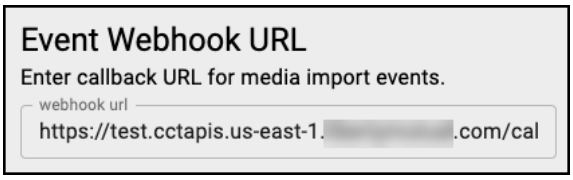
Twilio hangfelvétel-titkosítás

A Twilio hangfelvétel-titkosítás engedélyezése lehetővé teszi, hogy Webex WFO titkosított hangfelvételeket importáljon a Twilio-ból. A feldolgozáshoz meg kell adnia a Twilio biztonsági azonosítóját és titkos kulcsát Webex WFO-ban. A feldolgozás után Webex WFO újra titkosítja az összes felvételt. A Twilio-rendszerben a biztonsági azonosítót a Hitelesítő adatok lapon találja. A Cisco kulcsfontosságú információkat tárol az Amazon Web Services Secrets Manager alkalmazásban.

> MEGJEGYZÉS: Ez a funkció alapértelmezés szerint nincs engedélyezve. A funkció igényléséhez forduljon fiókképviselőjéhez.

Esemény webhook URL-címe

Az esemény webhook URL-címe az a cél URL-cím, Webex a WFO névjegyállapot-eseményüzeneteket küld. Az URL-címnek teljesen minősített abszolút domainnévnek kell lennie. Ennek a mezőnek a konfigurálása lehetővé teszi, hogy a bérlő hasznos adatról értesítést kapjon, ha egy kapcsolattartó sikeresen fel lett töltve és fel lett dolgozva Webex WFO-ban. Ez azt jelenti, hogy a névjegyadatok és a médiafájlok letöltése megtörtént, a hangesemények feldolgozása, valamint a titkosítási és kódolási feladatok befejeződtek.



A kapcsolati állapot webhookesemény hasznos adattörzse a következő.

```
1 {
2     "ccrId":0, // (int)
3     "sessionId": "", // (karakterlánc)
4     "legId": "", // (karakterlánc) - Ugyanaz az érték, mint a callId
5     "tenantId": 0, // (int)
6     "status": "", // (karakterlánc) - Például: "COMPLETE" vagy "FAILED"
7     "failureReason": "" // (opcionális karakterlánc) - A hiba ember által olvasható oka,
  nem átmenő API hiba vagy kivétel
8 }
```

AJÁNLOTT ELJÁRÁS: Ha a szervezet biztonsági megfelelőségi követelményekkel rendelkezik a felvételekkel kapcsolatban, törölheti a forrásfelvételeket a Twilio Flexben, amint értesítést kap arról, hogy a felvétel titkosítva van

és biztosítva van Webex WFO-ban.

Előzményadatok rögzítése

(Csak klasszikus munkaerő-kezelés esetén) Ennek a szakasznak a konfigurálása lehetővé teszi, hogy Webex WFO megkeresse a Twilio Flex Elemzések Classic WFM előzményadatok jelentését, hogy feladatsorokat és valós idejű betartási adatokat adjon hozzá a szinkronizálási folyamathoz. A Workforce Management előfeltételeként összegyűjtött Twilio Flex-fiók adatai a szakasz mezőiben vannak megadva.

Mező	Leírás
Twilio Flex Elemzések projektazonosító	(Csak klasszikus WFM) A Twilio-fiók biztonsági azonosítójához társított Twilio Flex Insights-projekt Flex Insights-projektazonosítója.

Mező	Leírás
Ügynök termelékenységi adatai jelentés azonosítója	(Csak klasszikus WFM) Az ügynök termelékenységi adatai jelentés egyedi azonosítója.
Várólista előzményadatok jelentésazonosítója	(Csak klasszikus WFM) A Várólista előzményadatai jelentés egyedi azonosítója.
Szolgáltatási várólista	(Csak klasszikus WFM) (Nem kötelező) Az Webex WFO szolgáltatásvárólista, ahol A rendszer tárolja a Twilio-feladatsorhoz nem társított ügynöki termelékenységi adatokat.

Ügynök állapotának leképezése

(Csak klasszikus munkaerő-kezelés esetén) Ez a szakasz lehetővé teszi, hogy adott Twilio-tevékenységeket leképezzen adott Webex WFO-államokra a betartás érdekében, ha a klasszikus WFM termékként engedélyezve van. A "Tartás" állapot előre konfigurálva van, és nem kell leképezni. A leképezések az Állapot okkódjának **engedélyezése csúszkáktól** jobbra található Leképezés **szerkesztése vagy** Törlés **ikonok kiválasztásával** szerkeszthetők vagy törölhetők. Váltsa át az Állapot okkódjának **engedélyezése csúszkát** úgy, hogy a Twilio-tevékenységek nevei az Ütemezés betartása fiókban jelenjenek meg.

> MEGJEGYZÉS: A csúszka csak a nem kész, a munka nem kész és a munka kész állapotra leképezett tevékenységekhez érhető el Webex WFO-ban.

Mező	Leírás
Tartás	Az ügynök tartásba helyezte a kapcsolatot. Ez előre konfigurálva van, és nem módosítható.
Kijelentkezés	Az ügynök kijelentkezett a ACD. Számos ACD-ben numerikus okkód kísérheti ezt az állapotot, hogy jelezze az állapotváltozás okát.
Nem kész	Az ügynök nem fogad kapcsolattartókat a ACD. Sok ACD-ben Ezt az állapotot numerikus okkód kísérheti, amely jelzi az állapotváltozás okát.
Kész	Az ügynök készen áll arra, hogy elfogadja a ACD kapcsolatait.
Beszéd	Az ügynök kapcsolatban áll. Ez előre be van állítva.

Mező	Leírás
A munka nem áll készen	Az ügynök kapcsolatfelvétel utáni munkát végez, és beír egy Nincs kész állapotot, ha végzett.
Munkára kész	Az ügynök kapcsolatfelvétel utáni munkát végez, és Kész állapotba lép ha elkészült.

UJET csatlakozási beállításai

A következő mezők jelennek meg, ha ACD az UJET lehetőséget választja.

Ujet konfiguráció

Mező	Leírás
UJET felhasználónév	A Vállalati kulcs &; titkos kód szakaszban található vállalati kulcs Az UJET rendszer UJET fejlesztői beállításai.
UJET jelszó	A Vállalati kulcs &; Titkos kód szakaszban található titkos kód Az UJET rendszer UJET fejlesztői beállításai.
S3 vödör	(Csak olvasható) Az Amazon S3 gyűjtő, ahová a hívásadatok
exportálása történik. S3 biztonsági szerepkör	(Csak olvasható) Az Amazon S3-vödör biztonsági szerepe.
Tartomány	Az UJET rendszer tartományinformációi.

Webex WFO-konfiguráció

Mező	Leírás
Cisco API felhasználónév	Az Ön Webex WFO-szolgáltatásfiókjának felhasználóneve. Ez a szolgáltatásfiók a következő is: Ezt bérlői rendszergazdai fióknak vagy API felhasználói fióknak nevezzük. Ez az adatok megfelelő bérlőbe való feltöltéséhez szükséges. Ezt a fiókot egy rendszergazdának kell létrehoznia, és a fiók a bérlői rendszerben található. Ennek a bérlői rendszergazdai fióknak is megfelelő engedélyeket kell adni az adatok feltöltéséhez.

Mező	Leírás
	A bérlői rendszergazdai fiók létrehozásával kapcsolatos segítségért forduljon a Cisco ügyfélszolgálatához. További információ: API felhasználó létrehozása és Szerepkörök és engedélyek kezelése.
Cisco API felhasználói jelszó	A Webex WFO szolgáltatásfiók jelszava.

RTE üzenetküldés engedélyezése képernyőfelvételhez

Mező	Leírás
RTE üzenetküldés engedélyezése képernyőfelvételhez	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet Webex WFO Smart Desktop engedélyezéséhez a képernyőfelvételhez. További konfigurációs részletekért lásd: Képernyőfelvétel .

Globális beállítások konfigurálása

A Globális beállítások lapon konfigurálhatja a rendszer összes felhasználóra és alkalmazásra vonatkozó jellemzőit.

Előfeltételek

- Bérlő felügyelete engedéllyel rendelkezik

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > Globális > felügyelet > Általános beállítások

Munkamenet időkorlátja (percben)

A rendszer automatikusan kijelentkezteti a felhasználókat egy inaktivitási időszak után. A Munkamenet időkorlátja mezőben megadhatja, hogy egy munkamenet mennyi ideig legyen tétlen a felhasználó automatikus kijelentkezése előtt. Az alapértelmezett érték = 60 perc. A maximális érték = 120 perc, ami 2 óra. Csak numerikus karakterek. Betűk és speciális karakterek használata nem megengedett. A beállítás bármilyen módosítása akkor történik meg, amikor egy felhasználó legközelebb bejelentkezik vagy frissít egy oldalt.

Automatikus felhasználó-létrehozás

Az Automatikus felhasználólétrehozás jelölőnégyzet vezérli, hogy létrejöjjenek-e új Webex WFO-felhasználók, amikor a kapcsolattartó központ alkalmazottai bejelentkeznek egy olyan számítógépre, amelyen telepítve van a Smart Desktop.

- Törölve – (alapértelmezett) Új felhasználók nem jönnek létre
- Kiválasztva – Új felhasználók jönnek létre

BEVÁLT GYAKORLAT: A legtöbb szervezetnek le kell tiltania **az Automatikus felhasználólétrehozás** engedélyezése funkciót. Ha engedélyezi ezt a beállítást, fennáll annak a kockázata, hogy duplikálja a felhasználókat, majd manuálisan kell egyesítenie vagy törölnie az ismétlődő felhasználókat. Az automatikus felhasználólétrehozást csak végpontot használó szervezetek számára javasoljuk
felvétel.

A következő táblázat ismerteti, hogy mi történik, ha egy Windows-felhasználó bejelentkezik egy olyan számítógépre, amelyen telepítve van a Smart Desktop, attól függően, hogy az Automatikus felhasználólétrehozás jelölőnégyzet be van-e jelölve vagy nincs bejelölve.

Automatikus felhasználó-létrehozás Jelölőnégyzet konfigurálása	A bejelentkezés egy aktív Webex WFO felhasználó	Eredmény PC és Webex WFO
Elszámolt	Van	Webex WFO-felhasználót a Smart Desktop a konfigurált módon rögzíti.
Elszámolt	Nincs	Nincs új Webex WFO-felhasználó hozzáadva. A Smart Desktop semmit sem rögzít.
Kiválasztva	Van	Webex WFO-felhasználót a Smart Desktop a konfigurált módon rögzíti.
Kiválasztva	Nincs	Új Webex WFO-felhasználó hozzáadása Felvétel felhasználói profillal. Az új Webex WFO-felhasználót a Smart Desktop a konfigurált módon rögzíti.

Automatikus ügyfélfrissítés

Jelölje be az Automatikus ügyfélfrissítés jelölőnégyzetet a Smart Desktop automatikus frissítésének

engedélyezéséhez. Ha ez a funkció engedélyezve van, bejelentkezéskor és véletlenszerű időpontokban éjfél és 1:00 AM között a Smart Desktop összehasonlítja a verziókat a kiszolgálón lévő verzióval, és ha azok eltérnek, letölti az újabb verziót, és telepíti azt a kompatibilitás fenntartása érdekében. Ez a funkció nem támogatott, ha az intelligens asztali ügyfél (SDC)

A Windows kiszolgálói verziója. Ide tartoznak azok a VDI-megoldások, amelyek kiszolgálói operációs rendszert használnak az ügynökkörnyezet emulálására, például a Citrix, az Amazon Workspace stb.

Válassza ki a felvételi formátumot

Válassza ki az audio kapcsolatok rögzítéséhez használt felvételi formátumot.

VP8 kodek videó kódolás

Internet Explorer elavult, ezért ezt a mezőt nem jelölheti be.

Felvételtitkosítási kulcs létrehozása

Ez a beállítás csak akkor jelenik meg, ha a szerepkörében engedélyezve van a Titkosítási kulcsok felügyelete engedély.

Minden tárolt felvétel titkosítva van. A Létrehozás gombbal bármikor létrehozhat új felvételtitkosítási kulcsot. A meglévő felvételek nem lesznek újra titkosítva új kulcs létrehozásakor. Az új kulcs az ügyfelek következő frissítésekor vagy újratelepítésekor lép érvénybe.

Az új titkosítási kulcs a létrehozásakor jelenik meg. Ez a kulcs titkosíthatja és visszafejtheti a felvételi fájlokat, ezért ügyeljen arra, hogy ezt a kulcsot biztonságos helyen tartsa.

A felhőbeli üzemelő példányokban az elérhető titkosítási módszer RSA-2048 (aszimmetrikus kulcsokkal) és AES-256 a Webex WFO által rögzített adathordozók esetében.

Időzóna

Válassza ki az ügyfél alapértelmezett időzónájaként használni kívánt időzónát. Ezt az időzónát felülbírálhatja egy egyéni felhasználó, aki egyéni időzónát választ az Ügynökütemezések oldalon.

Alapértelmezett nyelv

Válassza ki az ügyfél alapértelmezett nyelveként használni kívánt nyelvet. Ezt a nyelvet felülbírálhatja, ha az egyes felhasználók bejelentkezéskor egyéni nyelvet választanak.

Felhasználói profilok elsőbbségi sorrendje

A külső forrásokból (ACD és Felvétel) származó felhasználói profilok elsőbbségi sorrendjét a Felhasználói profilok elsőbbségi táblázatában módosíthatja sorrendjük módosításával.

> MEGJEGYZÉS: Alapértelmezés szerint a felülbírálási felhasználói profilok élveznek elsőbbséget. Ezt az elsőbbséget nem lehet csökkenteni. Ha egy felhasználót a ACD vagy Felvétel felhasználói profilban tárolt értékekkel szeretne azonosítani
> A Felülbírálás használati profilban tárolt értékek helyett manuálisan kell törölnie az adott felhasználó Felülbírálás felhasználói profilját.

Ez az átrendezés a következőket teszi:

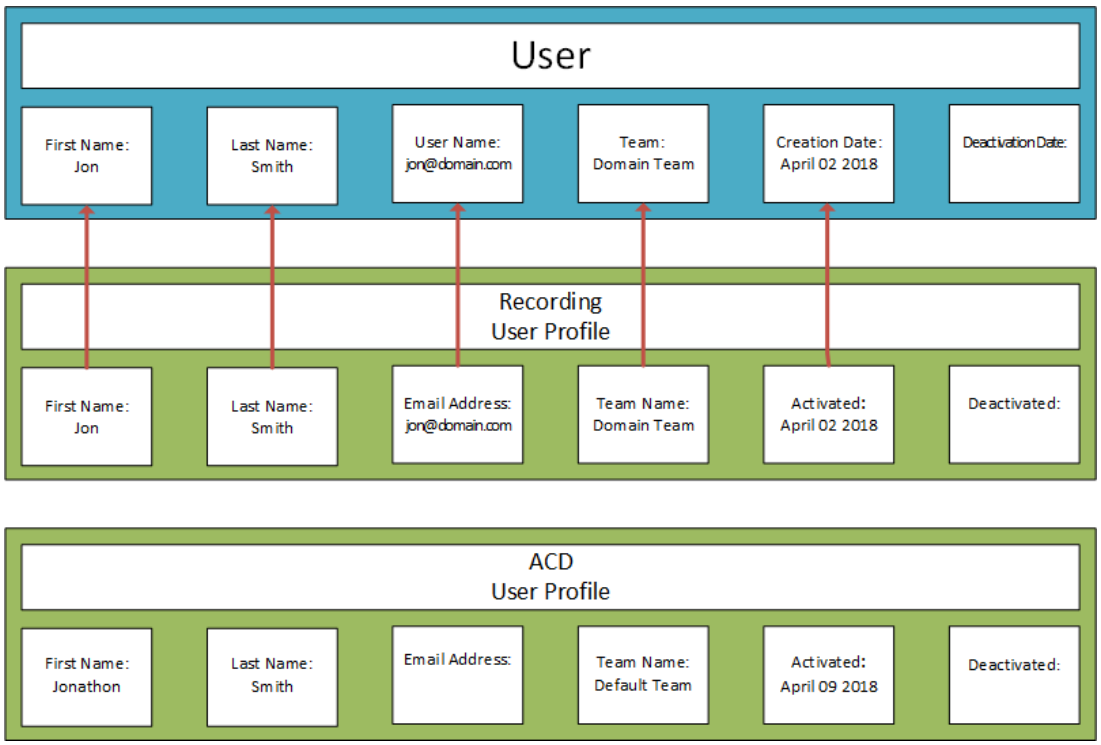
- Megváltoztatja a felhasználói profilok sorrendjét a Felhasználói profilok táblázatban a Felhasználók lapon.
- Ha egy felhasználó két felhasználói profillal rendelkezik, amelyek bármely mezőben különböző értékeket tartalmaznak, akkor azt is módosíthatja, hogy Webex WFO melyik értéket választja a felhasználó azonosítására.

BEVÁLT GYAKORLAT A felhasználói profilok elsőbbségi sorrendjének átrendezése minden olyan felhasználót érint, aki rendelkezik ezekkel a felhasználói profilokkal. Egyszer állítsa be a felhasználói profilok elsőbbségi sorrendjét, amikor először konfigurálja Webex WFO-t.

Példa a felhasználói profilok elsőbbségi sorrendjének átrendezésére

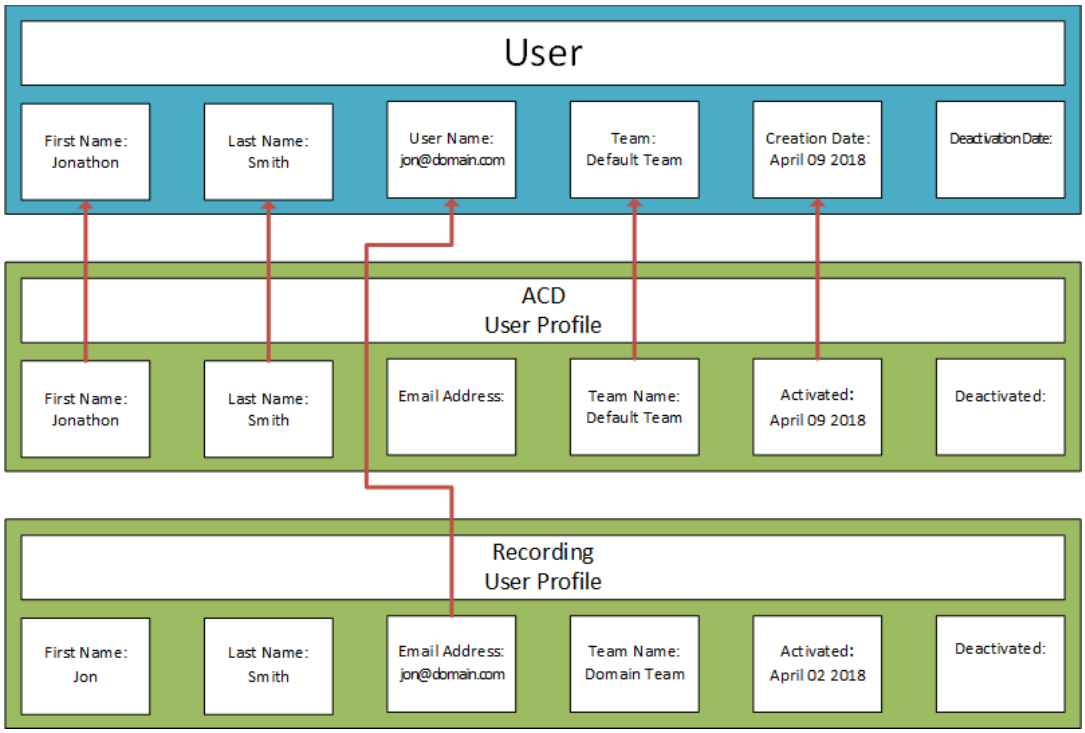
Az alábbi képek azt mutatják be, hogyan módosul egy Webex WFO-felhasználó identitása, amikor a felhasználó felhasználói profiljainak elsőbbségi sorrendjét átrendezik.

Az első képen a Felvétel felhasználói profil magasabb prioritással rendelkezik, mint a ACD felhasználói profil, ezért Webex WFO a legtöbb mező értékét a Felvétel felhasználói profilból választja ki.



A második képen a felhasználói profilok át lettek rendezve, így a ACD felhasználói profil magasabb prioritással rendelkezik, mint a Felvétel felhasználói profil. Most Webex WFO kiválasztja a legtöbb mező értékét a ACD felhasználói profilból. Ez az átrendezés módosítja a felhasználó utónevét, csapatnevét és létrehozási dátumát.

A felhasználói profilok elsőbbsége nem befolyásolja, hogy melyik érték van kiválasztva a Külső felhasználóazonosító mezőben, még akkor sem, ha a felhasználó rendelkezik Rögzítés felhasználói profillal és ACD felhasználói profillal is. Webex WFO leképezi a külső felhasználói azonosítót a felvételi felhasználói profilból a felhasználó Windows-bejelentkezésébe, és leképezi a külső felhasználói azonosítót a ACD felhasználói profilból a felhasználó ACD azonosítójára.



Irányítópult adminisztráció

Az Irányítópult felügyelete funkcióval szerepkörük alapján szabályozhatja, hogy a felhasználók mely irányítópultokat láthassák, amikor a kapcsolattartó központ a 10.4-es verzióról a 11.0-s verzióra vált. Alapértelmezés szerint minden felhasználó a klasszikus irányítópultot látja, amely ugyanazokat a widgeteket tartalmazza, mint a 10.4-es verzióban. Amikor áthelyez egy szerepkört a Klasszikus irányítópult panelről az Adatkezelő panelre, akkor az adott szerepkörrel rendelkező felhasználók egy frissített irányítópultot fognak látni, amely tartalmazza a widgetjeik új verzióját, vagy egy adott irányítópultot, amely meg van osztva és meg van címkézve, hogy látható legyen az adott szerepkör számára.

Kapcsolódó témakörök

- A QM globális beállításainak konfigurálása
- Biztonsági frissítés: A TLS 1.1 és a gyenge SSL/TLS 1.2 rejtjelek elavultak lesznek

Töltse le a Smart Desktop és Webex WFO Data Server telepítőit

A Letöltések lapon elérheti a bérlő számára elérhető Webex WFO Smart Desktop és Webex WFO Data Server telepítőit.

A kívánt telepítő letöltéséhez kattintson a hozzá tartozó hivatkozásra.

Oldal helye

Alkalmazáskezelés > globális > adminisztráció > letöltések

Letöltés	Leírás
Webex WFO Data Server, Webex WFO Smart Desktop	Az adatkiszolgáló (CalabrioONEDataServerSetup_ <TenantName>.exe) és Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) telepítők ehhez a bérlőhöz. Ezek a telepítők úgy vannak konfigurálva, hogy csak ahhoz a bérlőhöz csatlakozzanak, ahonnan letöltik őket. Több-bérlős környezetekben ez azt jelenti, hogy nem tölthetők le és nem vihetők át egy másik bérlőnek. A Smart Desktop és a Webex WFO-adatkiszolgáló telepítésével kapcsolatos további információkért tekintse meg a *felhőalapú telepítések telepítési útmutatóját* .

Kapcsolódó témakörök

- Az adatkiszolgáló konfigurálása
- Adatkiszolgáló-naplók letöltése
- Adatkiszolgáló állapotának figyelése
- Ügynökök valós idejű figyelése

Telefonok társítása ügynökökhöz, felvételi csoportokhoz és felvételtípusokhoz

Miután szinkronizálta az eszközöket az adatkiszolgálón keresztül (lásd: Az adatkiszolgáló konfigurálása), az Eszköztársítások lapon társíthatja a ACD eszközeit Webex WFO-felhasználókkal, felvételi csoportokkal és felvételtípusokkal.

Ezen az oldalon nem adhat hozzá új eszközöket. Új eszközök hozzáadásához szinkronizálnia kell őket az Adatszerveren keresztül.

Előfeltételek

- Az eszközök szinkronizálása az adatkiszolgálón keresztül történt.
- Rendelkezik Eszköztársítások konfigurálása engedéllyel.
- A teljes ügyfélszolgálati szervezetre kiterjedő hatókörrel rendelkezik.
- Ha egy ügynököt több eszközhöz szeretne társítani, a Cisco UCCE 12-es vagy 12.5-ös verziójával kell rendelkeznie ACD, és az eszközöknek ugyanazt a ACD vonalat (DN) kell használniuk. További konfigurációra van szükség a Cisco ACD belül.

Az oldal helye

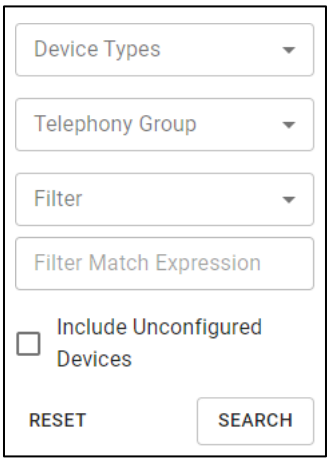
Alkalmazáskezelés > QM > QM konfiguráció > eszköztársítások

Eljárások

Eszköz keresése

- A keresési menü segítségével megkeresheti azokat az eszközöket, amelyek társításait konfigurálni vagy szerkeszteni szeretné. A csillag (*) helyettesítő karaktert a **Szűrőegyezési kifejezés** mezőben tetszőleges számú

Karakterek.



Ügynök társítása több eszközhöz

1. Az eszközök megkeresése után (lásd: Eszköz keresése) válassza ki az ügynököt az **Ügynök** legördülő menüből mindkét eszközhöz.
2. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Eszköztársítások tömeges szerkesztése

Csak a meglévő eszközök társításait szerkesztheti. Nem adhat hozzá új eszközöket CSV importálással.

1. Kattintson a beállítások ikonra (három pont), és válassza az Eszközök **exportálása lehetőséget**. Egy CSV fájl letöltődik az eszközre.
2. Szerkessze a CSV fájlt, hogy az eszközöket tetszés szerint felhasználókhoz, felvételi csoportokhoz és felvételtípusokhoz társítsa.

> **JEGYZET**
> Egy eszköz ügynökhöz való társításához az alábbi mezők közül legalább egyet ki kell tölteni:
>
> - Felhasználónév
> - Tartománynév
> - Vezetéknév
> - Utónév
>
> Ha meg szeretne szüntetni egy eszköz ügynökhöz való társítását, törölje az értékeket mind a négy mezőben.

3. Kattintson a beállítások ikonra, és válassza az Eszközök importálása **lehetőséget**.

4. Importálja a CSV fájlt.
5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Az alábbi táblázat ismerteti, hogy az exportált CSV fájl mely mezőit szerkesztheti és melyeket nem szerkesztheti az eszközök társításához.

Mező	Szerkeszthető?	Leírás
Eszköznév	N	Az eszköz neve a hívási környezetben.
Eszköztípus	N	A hívási környezetben lévő eszköz típusa.
Mellékek	N	Az eszközhöz a hívási környezetben társított mellék.
VirtualDeviceName	N	A rögzítési környezetben rögzített fizikai eszközhöz társított nem fizikai eszköz.
TelephonyGroup	N	Az eszközhöz a hívási környezetben társított telefonos csoport.
DisplayID	N	Az eszköz azonosítója a hívási környezetben.
IsRecordingTones	I	Ha IGAZ, akkor a készülék felvételi hangokat használ (nem gyakori).
Felhasználónév	I	Az eszközhöz társított Webex WFO-felhasználó felhasználóneve (e-mail-címe). Ezt a mezőt kötelező kitölteni.
Tartománynév	I	Az eszközhöz társított felhasználó Windows-bejelentkezése. Ezt a mezőt nem kötelező kitölteni.
Vezetéknév	I	Az eszközhöz társított felhasználó vezetékneve. Ezt a mezőt nem kötelező kitölteni.
Utónév	I	Az eszközhöz társított felhasználó utóneve. Ezt a mezőt nem kötelező kitölteni.
Figyelőkiszolgáló	I	Nincs használatban.

Mező	Szerkeszthető?	Leírás
RecordingCluster	I	Az eszközhöz társított felvételi csoport. Ez az érték nem különbözteti meg a kis- és nagybetűket. A felvételi csoportnak már léteznie kell Webex WFO-ban.
RecordingType	I	Az eszközhöz társított felvétel típusa. A mező megengedett értékei a következők: ▪ Esemény értesítés ▪ Többszörös regisztráció rögzítése ▪ Hálózati felvétel ▪ Nincs ▪ Egyeztetés ▪ Egylépéses konferencia

Kapcsolódó témakörök

- Az adatkiszolgáló konfigurálása – Eszközök szinkronizálása Webex WFO-val.

Extension Mobility konfigurálása Cisco hálózati felvételhez

Webex WFO kétféle módon támogatja a Extension Mobility (EM) konfigurálását a Cisco Network Recording számára. Az ebben a témakörben használt kifejezések megegyeznek az aktuális termékben használt kifejezésekkel. A használt kifejezések a termék verziójától függően eltérőek lehetnek. Az ügynökök Extension Mobility konfigurálásakor vegye figyelembe, hogy ha a felhasználó telefonhívást folytat, amikor kijelentkezik egy eszközről, a felvétel leáll.

Standard Extension Mobility

Ez az eredeti módja a EM konfigurálásának Webex WFO-ban. Egyfürtös rendszereken működik, és ez az ajánlott módja a EM konfigurálásának ezekhez a környezetekhez.

Eszköztársítások konfigurálása

Felhasználói profil konfigurálása

- Felhasználó társítása a felhasználói profilhoz a Kontakteszközök eszközben
- Ne állítson be rögzítési csoportot a felhasználói profilhoz

- A felhasználói profilt nem kell a JTAPI felhasználóhoz társítani a Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Eszköz konfigurációja

- Társítsa az eszközöket egy alapértelmezett szállodai ügynökhöz, vagy hagyja őket egyetlen felhasználóhoz sem társítva
- Felvételi csoport és felvétel típusának (hálózat) konfigurálása az eszközhöz
- Az eszközt társítani kell a JTAPI felhasználóhoz a Unified CM

Hogyan működik?

A EM bejelentkezés és kijelentkezés észlelése az eszközön változó bővítmények készletétől függ. Ez azt jelenti, hogy Webex WFO-nak két követelménye van a felhasználói profilbővítmények konfigurálásával szemben:

- A felhasználói profilban szereplő bővítmények készletének egyedileg azonosítania kell a felhasználói profilt
- A felhasználói profilban szereplő bővítménykészletnek különböznie kell az ahhoz az eszközhöz konfigurált bővítményektől, amelyre a felhasználói profil bejelentkezhet

Amikor egy bővítménymobilitási profil bejelentkezik egy eszközre, illetve kijelentkezik onnan, az eszközön lévő bővítmények készlete megváltozik. Így észleli a rendszer a bejelentkezéseket és kijelentkezéseket, és így határozza meg Webex WFO, hogy melyik felhasználói profil (ha van ilyen) van bejelentkezve az eszközre. Minden alkalommal, amikor a bővítménykészlet megváltozik egy eszközön, Webex WFO ellenőrzi, hogy a bővítménykészlet megegyezik-e Webex WFO által ismert felhasználói profillal. Ha igen, Webex Windows biztonsági objektum társítja a felhasználót a felhasználói profilban az eszközhöz. Ha az eszközön található bővítmények készlete nem egyezik egyik felhasználói profillal sem, és jelenleg be van jelentkezve egy felhasználói profil az eszközre, akkor Webex WFO megszünteti a felhasználói profil társítását az eszközről.

Extension Mobility Fürtök közötti

Ez a EM beállítási stílus a Cisco Extension Mobility fürtök közötti (EMCC) funkcióját támogatja. A EMCC funkció használatához minden Unified CM fürtben jelentős konfigurációra van szükség. Erre itt nem térünk ki. A EMCC konfigurálásával kapcsolatos információkért tekintse meg a *Cisco Unified CM* az Ön verziójához tartozó szolgáltatáskonfigurációs útmutatót.

MEGJEGYZÉS: A Cisco EMCC funkciója nem támogatja a IP telefonszolgáltatás rögzítésvezérlőit.

Eszköztársítások konfigurálása

Felhasználói profilok konfigurálása más fürtökhöz használt telefonokra bejelentkező felhasználói profilokhoz

- Felhasználó társítása a felhasználói profilhoz a Kontakteszközök eszközben
- Felhasználói profil konfigurálása felvételi csoporttal és felvételtípussal (Hálózat)
- A felhasználói profilt társítani kell a JTAPI felhasználóhoz a Unified CM

Eszközkonfiguráció azokhoz az eszközökhöz, amelyekre a fürt felhasználói profiljai bejelentkeznek

- Társítsa az eszközöket egy alapértelmezett szállodai ügynökhöz, vagy hagyja őket egyetlen felhasználóhoz sem társítva
- Felvételi csoport és felvétel típusának (hálózat) konfigurálása az eszközhöz
- Az eszközt társítani kell a JTAPI felhasználóhoz a Unified CM

Hogyan működik?

A szabványos konfigurációhoz hasonlóan EM bejelentkezés és kijelentkezés helyes észlelése az eszközön lévő bővítmények aktuális készletétől függ. Ugyanazok a konfigurációs követelmények érvényesek:

- A felhasználói profilban található bővítménykészletnek egyedileg azonosítania kell az adott felhasználói profilt.
- A felhasználói profilban szereplő bővítménykészletnek különböznie kell az ahhoz az eszközhöz konfigurált bővítményektől, amelyre a felhasználói profil bejelentkezhet.

Bejelentkezés otthoni fürteszközre

- Amikor egy felhasználói profil bejelentkezik egy, a saját fürtjén lévő eszközre (például ugyanabban a Unified CM fürtben, amelyen a felhasználói profil konfigurálva van), EM ugyanúgy működik, mint a normál konfigurációban.
- A hívások rögzítése az azon az eszközön konfigurált felvételi csoport használatával történik, amelyre a profil be van jelentkezve.

Bejelentkezés távoli fürteszközbe

> MEGJEGYZÉS: A konfigurálás előtt engedélyezni kell a Build in Bridge (BIB) funkciót a látogató fürtön a callManager szolgáltatás paramétereiben EMCC.

- Amikor egy felhasználói profil bejelentkezik egy távoli fürtön lévő eszközre (például egy olyan Unified CM fürtbe, amely eltér attól, amelyen a felhasználói profil konfigurálva van), az otthoni Unified CM fürt létrehoz egy ideiglenes fantomlátogató eszközt.
- A Cisco CTI szolgáltatás észleli az eszköz létrehozását. Amikor a fantomeszköz használatba kerül, Webex a WFO ellenőrzi a bővítménykészletet, hogy egyezik-e egy olyan felhasználói profillal, amelyhez felhasználó és felvételi csoport van társítva.
- Ha igen, a CTI regisztrálja a fantomeszközt a rögzítéshez az egyező felhasználói profilban konfigurált felhasználóval és felvételi csoporttal.
- Amikor a felhasználói profil kijelentkezik a távoli eszközről, az otthoni Unified CM fürt eltávolítja a fantomeszközt, a Cisco CTI szolgáltatás pedig megsemmisíti azt.

Kapcsolódó témakörök

- Telefonok társítása ügynökökhöz, felvételi csoportokhoz és felvételtípusokhoz – Ismerje meg, hogyan társíthat eszközöket a ACD készülékéről Webex WFO-felhasználóhoz, felvételi csoporthoz és felvételtípushoz.

Tudjon meg többet a Webex WFO-ról a TIP segítségével

A TIP segítségével a felhasználók időszerű kontextuális segítséget kapnak igényeik alapján. Ez a tartalom az alkalmazáson belül található, és megadja a felhasználóknak a szükséges tanácsokat, amikor szükségük van rá. A TIP használatával megkönnyítheti a bevezetést.

A TIP-ben található információk a Webex WFO-engedélyektől függően változnak. Az ügynökök nem látnak annyi tartalmat, mint a rendszergazdák.

A TIP nem kapcsolható ki az egyes felhasználók vagy szerepkörök esetében.

Előfeltételek

- Szervezete Webex WFO Cloud szolgáltatást használja.

Az oldal helye

Minden oldal > csillag ikonnal (az oldal jobb alsó sarkában)

Eljárások

Tipp elérése

- Kattintson a csillag ikonra (az oldal jobb alsó sarkában). Megnyílik a TIP funkció.

Ehhez:	Ugrás erre a szakaszra a TIPP-ben
Tájékozódási túra	Az első lépések Ez a rész olyan emberek számára készült, akik még nem ismerik Webex WFO-t. A körutazások oldalanként eltérőek, és a felhasználók engedélyeihez kötődnek. A tájékozódási túrák több nyelven is elérhetők a felhasználó böngészőjének beállításai alapján. Az elérhető nyelvek listáját lásd: "Lokalizáció és támogatott nyelvek" a WFO telepítési útmutatóban a *felhőalapú telepítésekhez* Webex

Az adatok szinkronizálása a ACD és Webex WFO között

Webex WFO szinkronizálhatja az adatokat egyes ACD-kkel. Az adott ACD-k szinkronizálási információiért tekintse meg az adott ACD integrációs útmutatóját. A szinkronizálási szolgáltatás automatikusan kinyeri a következő információkat egy ACD, és betölti azokat Webex WFO-ba:

- Ügynökök
- Teams (Csapatok)
- Az ügynökök és a csapatok közötti kapcsolatok
- Szolgáltatási várólisták

Miután betöltötte ezeket az információkat Webex WFO-ba, konfigurálhatja Webex WFO-t úgy, hogy előrejelzéseket és ütemezéseket hozzon létre a szolgáltatási várólistákhoz.

MEGJEGYZÉS Ha a ACD új adatokat szinkronizál, például új ügynököket vagy csapatokat, és Ön már be van jelentkezve, akkor nem tekintheti meg őket. A hatókör a bejelentkezéskor kerül meghatározásra. Mivel ezek a csapatok és felhasználók
A bejelentkezés után létrehozott adatok nem lesznek hatókörrel felettük, amíg ki nem jelentkezik, majd újra be nem jelentkezik.

MEGJEGYZÉS: A WFO-ban létrehozott csapatok, ügynökök, kapcsolatok vagy szolgáltatási várólisták Webex rendszer nem szinkronizálódik vissza a ACD. Ezeket csak Webex WFO-ban tartják fenn.

Az ügynökadatok szinkronizálása a ACD és Webex WFO között

Webex WFO feltételezi, hogy a ACD-ból Webex WFO-ba importált minden felhasználó ügynök. Ennek eredményeként létrehoz egy felhasználói rekordot és egy felhasználói profilt, és ügynöki szerepkört rendel a felhasználóhoz. Egyes ACD-k hozzárendelhetik a felügyeleti szerepkört a felhasználókhoz, és ez a szerepkör hozzá van rendelve a felhasználóhoz Webex WFO-ban.

Amikor valaki módosítja a felhasználói adatokat a ACD, a szinkronizálási szolgáltatás észleli azokat, és számos módosítást hajt végre Webex WFO-ban. Az alábbi táblázat összefoglalja ezeket a változásokat.

A ACD változása	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
Új ügynök hozzáadása	Új ügynök kerül hozzáadásra. Pontosabban, a szinkronizálási szolgáltatás: ▪ A ACD-ügynök vezeték- és utónevét alkalmazza a Webex WFO-ügynök vezeték- és utónevére. ▪ A ACD bejelentkezési azonosítót alkalmazza a Webex WFO alkalmazotti azonosítóra és ACD azonosítóra. Az alkalmazottazonosítót módosíthatja, de a ACD azonosítót nem. Az alkalmazottazonosító módosítása nincs hatással a ACD bejelentkezési azonosítóra. ▪ Beállítja a vállalat és részleg Webex WFO kezdési dátumát az aktuális dátumra. ▪ A megfelelő csapatot az ügynök csapataként rendeli hozzá az ügynökhöz. MEGJEGYZÉS Ha a ACD nincs hozzárendelve csoport az ügynökhöz, manuálisan is hozzárendelhet egy csapatot az ügynökhöz a Webex WFO.
Az ügynök vezeték- vagy utóneve megváltozik.	Az ügynök vezeték- vagy utóneve Változtatott
Az ügynök törölve lett	Az ügynök állapota Inaktív.

A csapatadatok szinkronizálása a ACD és Webex WFO között

Amikor a csapatadatok módosulnak a ACD, a szinkronizálási szolgáltatás észleli azokat, és számos módosítást hajt végre Webex WFO-ban. Az alábbi táblázat összefoglalja ezeket a változásokat.

A ACD változása	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
Új csapat csatlakozik	Új csapat kerül hozzáadásra ugyanazzal a névvel.

A ACD változása	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
	Minden ügynököt, aki a csapat tagja a ACD, a csapat tagjává tesz Webex WFO-ban.
A csapat neve megváltozott	A csapat neve megváltozik.
Új ügynök kerül a csapatba	Új ügynök kerül hozzáadásra a csapathoz.
A csapat megváltozott	Nincs változás.
Az ügynök el lett távolítva egy csapatból	Nincs változás.

Létrehozhat új csapatokat Webex WFO-ban, és ügynököket rendelhet hozzájuk, de ezek az új csapatok nem szinkronizálódnak vissza a ACD.

Egy ügynök csak egy csapathoz tartozhat. Ha áthelyez egy ügynököt egyik csapatból a másikba Webex WFO-ban, az nincs hatással az ügynök csapat-hozzárendelésére a ACD.

Szolgáltatási várólista adatainak szinkronizálása

Amikor a szolgáltatási várólista adatai megváltoznak a ACD, a szinkronizálási szolgáltatás észleli azokat, és számos módosítást hajt végre Webex WFO-ban. Az alábbi táblázat összefoglalja ezeket a változásokat.

A ACD változása	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
Új szolgáltatás-várólista hozzáadása	A rendszer hozzáadja az új szolgáltatási várólistát. Pontosabban, a szinkronizálási szolgáltatás a alábbi: ▪ A ACD szolgáltatásvárólista nevét alkalmazza a Webex WFO szolgáltatássor leírására ▪ A ACD szolgáltatásvárólista-azonosítót alkalmazza a Webex WFO szolgáltatásvárólista-azonosítóra ▪ Interaktív/Hang típusú szolgáltatási várólistát ad az új szolgáltatási várólistának Új szakértelem-leképezés kerül hozzáadásra. A szinkronizálási szolgáltatás konkrétan a következőket teszi:

A ACD változása	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
	▪ A ACD szolgáltatásvárólista nevét alkalmazza a Webex WFO képességleképezési nevére ▪ A ACD szolgáltatásvárólista-azonosítót alkalmazza a Webex WFO képességleképezési számára Egy-az-egyhez leképezést hoz létre a ACD képességleképezés és a Webex WFO szakértelem-leképezés között.
A szolgáltatási várólista neve megváltozott	▪ Az új ACD szolgáltatásvárólista nevét alkalmazza a Webex WFO szolgáltatássor leírására (névre) ▪ Az új ACD szolgáltatásvárólista nevét alkalmazza a Webex WFO képességleképezési nevére
A szolgáltatási várólista törlődik	Nincs változás.

Hitelesítési módszer konfigurálása

A Hitelesítés lapon kiválaszthatja és konfigurálhatja azt a hitelesítési módszert, amellyel ellenőrizheti mindazok személyazonosságát, akik csatlakozni kívánnak Webex WFO-hoz. Webex WFO három hitelesítési módszert támogat: az alapértelmezett Webex WFO-hitelesítést, a SAML-hitelesítést és az Active Directory-hitelesítést. A Hitelesítés lapon konfigurálhatja és engedélyezheti az alapértelmezett hitelesítési módszert (lásd: Alapértelmezett hitelesítés engedélyezése és a SAML hitelesítési módszer (lásd: SAML hitelesítés konfigurálása). Az Active Directory hitelesítési módszert csak Webex WFO helyszíni telepítéséhez engedélyezheti és konfigurálhatja az Active Directory konfigurálása lapon, amely az Alkalmazáskezelés > a Globális területen található
> Rendszerkonfiguráció > Active Directory-konfiguráció (lásd: Csatlakozás Active Directory-kiszolgálóhoz).

> MEGJEGYZÉS: Mind a rendszergazda, mind a bérlői rendszergazda konfigurálhatja a SAML hitelesítést egy adott bérlőhöz. Ha mindkét rendszergazda bérlői szintű SAML konfigurál Hitelesítés egy adott bérlőhöz, Webex a WFO a legújabb konfigurációt használja.
> Ha a rendszergazda engedélyezi a rendszerszintű SAML hitelesítést, a bérlői szintű SAML hitelesítési beállítások felülbírálódnak.

Webex WFO lehetővé teszi a vegyes módú hitelesítést. Ez azt jelenti, hogy egyszerre több felhasználóhitelesítési módszert is engedélyezhet.

Előfeltételek

A hitelesítés konfigurálásához és engedélyezéséhez bérlői engedélyekkel kell rendelkeznie.

A hitelesítés konfigurálása előtt konfiguráljon egy identitásszolgáltatót (IdP), amely támogatja SAML SAML 2.0-t (lásd: Identitásszolgáltatók konfigurálása. Az idP konfigurálásakor győződjön meg arról, hogy rögzíti a kiállítóazonosítót, az egyszeri bejelentkezési URL-címet és az identitásszolgáltatói tanúsítványt, majd tárolja ezeket az adatokat egy könnyen elérhető helyen. Ezeket az információkat SAML hitelesítés konfigurálásakor használhatja.

MEGJEGYZÉS: Válassza ki és konfigurálja identitásszolgáltatóként az Oktát vagy az Active Directory összevonási szolgáltatásokat (ADFS) Webex WFO (a szolgáltató) felhasználóneveinek és jelszavainak hitelesítéséhez.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > globális > felügyelet > hitelesítés

Eljárások

A Hitelesítés lapon engedélyezheti/letilthatja Webex WFO hitelesítést, illetve engedélyezheti/letilthatja és konfigurálhatja SAML hitelesítést.

Hitelesítés engedélyezése

Webex WFO hitelesítés alapértelmezés szerint engedélyezve van.

1. Válassza ki az engedélyezni kívánt hitelesítési módszert.
   A Webex WFO segítségével egyszerre több felhasználóhitelesítési módszert is engedélyezhet.
2. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Hitelesítés letiltása

1. Válassza ki a letiltani kívánt hitelesítési módszert.
   Egy hitelesítési módszert engedélyezni kell, mielőtt a Mentés **gombra kattinthatna**. A WFO-hitelesítés letiltásához **először ki kell választania** Webex SAML Hitelesítés **.**
2. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

SAML hitelesítés konfigurálása az Okta használatával idP-ként

Az eljárás végrehajtása előtt ellenőrizze, hogy konfigurálta-e az Oktát idP-ként. Lásd: Az Okta konfigurálása.

1. Válassza SAML hitelesítés **engedélyezése lehetőséget**.
2. **Az Identitásszolgáltató** szakaszban használja az Okta identitásszolgáltatóként való konfigurálásakor gyűjtött adatokat a következő mezők konfigurálásához.
   a. Adjon egyedi nevet az idP-konfigurációnak a **NÉV** mezőben.
   b. Adja meg a **KIÁLLÍTÓ azonosítóját**. Illessze be az URL-címet az Okta **identitásszolgáltató kiállítója** mezőjéből.

c. Adja meg az **EGYSZERI BEJELENTKEZÉS URL-CÍMÉT**. Illessze be az URL-címet az Okta **identitásszolgáltató egyszeri bejelentkezési URL-címe** mezőjéből.

> MEGJEGYZÉS: Ezt az URL-címet az idP biztosítja, és nem egyezik meg Webex Szolgáltató **alatt**található WFO által biztosított egyszeri bejelentkezési URL-címmel.

d. Importálja az **IDENTITÁSSZOLGÁLTATÓ TANÚSÍTVÁNYÁT**.

- Kattintson az Okta X.509 tanúsítvány **mezőjéből letöltött tanúsítvány importálása elemre** .
- (Nem kötelező) Kattintson az Exportálás **gombra** egy meglévő tanúsítvány exportálásához.
- (Nem kötelező) Kattintson a Részletek **megtekintése elemre** a tanúsítvány részleteinek megtekintéséhez.

3. (Nem kötelező) **A Szolgáltató** szakaszban a következő lépések nem kötelezőek. Az Okta nem igényel szolgáltatói tanúsítványt vagy titkos kulcsot.

> **MEGJEGYZÉS** Webex A WFO a szolgáltató, és a hitelesítési URL-cím, az entitásazonosító és az egyszeri bejelentkezési URL-cím csak olvasható mezők.

a. Válassza a Use Tenant Name in Entity ID (Bérlőnév használata az entitásazonosítóban **) lehetőséget** , ha a bérlő nevét a bérlő nyilvános állomásnevéhez szeretné fűzni az entitásazonosítóban.

b. Válassza ki a **SAML aláírási algoritmust**.

c. Válassza ki a **SAML kivonatoló algoritmust**.

d. (Nem kötelező) Ha le szeretne iratkozni a SAML-jogkivonat aláírásáról, törölje a jelet a Válasz **SAML aláírása** jelölőnégyzetből.

e. Importálja a **SZOLGÁLTATÓI TANÚSÍTVÁNYT**. Használhatja a WFO által biztosított alapértelmezett globális tanúsítványt (csak Webex felhőalapú üzemelő példányok esetén), vagy feltölthet egy saját kezelésű tanúsítványt és titkos kulcsot. Lásd: Szolgáltatói tanúsítványok kezelése Webex WFO-hoz.

f.
- Importálás – Keresse meg azt az önfelügyelt szolgáltatói tanúsítványt, amelyet importálni szeretne Webex WFO-ba.
- Exportálás – Exportálja az aktuális szolgáltatói tanúsítványt.
- Részletek megtekintése – Az aktuális szolgáltatói tanúsítvány részleteit jeleníti meg: Kiállító, Tárgy, Kezdő dátum és Záró dátum.
- Metaadatok exportálása – Az aktuális szolgáltatás metaadatainak exportálása.

g. Importálja a **PRIVÁT KULCSOT**. Az önfelügyelt szolgáltatói tanúsítvány titkos kulcsa. Lásd: Szolgáltatói tanúsítványok kezelése Webex WFO-hoz.

4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

SAML hitelesítés konfigurálása az ADFS használatával idP-ként

Az eljárás végrehajtása előtt ellenőrizze, hogy konfigurálta-e az ADFS-t idP-ként. Lásd: Az ADFS konfigurálása .

1. Válassza SAML hitelesítés **engedélyezése lehetőséget**.
2. **Az Identitásszolgáltató** szakaszban használja az ADFS idP-ként való konfigurálásakor gyűjtött adatokat a következő mezők konfigurálásához.
   a. Adjon egyedi nevet az idP-konfigurációnak a **NÉV** mezőben.
   b. Adja meg a **KIÁLLÍTÓ azonosítóját**. Ez általában a következőképpen épül fel: https://<Active Címtár tartományneve>/adfs/services/trust
   c. Adja meg az **EGYSZERI BEJELENTKEZÉS URL-CÍMÉT**. Ez általában a következőképpen épül fel: https://<Active Címtár tartománynév>/adfs/ls

      MEGJEGYZÉS: Ezt az URL-címet az idP biztosítja, és nem egyezik meg Webex Szolgáltató **alatt**található WFO által biztosított egyszeri bejelentkezési URL-címmel.

   d. Importálja az **IDENTITÁSSZOLGÁLTATÓ TANÚSÍTVÁNYÁT**.
      - Az Identitásszolgáltatói tanúsítvány alatt kattintson az Importálás elemre .
      - Keresse meg az ADFS konfigurálásakor exportált identitásszolgáltatói tanúsítványt, majd válassza ki.
      - Kattintson a Megnyitás gombra .
      - (Nem kötelező) Kattintson az Exportálás **gombra** egy meglévő tanúsítvány exportálásához.
      - (Nem kötelező) Kattintson a Részletek **megtekintése elemre** a tanúsítvány részleteinek megtekintéséhez.
3. **A Szolgáltató** szakaszban hajtsa végre a következő lépéseket:

   MEGJEGYZÉS Webex A WFO a szolgáltató, és a hitelesítési URL-cím, az entitásazonosító és az egyszeri bejelentkezési URL-cím csak olvasható mezők.

a. (Nem kötelező) Válassza a Use Tenant Name in Entity ID (Bérlőnév használata az entitásazonosítóban **) lehetőséget** , ha a bérlő nevét a bérlő nyilvános állomásnevéhez szeretné fűzni az entitásazonosítóban.

b. Válassza ki a **SAML aláírási algoritmust**.

c. Válassza ki a **SAML kivonatoló algoritmust**.

d. (Nem kötelező) Ha le szeretne iratkozni a SAML-jogkivonat aláírásáról, törölje a jelet a Válasz **SAML aláírása** jelölőnégyzetből.

e. Importálja a **SZOLGÁLTATÓI TANÚSÍTVÁNYT**. Használhatja a WFO által biztosított alapértelmezett globális tanúsítványt (csak Webex felhőalapú üzemelő példányok esetén), vagy feltölthet egy saját kezelésű tanúsítványt és titkos kulcsot. Lásd: Szolgáltatói tanúsítványok kezelése Webex WFO-hoz.

- Importálás – Keresse meg azt az önfelügyelt szolgáltatói tanúsítványt, amelyet importálni szeretne Webex WFO-ba.
- Exportálás – Exportálja az aktuális szolgáltatói tanúsítványt.
- Részletek megtekintése – Az aktuális szolgáltatói tanúsítvány részleteit jeleníti meg: Kiállító, Tárgy, Kezdő dátum és Záró dátum.
- Metaadatok exportálása – Az aktuális szolgáltatás metaadatainak exportálása.

f. Importálja a **PRIVÁT KULCSOT**. Az önfelügyelt szolgáltatói tanúsítvány titkos kulcsa. Lásd: Szolgáltatói tanúsítványok kezelése Webex WFO-hoz.

1. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Alapértelmezett hitelesítés engedélyezése

Alapértelmezés szerint a felhasználói hitelesítés és a jelszavak kezelése Webex WFO használatával történik. A ACD szinkronizáló rendszerekben a felhasználók létrehozása és kezelése a ACD történik, bár továbbra is létrehozhat felhasználókat Webex WFO-ban (lásd: Felhasználók kezelése).

> MEGJEGYZÉS: A rendszergazda által hozzáadott bérlői rendszergazdák mindig bejelentkezhetnek Webex WFO hitelesítő adataikkal. Ez akkor is igaz, ha Webex WFO hitelesítés le van tiltva, és Egy másik hitelesítési forma (SAML vagy Active Directory) engedélyezve van.

A rendszergazdák számára ez a beállítás csak olvasható.

WFO Webex hitelesítés engedélyezése

1. Válassza Webex WFO-hitelesítés **engedélyezése lehetőséget**.
2. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

A SAML hitelesítés konfigurálása

A Security Assertion Markup Language (SAML) hitelesítés lehetővé teszi általános külső identitásszolgáltatók (IdP) használatát Webex WFO (a szolgáltató vagy SP) felhasználóneveinek és jelszavainak hitelesítéséhez. Ezt a felhasználói hitelesítési és jelszókezelési módszert általában egyszeri bejelentkezésnek (SSO) nevezik.

Ha SAML használ, és lehetővé szeretné tenni ügynökei számára, hogy a munkán kívül is hozzáférjenek az ütemezésükhöz egy harmadik féltől származó naptáron, például a Microsoft Outlook, a Google Naptár vagy az Apple Naptár segítségével, jelölje be az "iCal Sync with SSO" jelölőnégyzetet a WFM globális beállítások oldalán (lásd: Rendszerszintű WFM beállítások konfigurálása). Ha többet szeretne megtudni arról, hogyan konfigurálhatja Webex WFO-t úgy, hogy az ügynökök a munkán kívül is hozzáférhessenek az ütemezéseikhez, ha SAML engedélyezve van, lásd: Az ütemezés megtekintése egy másik naptáralkalmazásban.

> MEGJEGYZÉS: A rendszergazda által hozzáadott bérlői rendszergazdák mindig bejelentkezhetnek Webex WFO hitelesítő adataikkal. Ez akkor is igaz, ha Webex WFO hitelesítés le van tiltva, és Egy másik hitelesítési forma (SAML vagy Active Directory) engedélyezve van.

Identitásszolgáltatók konfigurálása

Webex WFO integrálható az összes olyan idP-vel, amely támogatja a SAML 2.0 hitelesítést. A következő általános paraméterek érvényesek a SAML helyességi feltétel idP-ben való konfigurálásakor.

Az egyes idP-k konfigurálásával kapcsolatos további információkért lásd: Az Okta konfigurálása és Az ADFS konfigurálása

Helyességi feltétel összetevő	Konfiguráció
Attribútumok	Az internetszolgáltatónak el kell küldenie egy helyességi feltételt, amely attribútumként tartalmazza a felhasználók e-mail-címét. Ennek az e-mail-címnek meg kell egyeznie Webex WFO-hitelesítéshez használt címmel. **PÉLDA** Az e-mail attribútum konkrét neve a használt identitásszolgáltatótól függ. Az alábbiakban példák láthatók: ▪ E-mail cím ▪ E-mail ▪ posta ▪ User.email
Aláírások	A SAML állítást alá kell írni. A helyességi feltételek a következővel írhatók alá: a következő algoritmusok:

Helyességi feltétel összetevő	Konfiguráció
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Kulcsméretek	A titkosított helyességi feltételek csak 128 bites maximális kulcsmérettel támogatottak.

Webex WFO integrálható mind az SP által kezdeményezett, mind az idP által kezdeményezett SAML, a használt idP-től függően.

Idp	Támogatja az SP által kezdeményezett SAML	Támogatja az idP által kezdeményezett SAML
Okta	Van	Van
ADFS	Van	Van
Kék	Nincs	Van
Egyéb idP-k	Változik	Változik

MEGJEGYZÉS Az Azure AD használatával kezdeményezett idP által kezdeményezett SAML esetén az Azure AD-beli alkalmazás bejelentkezési URL-címe mezőjének üresnek kell lennie.

Az Okta konfigurálása

BEVÁLT GYAKORLAT

Az Okta konfigurálása előtt gyűjtse össze a következő információkat Webex WFO Hitelesítés lapjának Szolgáltató szakaszából, és tárolja könnyen elérhető helyen:

- Egyszeri bejelentkezési URL-cím
- Entitás azonosítója

Az alábbiakban áttekintjük, hogyan konfigurálhatja az Oktát idP-ként:

1. Hozzon létre egy Okta-alkalmazást.
2. Konfigurálja az Okta alkalmazást.
3. Információk gyűjtése az Okta alkalmazásról.
4. Konfigurálja az Oktát idP-ként Webex WFO-ban.

Alkalmazás létrehozása az Oktában

1. Jelentkezzen be az Oktába.

MEGJEGYZÉS: Alkalmazás létrehozásához és konfigurálásához szuperrendszergazdának kell lennie az Oktában.

2. Lépjen az Alkalmazások > az Alkalmazások lapra.
3. Kattintson az Add Application (Alkalmazás **hozzáadása) gombra**.
4. Kattintson az Új alkalmazás **létrehozása gombra**.
5. Az Új alkalmazásintegráció létrehozása párbeszédpanelen konfigurálja a mezőket az alábbiak szerint.

Mező	Konfiguráció
Platform	Válassza a Web **lehetőséget**.
Bejelentkezési módszer	Válassza a SAML 2.0 **lehetőséget**.

Az Okta alkalmazás konfigurálása

1. Az Általános beállítások lapon konfigurálja a mezőket az alábbiak szerint.

Mező	Konfiguráció
Alkalmazás neve	Adjon egyedi nevet Webex WFO-nak.
Alkalmazásembléma	(Nem kötelező) Töltsön fel egy képet, hogy azonosítsa Webex WFO-t az Oktában. Az alkalmazás láthatósága(Nem kötelező) Korlátozhatja, hogy ki láthatja a képet az Oktában.

2. Kattintson a Tovább **gombra**.
3. A Configure SAML lapon konfigurálja a mezőket az alábbiak szerint.

MEGJEGYZÉS: Ha a Speciális beállítások el vannak rejtve, kattintson a Speciális beállítások **megjelenítése lehetőségre**.

Mező	Konfiguráció
Általános	
Egyszeri bejelentkezési URL-cím	Másolja és illessze be ezt az URL-címet a Hitelesítés lapról a

Mező	Konfiguráció
	Webex WFO. Az URL-cím a Szolgáltató szakasz Egyszeri bejelentkezés URL-címe mezőjében található. Hagyja meg a Használja ezt címzett **URL-címéhez és cél-URL-címhez** jelölőnégyzet be van jelölve (alapértelmezett).
Közönség URI (SP-entitásazonosító)	Másolja és illessze be ezt az azonosítót a Webex WFO Hitelesítés lapjáról. Az URL-cím a Szolgáltató szakasz Entitásazonosító mezőjében található.
Névazonosító formátum	Válassza az EmailAddress **lehetőséget**.
Alkalmazás felhasználóneve	Válassza az
E-mail **lehetőséget**. Válasz	Válassza az
Aláírt **lehetőséget**. Helyességi feltétel	
aláírása	Válassza az
Aláírt **lehetőséget**.	
Aláírási algoritmus	**Válassza az RSA-SHA1** vagy **RSA-**
SHA256 lehetőséget. Kivonatoló algoritmus	**Válassza az RSA-SHA1**
vagy **RSA-SHA256** lehetőséget. Helyességi feltétel titkosítása	
	Válassza a Titkosítatlan lehetőséget .
Egyszeri kijelentkezés engedélyezése	Hagyja meg az **Alkalmazás számára az egyszeri kijelentkezés** kezdeményezésének engedélyezése jelölőnégyzetet
	négyzet törölve (alapértelmezett).
Hitelesítési környezet osztálya	Válassza a PasswordProtectedTransport **lehetőséget**.
Honor Force hitelesítés	Válassza az Igen **lehetőséget**.
SAML Kiállító azonosítója	Hagyja üresen.
Attribútum utasítások	

Mező	Konfiguráció
Név	Adjon meg egy egyedi nevet.
Névformátum	Válassza a Meghatározatlan **lehetőséget**.
Érték	Válassza a user.email **lehetőséget**.

MEGJEGYZÉS: A Csoportattribútum-utasítások részben nem kell attribútumokat konfigurálnia.

4. Kattintson a Tovább **gombra**.
5. A Visszajelzés lapon válassza ki a vállalata Okta használatának megfelelő Visszajelzés lehetőséget.

MEGJEGYZÉS: A választás nem befolyásolja Webex WFO azon képességét, hogy az Oktát idP-ként használja.

6. Kattintson a Befejezés gombra .

Információk gyűjtése Webex WFO-hoz az Okta alkalmazásból

1. Lépjen az Alkalmazások > az Alkalmazások elemre, majd kattintson az Okta alkalmazásra Webex WFO-hoz.
2. Válassza a **Bejelentkezés** lapot.
3. Kattintson a Telepítési utasítások **megtekintése lehetőségre**.
4. Gyűjtsön információkat az Okta alkalmazásról a következő mezőkből:

Mező	Előírás
Identitásszolgáltató egyszeri bejelentkezési URL-címe	Másolja ki az URL-címet, és tárolja egy könnyen elérhető helyen.
Identitásszolgáltató kiállítója	Másolja ki az URL-címet, és tárolja egy könnyen elérhető helyen.
X.509 tanúsítvány	Töltse le a tanúsítványt, és tárolja könnyen hozzáférhető helyen hely.

5. Tekintse meg a hitelesítési módszer konfigurálását az Okta-identitásszolgáltató Webex WFO használatával való konfigurálásához és a SAML hitelesítés engedélyezéséhez.

Az ADFS konfigurálása

Az alábbiakban áttekintjük, hogyan konfigurálhatja az egyszeri bejelentkezést az Active Directory összevonási szolgáltatásokhoz (AD FS):

1. Konfigurálja a függő entitás megbízhatóságát az identitásszolgáltatóhoz.
2. Konfigurálja az LDAP e-mail jogcímszabályt a Webex WFO megbízhatósági kapcsolathoz.
3. Konfigurálja a bejövő jogcímátalakítási szabályt a Webex WFO-megbízhatósági kapcsolathoz.
4. Konfigurálja a biztonságos kivonatoló algoritmust, és importálja a szolgáltatói tanúsítványt.
5. Exportálja az identitásszolgáltatói tanúsítványt.
6. Konfiguráljon egy ADFS-identitásszolgáltatót Webex WFO-val, és engedélyezze SAML hitelesítést.

Függő entitás megbízhatóságának konfigurálása az identitásszolgáltatóhoz

A függő entitás megbízhatóságának konfigurálása az identitásszolgáltatóhoz

többlépéses eljárás. Először indítsa el a Megbízható függő entitás hozzáadása

varázslót.

1. Nyissa meg a Windows Server AD FS kezelőkonzolt.
2. Bontsa ki a **Megbízhatósági kapcsolatok** mappát.
3. Kattintson a jobb gombbal a Megbízható függő entitások mappára, majd kattintson a **Függő entitás megbízhatóságának hozzáadása parancsra** a Megbízható függő entitás hozzáadása varázsló elindításához.
4. Kattintson a Start gombra .

Ezután konfigurálja a függő entitás megbízhatóságát a Megbízható függő entitás hozzáadása varázslóval.

1. Válassza a Függő entitás adatainak manuális megadása lehetőséget **, majd kattintson a Tovább** gombra **.**
2. Írja be a "Webex WFO" nevet a Megjelenítendő név **mezőbe, majd kattintson a** Tovább **gombra**.
3. Válassza az AD FS-profil **lehetőséget**, majd kattintson a Tovább **gombra**.
4. Kattintson a Tovább **gombra** a **Tanúsítvány** konfigurálása lépésen. Nem kell megadnia opcionális jogkivonat-titkosítási tanúsítványt.
5. **Jelölje be a SAML 2.0 WebSSO protokoll** támogatásának engedélyezése jelölőnégyzetet, adja meg az egyszeri bejelentkezés URL-címét (a Hitelesítés lap Szolgáltató **területén** található), majd kattintson a Tovább **gombra**.
6. Adja meg az entitásazonosítót (amely a Hitelesítés lap Szolgáltató területén **található) a Függő entitás megbízhatósági azonosítója** mezőben, kattintson **a** Hozzáadás **, majd a Tovább gombra**.
7. Válassza Az összes felhasználó hozzáférésének engedélyezése ehhez a függő entitáshoz **lehetőséget**, majd kattintson a Tovább **gombra**.

8. Kattintson **a Tovább** gombra a Megbízhatóság **hozzáadására kész lépésben a** konfigurálás befejezéséhez és a függő entitás megbízhatóságának hozzáadásához.

9. Jelölje be a **Jogcímszabályok szerkesztése párbeszédpanel megnyitása ehhez a függő entitás megbízhatóságához a varázsló bezárásakor** jelölőnégyzetet, majd kattintson a Bezárás **gombra**. Automatikusan megnyílik a Jogcímszabályok szerkesztése ablak.

Az LDAP e-mail jogcímszabály konfigurálása a Webex WFO megbízhatósághoz

1. Kattintson a **Szabály hozzáadása...** a **Jogcímszabályok szerkesztése ablak Kiállításátalakítási szabályok** lapján.
2. Válassza **az LDAP-attribútumok küldése jogcímként** lehetőséget a Jogcímszabálysablon **legördülő listából, majd kattintson a** Tovább **gombra**.
3. Írja be az "LDAP e-mail cím" nevet a **Jogcímszabály neve** mezőbe.
4. Válassza az Active Directory **lehetőséget** az **Attribútumtár** legördülő listából.
5. Válassza az E-mail címek **lehetőséget** az **LDAP-attribútum** legördülő listából.
6. Válassza az E-mail cím **lehetőséget** a **Kimenő jogcímtípus** legördülő listából.
7. Kattintson a Befejezés **gombra** a jogcímszabály konfigurálásának befejezéséhez és a bejövő jogcím-átalakítási szabály hozzáadásához.

A bejövő jogcím-átalakítási szabály konfigurálása a Webex WFO-megbízhatósághoz

1. Kattintson a **Szabály hozzáadása...** a **Jogcímszabályok szerkesztése ablak Kiállításátalakítási szabályok** lapján.
2. Válassza **a Bejövő jogcím** átalakítása lehetőséget a Jogcímszabálysablon **legördülő listából, majd kattintson a** Tovább **gombra**.
3. Írja be az "E-mail-cím átalakítása" kifejezést a **Jogcímszabály neve** mezőbe.
4. Válassza az E-mail cím **lehetőséget** a **Bejövő jogcímtípus** legördülő listából.
5. Válassza a Névazonosító **lehetőséget** a **Kimenő jogcímtípus** legördülő listából.
6. Válassza az Átmeneti azonosító **lehetőséget** a Kimenő név azonosító formátuma legördülő listából.
7. Válassza az Összes jogcímérték **átadása lehetőséget**.
8. Kattintson a Befejezés **gombra** a jogcímszabály konfigurálásának befejezéséhez.
9. Kattintson az OK gombra a jogcímszabályok szerkesztésének befejezéséhez és a Jogcímszabályok szerkesztése ablak bezárásához.

A biztonságos kivonatoló algoritmus konfigurálása és a szolgáltatói tanúsítvány importálása

1. Nyissa meg a Windows Server AD FS kezelőkonzolt.
2. Kattintson duplán a fenti lépésben létrehozott Webex WFO megbízhatósági kapcsolatra a Webex WFO tulajdonságai ablak megnyitásához.
3. Kattintson a Speciális **fülre, majd válassza az** SHA-1 **lehetőséget** a **Biztonságos kivonatoló algoritmus** legördülő listából.
4. Kattintson az **Aláírás** fülre, majd a **Hozzáadás...** , és válassza ki a szolgáltatói tanúsítványt.

> MEGJEGYZÉS Ha nem látja a szolgáltatói tanúsítványt, lehet, hogy ki kell választania a Minden fájl (*.*) lehetőséget az ablak bal alsó sarkában található fájltípusszűrőben.

5. Kattintson az OK gombra a megbízhatósági tulajdonságok szerkesztésének befejezéséhez és a Webex WFO tulajdonságai ablak bezárásához.

Az identitásszolgáltatói tanúsítvány exportálása

1. Nyissa meg a Windows Server AD FS kezelőkonzolt.
2. Bontsa ki a **Tanúsítványok** mappát.
3. Kattintson duplán a jogkivonat-aláíró tanúsítványra a Tanúsítvány ablak megnyitásához.
4. Kattintson a Részletek fülre, majd a Másolás **fájlba...** gombra a Tanúsítványexportáló varázsló elindításához.
5. A folytatáshoz kattintson a Tovább **gombra** .
6. Válassza a **Base-64 kódolású X.509 (. CER)**, majd kattintson a Tovább **gombra**.
7. Adjon meg egy egyedi fájlnevet és helyet a fájl mentéséhez, majd kattintson a Befejezés **gombra**. Meg kell jelennie egy párbeszédpanelnek, amely jelzi, hogy az exportálás sikeres volt. Az exportált fájl tartalmának felhasználásával konfigurálja az idP-t Webex WFO-val.
8. Az ADFS-identitásszolgáltató Webex WFO-val való konfigurálásához és a SAML hitelesítés engedélyezéséhez lásd: Hitelesítési módszer konfigurálása.

Mezőleírások

A következő mezők jelennek meg, ha a SAML hitelesítés engedélyezése lehetőséget választja.

Szolgáltató

Mező	Leírás
Hitelesítési URL-cím	(Csak olvasható) Annak Webex WFO-nak az URL-címe, amely a egyszeri bejelentkezési URL-cím.
Entitás azonosítója	(Csak olvasható) A WFO által biztosított entitásazonosító Webex Ezen információk alapján konfigurálhatja az internetszolgáltatót.
Bérlőnév használata az entitásazonosítóban	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha a bérlő nevét hozzá szeretné fűzni a bérlő nyilvános állomásnevéhez az entitásazonosítóban.
Egyszeri bejelentkezési URL-cím	(Csak olvasható) Az URL-cím, amelyre SAML válaszokat küld az internetszolgáltatótól. Ezen információk alapján konfigurálhatja a helyességifeltétel-fogyasztói szolgáltatást

Mező	Leírás
	URL-cím az idP-n. Ez Webex WFO által megadott URL-cím nem egyezik meg az internetszolgáltató által biztosított egyszeri bejelentkezési URL-címmel, amelyet meg kell adni a SAML hitelesítés **engedélyezése alatti**mezőben.
SAML aláírási algoritmus	Az alapértelmezett algoritmust a szervezet konfigurálja. Egyéb támogatott algoritmusok: SHA1, SHA256 és SHA512.
SAML kivonatoló algoritmus	Az alapértelmezett algoritmust a szervezet konfigurálja. Egyéb támogatott algoritmusok: SHA1, SHA256 és SHA512.
Válasz SAML jelzése	Ez a mező alapértelmezés szerint be van jelölve. Törölje ezt, ha nem akarja Írja alá a SAML választ.
Szolgáltatói tanúsítvány (csak olvasható)	Az idP konfigurálására szolgáló tanúsítvány Webex WFO. Használhatja a WFO által biztosított alapértelmezett globális tanúsítványt (csak Webex felhőalapú üzemelő példányok esetén), vagy feltölthet egy saját kezelésű tanúsítványt és titkos kulcsot. Lásd: Szolgáltatói tanúsítványok kezelése Webex WFO-hoz. ▪ Importálás – Importál egy önfelügyelt szolgáltatói tanúsítványt Webex WFO-ba. ▪ Exportálás – Exportálja az aktuális szolgáltatói tanúsítványt. ▪ Részletek megtekintése – Megjeleníti az aktuális szolgáltatói tanúsítvány részleteit: kiállító, tulajdonos, valamint kezdő és záró dátum. ▪ Metaadatok exportálása – Az aktuális szolgáltatói tanúsítvány metaadatainak exportálása.
Privát kulcs	Az önfelügyelt szolgáltatói tanúsítvány titkos kulcsa. Lásd Szolgáltatói tanúsítványok kezelése Webex WFO-hoz. ▪ Importálás – Új titkos kulcsot importál egy önfelügyelt szolgáltatói tanúsítványhoz. A titkos kulcs szintaxisának PKCS 8-nak kell lennie.

Mező	Leírás
	▪ Törlés – A meglévő személyes kulcs törlése.

Szolgáltatói tanúsítványok kezelése Webex WFO-hoz

Nem minden idP- vagy idP-konfigurációhoz van szükség szolgáltatói tanúsítványokra.

Idp	Tanúsítvány szükséges
ADFS	Van
Okta	Nem
Egyéb idP-k	A konfigurációtól függően változik.

Ha az idP vagy az IdP konfigurációja szolgáltatói tanúsítványt igényel Webex WFO-val való integrációhoz, több lehetőség közül választhat, attól függően, hogy a Webex WFO üzemelő példánya a felhőben vagy a helyszínen van-e.

Bevezetés	Beállítás
Felhő, helyszíni	Használja a Webex WFO által biztosított alapértelmezett globális tanúsítványt. Felhő, helyszíni Importáljon egy saját kezelésű tanúsítványt és titkos kulcsot. A tanúsítvány lehet önaláírt, vagy származhat harmadik féltől (például Verisign vagy DigiCert). A titkos kulcs szintaxisának PKCS 8-nak kell lennie.
Telephelyen	Azon a kiszolgálón, amelyre telepítette Webex WFO-t, mentsen egy ön-Felügyelt tanúsítvány és titkos kulcs a megosztott konfigurációs könyvtárban. Ez a könyvtár a WFO telepítésekor megadott UNC elérési út Webex Tekintse meg Webex "A WFO telepítése" című szakaszt a *Webex WFO telepítési útmutatójában a helyszíni telepítésekhez*. A tanúsítványnak és a titkos kulcsnak a következő nevekkel kell rendelkeznie: ▪ Tanúsítvány—serviceProvider.crt

Bevezetés	Beállít
	▪ Privát Key—serviceProvider.key A tanúsítvány lehet önaláírt, vagy származhat harmadik féltől (például Verisign vagy DigiCert). A titkos kulcs szintaxisának PKCS 8-nak kell lennie.

ACD azonosító újrafelhasználása

A Repurpose ACD ID (Azonosító újrafelhasználása) funkció lehetővé teszi a Avaya rendszer ACD azonosítóinak újbóli felhasználását Webex WFO-ban. Az összes előzményadat megőrzése mellett eltávolítja az inaktív felhasználók (például azok, akik elhagyták a kapcsolattartó központot) ACD azonosítótársítását, és lehetővé teszik egy új felhasználóhoz való hozzárendelését. Ez a funkció csak Avaya rendszereken érhető el.

Egy ACD-azonosító újbóli felhasználásakor a rendszer eltávolítja a következő társításokat az inaktív felhasználóból:

- ACD-azonosító
- Felhasználói profil a Avaya ACD

Az azonosító újbóli felhasználása után az inaktív felhasználó már nem szinkronizálódik a ACD, és az inaktív felhasználó további adatai nem lesznek kinyerve a ACD.

A ACD ból az újrafelhasznált azonosítóhoz kinyert összes jövőbeli adat az új felhasználóhoz lesz társítva.

Avaya ACD azonosító újrafelhasználása

1. A Webex WFO-ban lépjen a Felhasználók lapra, majd válassza ki az inaktív felhasználót.
2. (Nem kötelező) Törölje A felhasználó **aktiválása** jelölőnégyzet jelölését.

   BEVÁLT GYAKORLAT A felhasználók ACD-azonosítóinak újrapozicionálása nincs hatással az aktiválási állapotukra. Ha a felhasználók már nem aktívak Webex WFO-ban, inaktiválja őket, mielőtt újra felhasználná őket
   ACD azonosítók.

3. Kattintson ACD azonosító **újrafelhasználása gombra**.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.
5. Konfigurálja az új felhasználót a ACD. Amikor legközelebb szinkronizál Webex WFO a ACD, egy új felhasználó lesz hozzáadva az újrafelhasznált azonosítóval Webex WFO-hoz.

A jelszóházirend konfigurálása

A Jelszóházirend lapon konfigurálhatja a felhasználói jelszó házirendet a szervezet biztonsági követelményeinek megfelelően.

Mezőleírások

MEGJEGYZÉS: Ezek a beállítások csak Webex WFO által kezelt jelszavakra vonatkoznak. A külső identitásszolgáltató (IdP) által egyszeri bejelentkezéssel kezelt jelszavak megfelelnek az idP egyedi jelszószabályzatának (lásd: Hitelesítési módszer konfigurálása).

Mező	Leírás
Jelszó minimális hossza	A felhasználó jelszavának legalább hány karakterből kell állnia az Ön szervezete. A WFO jelszó Webex minimális hossza nyolc karakter. Alapértelmezett érték = 8.
Az utolsó újrafelhasználásának megakadályozása _____ _Jelszó	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha meg szeretné akadályozni, hogy a felhasználók olyan jelszót állítsanak be, amely megfelel a megadott számú korábbi jelszó bármelyikének. Alapértelmezett érték = 5
Új jelszó kérése ennyi idő után ____Napok	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha azt szeretné, hogy a felhasználók megadott számú nap elteltével új jelszót állítsanak be. Bejelentkezéskor értesítést kap, ha jelszava hét napon belül lejár. Ha a jelszava lejár, a következő bejelentkezéskor új jelszót kell beállítania. Alapértelmezett érték = 90. MEGJEGYZÉS: Ha lerövidíti a lejárati időt, a meglévő jelszavak lejáratát okozhatja. Ha például lerövidíti a Lejárati idő 90 naptól 60 napig, az új 60 napos korlátnál régebbi jelszavak lejárnak.
Felhasználói fiók zárolása ennyi idő után _____ sikertelen bejelentkezési kísérletek	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha zárolni szeretné egy felhasználó fiókját megadott számú sikertelen bejelentkezési kísérlet után. Ha egy felhasználó fiókja zárolva lesz, a felhasználó mindaddig nem tud bejelentkezni, amíg vissza nem állítja a jelszavát, vagy egy rendszergazda fel nem oldja a fiók zárolását, vagy vissza nem állítja a jelszót. Alapértelmezett érték = 5.

Mező	Leírás
	A Jelszóházirend felügyelete engedéllyel rendelkező felhasználók feloldhatják a fiókokat a Felhasználók oldalon (lásd: Felhasználók kezelése). MEGJEGYZÉS: Ha egy felhasználó fiókja zárolva van, a bejelentkezés le lesz tiltva mind Webex WFO-val, mind az egyszeri bejelentkezéssel. Azonban egy Fiók csak sikertelen Webex WFO bejelentkezési kísérletek után zárolódik. A sikertelen egyszeri bejelentkezési kísérleteket az idP kezeli. MEGJEGYZÉS: Ez a beállítás alapértelmezés szerint engedélyezve van az új ügyfelek számára a 10.0-s frissítés 2017.9-es verziójától kezdve. Ügyfelek, akik Konfigurálta jelszóirányelvét a Version kiadása előtt A 2017.9-es 10.0-s frissítés megtartja ezeket a beállításokat.

Néhány további jelszó-összetettségi követelmény nem konfigurálható. Ezeket a követelményeket az alábbiakban ismertetjük.

A jelszó összetettségére vonatkozó követelmények a Microsoft jelszószabályzatán alapulnak: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

A következő szabályok érvényesek felhasználó létrehozásakor vagy szerkesztésekor, illetve jelszó módosításakor vagy visszaállításakor.

- A jelszavak nem tartalmazhatnak szóközöket (üres helyeket).
- A jelszavaknak legalább nyolc karakter hosszúnak kell lenniük. A minimális hosszt a rendszergazda állíthatja be.
- A jelszavaknak az alábbi négy kategória közül háromból kell karaktereket tartalmazniuk:

Kategória	Leírás
Nagybetűk	A-Z Nagybetűs Unicode karakterek: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Kisbetűk	A–Z Kisbetűs unicode karakterek: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm

Kategória	Leírás
Numbers (Számok)	0–9
Speciális karakterek	A bérlői adatbázis jelszavaként a következő karakterek engedélyezettek: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | A következő karakterek engedélyezettek az összes többi jelszóhoz: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Ezek a szabályok csak akkor érvényesek, ha olyan jelszót állít be, amelyet Webex WFO vezérel. Ha egy felhasználó olyan külső rendszer jelszavát adja meg, amelyet nem Webex WFO felügyel, Webex a Windows ablakkezelő nem érvényesíti a jelszót (például ACD konfigurációt).

MEGJEGYZÉS: Egy felhasználó jelszó nélkül is létrehozható (manuálisan vagy automatikusan ACD szinkronizálással). A jelszó nélküli felhasználó nem tud bejelentkezni. A felhasználónak az "Elfelejtett jelszó" hivatkozást kell használnia, és be kell állítania egy
jelszó.

Hozzáférés korlátozása adott IP címekre

A Hálózati hozzáférés lapon a bérlői rendszergazdák növelhetik bérlőjük biztonságát annak szabályozásával (vagy "engedélyezési listájával"), hogy a felhasználók mely IP címekről férhetnek hozzá Webex WFO-hoz.

A bérlői rendszergazdák egy vagy több IP címtartományt adhatnak hozzá, és a felhasználók csak akkor férhetnek hozzá Webex WFO-funkciókhoz, ha a konfigurált tartományokon belüli IP címről jelentkeznek be Webex WFO-ba. Ha Webex felhasználók olyan IP címről jelentkeznek be WFO-ba, amely nem a beállított tartományokon belül van, hibaüzenetet kapnak, és nem tudnak bejelentkezni.

IP bérlői rendszergazda által engedélyezőlistára tett címtartományok csak erre a bérlőre vonatkoznak. A rendszergazdák további IP tartományokat is engedélyezőlistára tehetnek, és IP rendszergazda által engedélyezett tartományok a rendszer összes bérlőjére vonatkoznak. Ha a bérlői rendszergazda és a rendszergazda engedélyezési listája is IP tartományokat, a felhasználók Webex bérlői engedélyezési listáról és a rendszer engedélyezési listájáról is hozzáférhetnek a WFO-hoz.

Webex WFO jelenleg csak IPv4 címek engedélyezési listáját támogatja.

MEGJEGYZÉS: A rendszergazda által hozzáadott bérlői rendszergazdák bármely IP címről elérhetik bérlőjüket, még az engedélyezőlistán nem szereplő IP címekről is. Ez biztosítja, hogy a bérlő
A rendszergazdák akkor is hozzáférhetnek a bérlőhöz, ha helytelen engedélyezőlista-konfiguráció van.

Engedélyezőlista engedélyezése

1. Válassza az Engedélyezőlista hozzáférési korlátozásának **engedélyezése lehetőséget**.
2. Kattintson az Add IP Range (Tartomány **hozzáadása) gombra**. Megjelenik IP tartomány hozzáadása párbeszédpanel.
3. A Név mezőben adjon egyedi nevet a IP címtartománynak.
4. A IP Tartomány kezdete mezőbe írja be az első érvényes IPv4 címet, amelyet fel szeretne venni a tartományba.
5. A IP Tartományvége mezőbe írja be az utolsó érvényes IPv4 címet, amelyet fel szeretne venni a tartományba.

   MEGJEGYZÉS: Meg kell adnia egy IP címet a IP tartományvége mezőben. Ha ugyanazt a IP címet adja meg, mint amelyet a IP Tartomány kezdete mezőben megadott, a felhasználók csak innen érhetik el Webex WFO-t
   Ez IP cím.

6. Kattintson a Hozzáadás **gombra**.
7. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

IP Címtartományok táblázata

A IP címtartományok tábla lehetővé teszi a bérlői rendszergazdák által engedélyezőlistára tett IP címtartományok figyelését, szerkesztését és törlését.

MEGJEGYZÉS: A rendszergazdák engedélyezőlistára is tehetnek IP címtartományokat. IP rendszergazda által engedélyezőlistára tett címtartományok a rendszer összes bérlőjére vonatkoznak, az engedélyezőlistára tett tartományok azonban nem
Jelennek meg a bérlő IP címtartományok táblázatában. Az engedélyezőlistán szereplő IP címtartományok teljes listájáért forduljon a rendszergazdához.

Mező	Leírás
Név	A IP címtartomány neve.
IP Tartomány kezdete	A tartományban szereplő első IP cím. IP
tartomány vége	A tartományban szereplő utolsó IP cím.
Műveletek	▪ Szerkesztés ikon – Lehetővé teszi egy meglévő IP tartomány nevének, kezdetének vagy végének módosítását. ▪ Törlés ikon – Meglévő IP tartomány eltávolítása az engedélyezőlistáról. Azok a felhasználók, akik jelenleg bejelentkeznek Webex WFO-ba a IP tartományba tartozó címek nem férhetnek hozzá Webex WFO szolgáltatásokhoz ezekről a IP címekről.

Helyszíni üzemelő példányok

Ha a vállalata nem az Webex WFO-telepítéshez mellékelt Apache terheléselosztási konfigurációt használja, akkor a terheléselosztó X-Forwarded-For (XFF) fejlécét az eredeti ügyfél IP címére kell állítania.

Kapcsolódó témakörök

- Biztonsági frissítés: A TLS 1.1 és a gyenge SSL/TLS 1.2 rejtjelek elavultak lesznek

Az adatkiszolgáló konfigurálása

Az Adatkiszolgáló konfigurálása oldal lehetővé teszi az adatkiszolgálói funkciók beállítását a kapcsolattartó központ földrajzi elhelyezkedése alapján. Például egy New York-i kapcsolattartó központot másképp konfigurálhat, mint egy kaliforniai kapcsolattartó központot. Ez lehetővé teszi, hogy minden hely minimális WAN-forgalommal működjön.

> **MEGJEGYZÉS** WFM Avaya előzményadatfájlokban lévő összes időbélyeget a bérlői időzónában lévőként értelmezi.

Keresse meg az Alkalmazáskezelés > a Globális > adminisztráció > a Letöltések elemet az Webex WFO-adatkiszolgáló letöltéséhez. A Webex WFO adatkiszolgáló telepítésével kapcsolatos információk a Webex WFO telepítési útmutató *"Az Webex WFO adatkiszolgáló telepítése" című részében* találhatók.

Előfeltételek

- Bérlő felügyelete vagy Bérlő frissítése engedéllyel rendelkezik.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > globális > rendszerkonfiguráció > adatkiszolgáló konfigurálása

Adatkiszolgáló konfigurálása több-bérlős környezetekben

Egyes adatkiszolgálói funkciók nem érhetők el több-bérlős környezetekben. Ilyen környezetben a következő konfigurációs beállítások nem jelennek meg az Adatkiszolgáló konfigurálása lapon:

- Regionális adatkiszolgálók egyeztetési beállításai
- Adatkiszolgáló-eszköz szinkronizálási beállításai
- SIPREC jelzőszerver beállításainak rögzítése
- A CTI jelzőszerver beállításainak rögzítése
- A rögzítési kiszolgáló beállításai

Mezőleírások

Az Adatkiszolgáló konfigurálása lapon konfigurálhatja és karbantarthatja az adatkiszolgáló funkcióit. Az adatkiszolgáló adott ACD való konfigurálásával kapcsolatos további információkért tekintse meg a következő oldalakat vagy a ACD integrációs útmutatóját vagy technikai megjegyzését, ha elérhető:

Ha a szervezet rendelkezik az alábbi integrációk bármelyikével, tekintse meg a ACD integrációs útmutatóját az ACD-re jellemző további adatkiszolgáló-konfigurációkért.

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

Az Adatkiszolgáló konfigurálása oldal mezőinek leírása alább található.

Adatkiszolgáló-konfiguráció kiválasztása

Válassza ki annak a kapcsolatközponti adatkiszolgálónak az URL-címét, amelynek területi szolgáltatásait konfigurálni szeretné.

Megjelenített név

Adja meg a kiválasztott adatkiszolgáló megjelenítendő nevét.

Regionális adatkiszolgáló ACD szinkronizálási beállításai

Jelölje be a Szinkronizálás engedélyezése jelölőnégyzetet a ACD szinkronizálásának engedélyezéséhez a regionális adatkiszolgálón, majd az Elérhető és a Hozzárendelt ablaktáblán rendeljen kiszolgálókat ACD szinkronizáláshoz.

Regionális adatszerver ACD rögzítési beállítások

Jelölje be a Rögzítés engedélyezése jelölőnégyzetet a ACD rögzítés engedélyezéséhez a regionális adatkiszolgálón, majd az Elérhető és a Hozzárendelt ablaktáblán rendeljen kiszolgálókat ACD rögzítéshez.

Regionális adatkiszolgáló valós idejű eseménybeállításai

Jelölje be a Valós idejű események engedélyezése jelölőnégyzetet a valós idejű események engedélyezéséhez a regionális adatkiszolgálón, majd az Elérhető és a Hozzárendelt ablaktáblán rendeljen kiszolgálókat a valós idejű eseményrögzítéshez.

Regionális adatkiszolgáló szakaszos feltöltési beállításai

Jelölje be a Szakaszos feltöltés engedélyezése jelölőnégyzetet a szakaszos feltöltés engedélyezéséhez a regionális adatkiszolgálón, majd konfigurálja a bérlő szakaszos feltöltési beállításait. További információ a szakaszos feltöltésről: Szakaszos feltöltés konfigurálása.

MEGJEGYZÉS: Ha önmagában engedélyezi ezt az összetevőt, az ügynökszámítógépek nem használják a szakaszfeltöltést. Az ügynököket a szakaszos feltöltési adatkiszolgálóhoz is társítani kell a Teamsen vagy a IP címszűrőn keresztül, és
Egy vagy több helyesen konfigurált szabály a QM munkafolyamat napi eseményében.

Mező	Leírás
Hely	A tárolási hely UNC elérési útja. Az UNC elérési úthoz a következő formátum szükséges: \\Számítógépnév\SharedFolder\Resource MEGJEGYZÉS Ha az UNC elérési út megváltozik, az előző szakaszos feltöltési helyen lévő felvételeket manuálisan kell áthelyezni. Az UNC elérési útnak és a felhasználónévnek elérhetőnek kell lennie Webex ügynök asztalára telepített WFO Desktop és az adatkiszolgáló számára is.
Felhasználónév	Az előkészített feltöltési kiszolgálót felügyelő felhasználó felhasználóneve.
Jelszó	Az előkészített feltöltési kiszolgálót felügyelő felhasználó jelszava.

Szakaszolt feltöltési IP címszűrő konfigurálása

Ez a szakasz csak akkor látható, ha engedélyezve van a szakaszos feltöltés. Adjon meg IP címtartományokat CIDR-jelöléssel, amelyek tartalmazzák a szakaszos feltöltést használni kívánt Smart Desktop rendszerű ügynökszámítógépek IP címeit. Minden olyan ügynök, akinek a számítógépe IP címszűrőben szereplő IP címmel rendelkezik, társítva van a szakaszfeltöltési adatkiszolgálóval.

MEGJEGYZÉS: Azok az ügynökök, akik IP cím alapján társítva vannak a szakaszolt feltöltési adatkiszolgálóval, csak akkor használják a szakaszos feltöltést, ha egy megfelelően konfigurált napi QM munkafolyamathoz is társítva vannak
Esemény. A kétfázisú feltöltéssel kapcsolatos további információkért tekintse meg a helyszíni vagy *felhőalapú telepítések* tervezési útmutatójának "Az szakaszos feltöltési összetevő konfigurálása" című részét .

Adjon meg egy IP címtartományt, majd kattintson a Mentés gombra. Több tartományt is hozzáadhat, amelyek a beviteli mező feletti ablaktáblában vannak felsorolva. Miután hozzáadta a panelhez, szerkesztheti vagy törölheti a tartományokat. Kattintson a ceruza ikonra a tartomány szerkesztéséhez, majd kattintson az X ikonra a tartomány törléséhez.

Regionális adatkiszolgálók egyeztetési beállításai

Jelölje be az Egyeztetés engedélyezése jelölőnégyzetet az adatkiszolgáló egyeztetésének engedélyezéséhez. Helyezze át az egyeztetni kívánt kiszolgálókat az Elérhető ablaktáblaról a Hozzárendelt ablaktáblára.

Active Directory-szinkronizálás

Jelölje be a Szinkronizálás engedélyezése jelölőnégyzetet, ha engedélyezni szeretné, hogy Webex WFO egyeztetje és szinkronizálja a Webex WFO-felhasználókat az Active Directory-felhasználókkal. Lásd: Csatlakozás Active Directory-kiszolgálóhoz.

Adatkiszolgáló-eszköz szinkronizálási beállításai

Válassza az Eszközszinkronizálás engedélyezése lehetőséget a kiválasztott ACD-k szinkronizálásának engedélyezéséhez a kiválasztott adatkiszolgálón keresztül. Helyezze át a szinkronizálni kívánt kiszolgálókat az Elérhető ablaktábláról a Hozzárendelt ablaktáblára.

SIPREC jelzőszerver beállításainak rögzítése

Jelölje be a SIPREC jelzés engedélyezése jelölőnégyzetet a SIPREC jelzésszolgáltatások engedélyezéséhez. Adja meg annak az adatkiszolgálónak az állomásnevét vagy IP címét, amelyre a SIPREC jelzésszolgáltatás telepítve van.

MEGJEGYZÉS: Ennek a helynek elérhetőnek kell lennie a Smart Desktop telepített példányai számára.

A CTI jelzőszerver beállításainak rögzítése

Jelölje be a CTI jelzésátvitel engedélyezése jelölőnégyzetet a CTI jelzőszolgáltatások engedélyezéséhez. Adja meg annak az adatkiszolgálónak az állomásnevét vagy IP címét, amelyen a CTI jelzésszolgáltatás telepítve van.

MEGJEGYZÉS: Ennek a helynek elérhetőnek kell lennie a Smart Desktop telepített példányai számára.

A rögzítési kiszolgáló beállításai

Jelölje be a Hangfelvétel engedélyezése jelölőnégyzetet a hálózati felvétel engedélyezéséhez a végponti felvétel helyett vagy mellett (Smart Desktop segítségével). Ezután adja meg a következő adatokat:

- Annak az adatkiszolgálónak az állomásneve vagy IP címe, amelyre a rögzítési kiszolgáló telepítve van. Ennek a címnek elérhetőnek kell lennie a Smart Desktop telepített példányai számára.
- Adja meg a mappafájl elérési útját, ahol a felvételi fájlokat ideiglenesen tárolni kell a feltöltés előtt. A mappához a helyi rendszer hitelesítő adataival rendelkező felhasználónak kell hozzáférnie.

Médiaimportálási kiszolgáló beállításai

Jelölje be a Médiaimport engedélyezése jelölőnégyzetet a felvételi fájlok külső helyről történő importálásának engedélyezéséhez. Helyezze át a felvételek forrásaként szolgáló ACD-ket az Elérhető panelről a Hozzárendelt panelre.

Regionális adatszerver GIS-fájl helye

Adja meg annak a könyvtárnak az elérési útját, amelyből az adatkiszolgáló fájlokat importál. Ha az alapértelmezett helyet (.. \reports) a Data Server telepítési könyvtárában, a mező üres maradhat.

Helyi webszolgáltatás beállításai

Jelölje be a Helyi webszolgáltatás engedélyezése jelölőnégyzetet a API integráció engedélyezéséhez

ezen az adatkiszolgálón. Ha engedélyezve van, engedélyezheti a következőket:

- Cisco IP Phone Services vezérlők – Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha engedélyezni szeretné a Cisco által támogatott Cisco-kompatibilis felvételvezérlőket a támogatott Cisco eszközökről.

  MEGJEGYZÉS: A konfigurációs eljáráshoz lásd: Az Cisco IP Phone szolgáltatások vezérlőinek konfigurálása.

- Egyszerűsített rögzítésvezérlők API – Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha a Cisco felvételvezérlőihez a natív adatkiszolgáló-hitelesítést szeretné használni.

SFTP-beállítások

Adja meg a biztonságos FTP kiszolgáló konfigurálásához szükséges adatokat.

Mező	Leírás
Áll. neve	A biztonságos FTP kiszolgáló állomásneve.
Felhasználónév	A SFTP kiszolgálót felügyelő felhasználó felhasználóneve.
Jelszó	A SFTP kiszolgálót felügyelő felhasználó jelszava.

HRMS-beállítások

Válassza a HRMS exportálásának engedélyezése lehetőséget, hogy engedélyezze az adatkiszolgálónak az adatok exportálását. Ha több adatkiszolgálóval rendelkezik, csak az egyiket engedélyezze az adatok exportálásához.

A Cisco IP Phone Services vezérlőinek konfigurálása

A Cisco IP telefonszolgáltatások vezérlői összetevő lehetővé teszi a Cisco felvételvezérlőit a támogatott Cisco eszközökről. Kövesse az alábbi lépéseket a Cisco IP telefonszolgáltatások konfigurálásához Webex WFO és Cisco Unified Communications Manager rendszerekben.

Előfeltételek

- Engedélyeznie kell a Webhozzáférés HTTP-n keresztül funkciót azokon az eszközökön, amelyeken a Cisco IP Phone Service felvételvezérlőket használni kívánja.
- Szüksége van egy Webex WFO adatkiszolgálóra.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > globális > rendszerkonfiguráció > adatkiszolgáló konfigurálása

Eljárások

A IP telefonszolgáltatás rögzítésvezérlőinek konfigurálása Webex WFO-ban

1. A Helyi webszolgáltatás beállításai **területen**jelölje be a **Helyi webszolgáltatás** engedélyezése jelölőnégyzetet a API integráció engedélyezéséhez ezen az adatkiszolgálón.
2. Jelölje be a **Cisco IP Phone Service vezérlők** engedélyezése jelölőnégyzetet.
3. Konfigurálja az összes többi mezőt igény szerint. További információ: Az adatkiszolgáló konfigurálása.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

A Webex WFO adatkiszolgáló webszolgáltatások engedélyezése és elindítása

A Webex WFO adatkiszolgáló webszolgáltatásai alapértelmezés szerint le vannak tiltva.

1. Lépjen a Szolgáltatások **elemre** a Kiszolgálókezelő alkalmazásban. Kattintson a jobb gombbal a Calabrio ONE Data Server Web Services szolgáltatásra, majd válassza a **Tulajdonságok parancsot .** Megjelenik a **Tulajdonságok** előugró ablak.
2. Az Általános **lapon válassza az** Automatikus **lehetőséget** az **Indítás típusa** legördülő listából.
3. Kattintson az OK gombra . Megjelenik a **Szolgáltatások** lap.
4. Kattintson a jobb gombbal a Calabrio ONE Data Server Web Services **elemre**.
5. Kattintson a Start gombra .

Telefonszolgáltatás hozzáadása a Cisco Unified Communications Manager

Ezt az eljárást Cisco Unified Communications Manager Administration-ben hajtják végre. A Cisco IP Phone-szolgáltatások konfigurálásával kapcsolatos további információkért lásd a "Telefonszolgáltatások kiegészítése" című részt *Cisco Unified IP Phone Szolgáltatásfejlesztési megjegyzések Cisco Unified Communications Manager és többplatformos telefonokhoz* .

1. Lépjen az Eszköz > Eszközbeállítások > Telefonszolgáltatások **elemre**.
2. Adja meg az alább részletezett paraméterek értékeit a Cisco Recording Controls IP a Phone Service konfigurálásához.

Paraméter	Érték
Szolgáltatás URL-címe	http://<Data Server IP Cím>:8080/recordingcontrolsservlet
szolgáltatáskategória	XML szolgáltatás
Szolgáltatás típusa	Standard IP telefonszolgáltatás

Készülék előfizetése a telefonszolgáltatásra

Egy Cisco IP Phone Service használatához először elő kell fizetni egy eszközre.

1. Lépjen a Telefon konfigurációja képernyőre. Válassza a **Szolgáltatások előfizetése/leiratkozása** lehetőséget a **Kapcsolódó linkek** legördülő lista.
2. Válassza ki a szolgáltatást, majd kattintson a Tovább **gombra**.
3. Kattintson a Feliratkozás **gombra**.

Kapcsolódó témakörök

- Az adatkiszolgáló konfigurálása

Serenova ACD adatkiszolgáló-beállításai

Adatkiszolgáló konfigurálása Serenova ACD

1. Válassza ki a Serenova ACD használni kívánt adatszervert.
2. Adja meg a következő beállításokat.

Beállítás	Konfiguráció
Regionális adatkiszolgáló ACD szinkronizálási beállításai	Jelölje be a **Szinkronizálás** engedélyezése jelölőnégyzetet, majd helyezze át a Serenova ACD az Elérhető **értékről a** Hozzárendelt **értékre**.

3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Csatlakozás Active Directory-kiszolgálóhoz

A környezetben lévő Active Directory- (AD-) kiszolgálóval való kapcsolatot felhasználói hitelesítéshez, szinkronizáláshoz vagy mindkettőhöz használhatja. A hitelesítés csak Webex WFO helyszíni üzemelő példányai esetén érhető el.

A szinkronizált felhasználók leválasztásához lépjen a Szinkronizált felhasználók leválasztása című részre.

> MEGJEGYZÉS: Több Active Directory-tanúsítvány importálása nem támogatott. Új tanúsítvány importálásakor minden meglévő tanúsítványt felülír az új tanúsítvány.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > globális > rendszerkonfiguráció > Active Directory konfigurálása

Előfeltételek

- Legalább egy konfigurált AD-tartomány létezik.
- Minden AD-tartomány rendelkezik legalább egy konfigurált felhasználói útvonallal.
- Az Webex WFO-kiszolgáló ugyanabban a tartományban van, mint a felhasználó.

Eljárások

Az Active Directory konfigurálása

> MEGJEGYZÉS Az oldal mezőiről további információt a Webex WFO felhasználói kézikönyv Az Active Directory konfigurálása című *szakaszában* talál.

1. Válassza az Új Active Directory-konfiguráció **létrehozása lehetőséget**.
2. Adja meg a tartománynevet, az állomásnevet, a portot, a felhasználónevet és a jelszót az Active Directory-hitelesítés szakaszban.
3. (Nem kötelező) Jelölje be a **Use SSL** jelölőnégyzetet, majd importálja a tanúsítványt.
4. (Csak szinkronizálás) Adja meg a gyökér telefonszámot, a szervezeti egységeket és a szinkronizálási időközt (perc) az Active Directory-szinkronizálás szakaszban.
5. (Csak szinkronizálás) Válassza ki azt a tulajdonságot, amely megfelelteti az AD-felhasználót a Webex WFO-felhasználónak a **Felhasználói profil egyező tulajdonsága** legördülő listából.

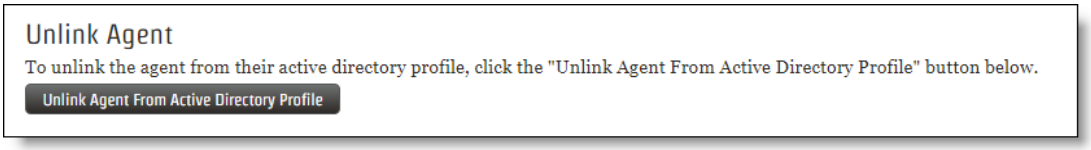
   > MEGJEGYZÉS Az AD-szinkronizálás beállítása után az egyező tulajdonsággal ellenőrizheti, hogy működik-e a szinkronizálás, és leválaszthatja a felhasználókat. Válassza az Alapértelmezett **lehetőséget** a felhasználók Windows-bejelentkezéssel történő összekapcsolásához.

6. Kattintson a Kapcsolat **tesztelése gombra** annak ellenőrzéséhez, hogy az AD-kapcsolat megfelelően van-e konfigurálva.
7. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.
8. (Csak szinkronizálás) Lépjen az Alkalmazáskezelés > Globális > Rendszerkonfiguráció > Adatkiszolgáló konfigurálása elemre.
9. (Csak szinkronizálás) Válassza ki az adatkiszolgálót az AD-szinkronizáláshoz az **Adatkiszolgáló konfigurációja** legördülő listából.
10. (Csak szinkronizálás) **Az Active Directory-szinkronizálás** szakaszban jelölje be az **Active Directory-szinkronizálás** engedélyezése jelölőnégyzetet, majd helyezze át az AD-kiszolgálót Elérhető **értékről Hozzárendeltre**.
11. (Csak szinkronizálás) Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Ellenőrizze, hogy működik-e az AD-szinkronizálás

Az AD-szinkronizálást a szinkronizálási időköz letelte után ellenőrizheti.

1. Lépjen az Alkalmazáskezelés > Globális > Felhasználói konfiguráció > Felhasználók lapra.
2. Válasszon ki egy olyan felhasználót, aki ugyanazzal az identitással rendelkezik, mint egy AD-felhasználó, a fenti 6. lépésben kiválasztott egyező tulajdonság alapján. Ha az Ügynök leválasztása szakasz (lent) megjelenik a képernyőn, az AD-szinkronizálás működik.



Szinkronizált felhasználók leválasztása

Ha egy Webex WFO-felhasználó és egy AD-felhasználó nincs leválasztva, a következő történik:

- Az AD tulajdonságainak módosításai nem kerülnek át Webex WFO-ba.
- A felhasználó Windows-bejelentkezése szerkeszthető.
- Webex WFO megőrzi a felvételi felhasználói profilt és az abban tárolt összes értéket.

1. A Webex WFO-ban navigáljon az Alkalmazáskezelés > a Globális > Felhasználói konfiguráció > Felhasználók elemre.
2. Ha szükséges, jelölje be a **Meglévő felhasználó** szerkesztése választógombot.
3. Válassza ki a leválasztani kívánt felhasználót a **Felhasználó** kiválasztása legördülő listából.
4. Kattintson az **Ügynök leválasztása az Active Directory-profilról** elemre (az Ügynök leválasztása szakaszban). Figyelmeztető üzenet jelenik meg.
5. Kattintson az Igen **gombra**.
6. Módosítsa az egyező tulajdonságmezőt úgy, hogy a Webex WFO-felhasználó identitása már ne egyezzen meg az AD-felhasználóéval.

   Az alábbi táblázat ismerteti, hogyan módosíthatja az Webex WFO-felhasználót attól függően, hogy melyik egyező tulajdonságot választotta ki a felhasználók összekapcsolásakor.

Egyező tulajdonság	Módosít.
Keresztnév / Vezetéknév	Módosítsa az Utónév vagy a Vezetéknév mező értékét.

Egyező tulajdonság	Módosít.
Alkalmazotti azonosító	Módosítsa vagy törölje az értéket az
Alkalmazottazonosító mezőben. Alapértelmezett	Módosítsa vagy törölje az
értéket a Windows bejelentkezési mezőjében.	
Felhasználónév	Módosítsa a Felhasználónév mező értékét.

7. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.
8. (Nem kötelező) A felhasználók végleges leválasztásához módosítsa az AD megfelelő tulajdonságait. Ha nem módosítja az AD-adatokat, előfordulhat, hogy a szinkronizálás következő futtatásakor a rendszer ismét egyezteti a Webex WFO-felhasználót az AD-felhasználóval.

Kapcsolódó témakörök

- Az Active Directory konfigurálásáról a *Webex WFO felhasználói kézikönyvében* olvashat – További információ az Active Directory konfigurációjának működéséről.

Az Active Directory konfigurálása

Az Active Directory konfigurálása lapon kapcsolatot hozhat létre vagy szerkeszthet Webex WFO és egy Active Directory- (AD-) kiszolgáló között a környezetben. Ezt a kapcsolatot használhatja felhasználói hitelesítéshez, szinkronizáláshoz vagy mindkettőhöz.

Vegye figyelembe a következő paramétereket az AD-kiszolgálóval való kapcsolat konfigurálásakor, függetlenül attól, hogy hitelesítéshez, szinkronizáláshoz vagy mindkettőhöz:

- Legalább egy konfigurált AD-nek léteznie kell.
- Minden AD-tartománynak rendelkeznie kell legalább egy konfigurált felhasználói útvonallal.
- A Webex WFO-kiszolgálónak ugyanabban a tartományban kell lennie, mint a felhasználónak.

Hitelesítés

Az AD-hitelesítés lehetővé teszi, hogy AD-felhasználókat és jelszavakat használjon a hitelesítéshez Webex WFO-ban. Csak Webex WFO helyszíni üzemelő példányaihoz érhető el.

Szinkronizál

Az AD-szinkronizálás lehetővé teszi, hogy Webex WFO szinkronizálja Webex WFO-felhasználót az AD-felhasználókkal. Ha az AD-szinkronizálás konfigurálva van, Webex WFO egyezteti a meglévő Webex WFO-felhasználókat a meglévő AD-felhasználókkal. Ezután, amikor egy AD-felhasználó utóneve, vezetékneve, alkalmazottazonosítója vagy e-mail-címe megváltozik, Webex WFO is módosítja a

Az egyező Webex WFO-felhasználó megfelelő értékei.

- Az AD-szinkronizálás nem ad hozzá és nem inaktivál Webex WFO-felhasználót.
- Ha Webex WFO nem tud megfeleltetni egy AD-felhasználót egy meglévő Webex WFO-felhasználónak, nem ad hozzá új Webex WFO-felhasználót.
- Ha egy Webex WFO-felhasználóval szinkronizált AD-felhasználót törölnek az AD-ban, Webex WFO nem inaktiválja a Webex WFO-felhasználót.

Áttekintheti Webex AD-felhasználókat WFO-felhasználókkal, és melyek nem a Active Directory szinkronizálási lapon (lásd: Active Directory szinkronizálási eredmények áttekintése).

Egyező felhasználók

Az alábbi lista áttekintést nyújt arról, hogy Webex WFO hogyan egyezik a felhasználókkal.

1. A rendszergazda konfigurálja az AD-kapcsolatot, beleértve a szinkronizálni kívánt felhasználókat tartalmazó szervezeti egységeket is.
2. A rendszergazda kiválasztja a négy egyező tulajdonság egyikét: Alapértelmezett, Alkalmazottazonosító, Utónév/Vezetéknév vagy Felhasználónév. Ha a rendszergazda az Alapértelmezett lehetőséget választja, Webex Windows Fájlobjektum csak az Alapértelmezett egyező tulajdonságot használja. Ha a rendszergazda az Utónév/Vezetéknév, az Alkalmazottazonosító vagy az E-mail lehetőséget választja, Webex WFO először az Alapértelmezett egyező tulajdonságot használja, majd a kiválasztott egyező tulajdonságot.
3. Minden egyező tulajdonság kijelöl egy mezőt a Felhasználók lapon és egy egyenértékű tulajdonságot az AD-ban. Webex WFO összehasonlítja Webex WFO-felhasználókat és AD-felhasználókat a mező és a tulajdonság értékei alapján. Ha Webex WFO és AD egy felhasználója pontosan ugyanazzal az értékkel rendelkezik, Webex WFO megegyezik a felhasználókkal.

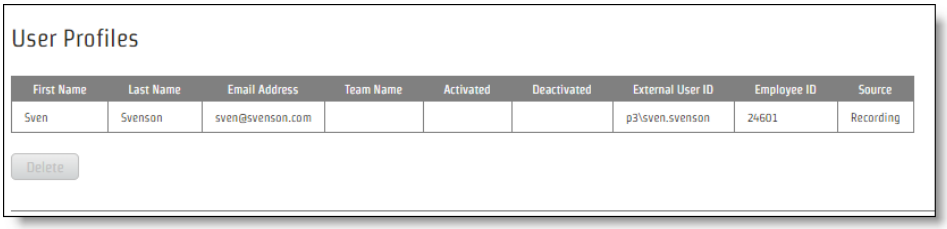
   A következő táblázat ismerteti, hogy melyik mezőnek és melyik egyenértékű tulajdonságnak kell azonos értékkel rendelkeznie ahhoz, hogy Webex WFO megfeleljen a felhasználóknak.

Megfelelő Ingatlan	Felhasználók lap		AD
Alapértelmezett	Windows - bejelentkezés	Felhasználói bejelentkezési név (Windows 2000 előtti rendszer)	Ha be van jelölve, Webex WFO csak az Alapértelmezett egyező tulajdonsággal egyezteti a felhasználókat. Az AD két bejelentkezési név tulajdonsággal rendelkezik: a "Felhasználói bejelentkezési név tulajdonság" (<felhasználó>@<tartománnyal>) és a "Felhasználói bejelentkezési név (Windows 2000 előtti rendszer)" tulajdonsággal (<tartomány>\<felhasználó>). Webex Windows operációs rendszer csak a "Felhasználói bejelentkezési név (Windows 2000 előtti rendszer)" tulajdonságban szereplő felhasználókat egyezteti. Ha a felhasználók egyeztetése után szerkeszti a "Felhasználói bejelentkezési név (Windows 2000 előtti rendszer)" tulajdonságot az AD-ban, Webex WFO megszünteti az AD-felhasználó és a Webex WFO-felhasználó közötti egyezést, függetlenül attól, hogy Webex WFO eredetileg milyen egyező tulajdonságot használt az egyeztetéshez.
Keresztnév/Vezetéknév	Keresztnév	Keresztnév	Ha be van jelölve, Webex WFO először egyezik a felhasználókkal az Alapértelmezett egyező tulajdonsággal, majd az Utónév/Vezetéknév egyező tulajdonsággal. A keresztnév/vezetéknév nem különbözteti meg a kis- és nagybetűket. Ha több Webex WFO-felhasználónak ugyanaz az utó- és vezetékneve, mint egyetlen AD-felhasználónak, Webex WFO nem egyezik az
	Vezetéknév	Vezetéknév	

AD-felhasználóval egyetlen Webex WFO-felhasználóval sem.

Megfelelő Ingatlan	Felhasználók lap	AD	
Alkalmazotti azonosító	Alkalmazotti azonosító	alkalmazottazonosító	Ha be van jelölve, Webex WFO először az Alapértelmezett egyező tulajdonsággal, majd az Alkalmazottazonosító egyező tulajdonsággal egyezteti a felhasználókat. Ha több Webex WFO-felhasználó ugyanazzal az alkalmazottazonosítóval rendelkezik, mint egyetlen AD-felhasználó, Webex WFO nem felel meg az AD-felhasználónak egyetlen Webex WFO-felhasználóval sem.
Felhasználónév a felhasználókkal	Felhasználónév	E-mail cím	Ha be van jelölve, Webex WFO először egyezik az Alapértelmezett egyező tulajdonsággal, majd a Felhasználónév egyező tulajdonsággal.

4. Minden olyan Webex WFO-felhasználó esetében, akinek Webex WFO egyezik egy AD-felhasználóval, Webex WFO a következőket teszi:
   - Hozzáad egy Felvétel felhasználói profilt, ha a felhasználó még nem rendelkezik ilyennel.



   - Kitölti a rögzítési felhasználói profil következő mezőinek bármelyikét, amelyek egyenértékű tulajdonságai konfigurálva vannak az AD-ban: Utónév, Vezetéknév, E-mail-cím, Külső felhasználóazonosító és Alkalmazottazonosító.
   - Letiltja a Windows bejelentkezési mezőjének szerkesztését a Felhasználó oldalán.
5. Ha a Felvétel felhasználói profil prioritása megfelelő, Webex Windows Fájlkezelő átviszi az értékeket a Felvétel felhasználói profilból a Webex WFO-felhasználóhoz.

MEGJEGYZÉS: Ha még nem létezik felülbírálási felhasználói profil, Webex a Windows biztonságiállapot-objektum nem hoz létre ilyet. Ez azt jelenti, hogy a Rögzítés felhasználói profil értékei felülírhatják egy
Webex WFO-ban manuálisan létrehozott felhasználó, beleértve az utónevet, a vezetéknevet, a felhasználónevet és az alkalmazotti azonosítót. További információ a felhasználói profilokról: Felhasználói profilok kezelése és Globális beállítások konfigurálása, "Felhasználói profilok elsőbbsége".

Egyező felhasználók szinkronizálása

Amikor valaki módosít egy egyező felhasználót az AD-ban, Webex WFO észleli azt, és számos módosítást hajt végre. Az alábbi táblázat összefoglalja ezeket a változásokat.

Változás az AD-ben	Ebből eredő változás Webex WFO-ban
Az "Utónév" tulajdonság megváltozott	A Felvétel felhasználói profilban szereplő utónév megváltozik. Ha a Felvétel felhasználói profil megfelelő prioritással rendelkezik, akkor a felhasználó utóneve is megváltozik a Felhasználó oldalán.
A "Vezetéknév" tulajdonság megváltozott	Megváltozott a vezetéknév a Felvétel felhasználói profilban. Ha a Felvétel felhasználói profil megfelelő prioritással rendelkezik, akkor a felhasználó vezetékneve is megváltozik a Felhasználó oldalán.
Az "employeeID" tulajdonság megváltozott	Megváltozott az alkalmazott azonosítója a Felvétel felhasználói profilban. Ha a Felvétel felhasználói profil megfelelő prioritással rendelkezik, akkor a felhasználó alkalmazotti azonosítója is megváltozik a Felhasználó oldalán.
Az "E-mail" tulajdonság megváltozott	A Felvétel felhasználói profilban szereplő e-mail cím megváltozott. Ha a Felvétel felhasználói profil megfelelő prioritással rendelkezik, akkor a felhasználó felhasználóneve is megváltozik a Felhasználó oldalán.
"Felhasználói bejelentkezési név (Windows 2000 előtti rendszer)" tulajdonság módosult	A felhasználó nem megfelelő.

Nem egyező szinkronizált felhasználók

Ha már nem szeretné, hogy egy Webex WFO-felhasználó össze legyen kapcsolva egy AD-felhasználóval, leválaszthatja őket. Ha egy Webex WFO-felhasználót leválasztanak egy AD-felhasználóról, Webex WFO leállítja a felhasználó és a felhasználó rögzítési felhasználói profiljának frissítését, amikor a tulajdonságok megváltoznak az AD-ban, és lehetővé teszi a felhasználó Windows-bejelentkezését

szerkesztés.

A Webex WFO-felhasználó egyeztetésének megszüntetése nem törli a rögzítési felhasználói profilt vagy a benne tárolt értékeket, és nem akadályozza meg, hogy a Webex WFO-felhasználó a szinkronizálás következő futtatásakor újra megfeleltessék az AD-felhasználónak. Ha véglegesen meg szeretné akadályozni, hogy Webex WFO egyeztesse a felhasználókat, a szinkronizálás újbóli futtatása előtt módosítania kell a Webex WFO-felhasználót is, hogy a Webex WFO-felhasználó identitása (amelyet az aktuálisan kiválasztott egyező tulajdonság határoz meg) többé ne ugyanazzal az identitással rendelkezzen, mint az AD-felhasználó.

Mezőleírások

Az Active Directory konfigurációja lap mezőinek leírása alább található.

Active Directory-hitelesítés

Mező	Leírás
Domainnév tartományhoz képest	Az AD tartománya. Ennek a tartománynak egyedinek kell lennie minden más AD-tartományok. Ennek a tartománynak meg kell egyeznie a felhasználó Windows-bejelentkezésének tartományával is, amely a Felhasználók kezelése lap Windows-bejelentkezés mezőjében van beállítva.
Áll. neve	Az AD-kiszolgáló állomásneve vagy IP címe.
Port	Az AD-kiszolgáló eléréséhez használt port. Az alapértelmezett port a 389-es port, vagy a 636-os port, ha SSL-t használ. A Webex WFO-kiszolgálónak engedélyeznie kell a szoftvercsatorna-kommunikációt ezen a porton, hogy hozzáférhessen az AD-kiszolgálóhoz felhasználói hitelesítés céljából.
Felhasználónév bejelentkezése.	Az AD-adatbázishoz olvasási hozzáféréssel rendelkező felhasználó Windows- Ez a felhasználónév szolgál a konfigurációs információk és a felhasználói útvonalak ellenőrzésére.
Jelszó	Az AD-adatbázishoz olvasási hozzáféréssel rendelkező felhasználó jelszava.
Hitelesítés engedélyezve	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet az AD-hitelesítés engedélyezéséhez. Hagyja ezt jelölőnégyzet nincs bejelölve, ha csak AD-szinkronizálást használ.

Használja SSL	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha Secure Socket Layer (SSL) protokollt szeretne használni az AD-kiszolgálóval való kapcsolathoz. Ennek a beállításnak a kiválasztása megváltoztatja a

Mező	Leírás
	alapértelmezett portszám a Port mezőben.
Igazolás	(Akkor jelenik meg, ha a **Használja SSL**) A tanúsítványt, amely az AD-identitást és a nyilvános kulcsot biztosítja SSL kommunikációhoz. Lépjen kapcsolatba az AD-rendszergazdával az AD-tanúsítvány helyéért. Sok esetben ezt a tanúsítványt a Certificate Authority adja ki az AD-gépen.

Active Directory-szinkronizálás

Mező	Leírás
Gyökér DN	A WFO Webex-felhasználókkal szinkronizálni kívánt AD-felhasználókat tároló szervezeti egység megkülönböztető nevének tartományi összetevője. **PÉLDA** A következő megkülönböztető névvel rendelkező szervezeti egységben tárolt AD-felhasználókat szeretné szinkronizálni: ou=Ügynökök,ou=Felhasználók szerepkör szerint, ou=Felhasználói fiókok, dc=példa,dc=com Írja be a következőt: dc=example,dc=com a Gyökér DN mezőbe.
Szervezeti egységek	A AD-felhasználók, kivéve a tartományi összetevőt. Ha ugyanabban a tartományban több szervezeti egységet szeretne megadni, pontosvesszővel válassza el a megkülönböztető nevüket (mínusz a tartomány összetevő). **PÉLDA** A következő megkülönböztető névvel rendelkező szervezeti egységben (ügynökökben) tárolt AD-felhasználókat szeretné szinkronizálni: ou=Ügynökök,ou=Felhasználó

Mező	Leírás
	Fiókok,dc=példa,dc=com A következő szöveget kell beírnia a Szervezeti egységek mezőbe: ou=Ügynökök,ou=Felhasználói fiókok Ezután úgy dönt, hogy egy másik szervezeti egységben, a felügyelőkben tárolt AD-felhasználókat is szinkronizálni szeretné. Ez a szervezeti egység ugyanabban a tartományban található, és a következő megkülönböztető névvel rendelkezik: ou=Felügyelők,ou=Felhasználói fiókok, dc=példa,dc=com A Szervezeti egységek szövegének szerkesztése a következőképpen történik: ou=ügynökök,ou=felhasználói fiókok; ou=Felügyelők,ou=Felhasználói fiókok Az Active Directory-szinkronizálás lapon található táblázat tartalmazza a kijelölt szervezeti egységekben található összes AD-felhasználót, azokat is, akik megfelelnek Webex WFO-felhasználóknak, és azokat is, akik nem. Lásd: Az Active Directory szinkronizálási eredményeinek áttekintése.
Szinkronizálási időköz (perc)	Az Webex WFO és az AD szinkronizálásának gyakorisága percben. Webex WFO az Active Directory-szinkronizálás lapon található táblázatot is frissíti ennek az időköznek megfelelően. A minimum 10 perc.
Felhasználói profil egyező tulajdonsága	Az Webex WFO által használt egyező tulajdonság vagy tulajdonságok annak meghatározására, hogy egy Webex WFO-felhasználó és egy AD-felhasználó ugyanazzal az identitással rendelkezik-e. Ha az Alapértelmezett lehetőséget választja, Webex WFO csak az Alapértelmezett egyező tulajdonsággal egyezteti a felhasználókat. Ha az Utónév/Vezetéknév, az Alkalmazottazonosító vagy az E-mail lehetőséget választja, Webex WFO először az Alapértelmezett egyező tulajdonsággal párosítja a felhasználókat, majd a kiválasztott egyező tulajdonsággal rendelkező felhasználókat.

Mező	Leírás
	Az egyező tulajdonság módosítása nem szünteti meg a már egyező felhasználók egyeztetését.

Az Active Directory szinkronizálási eredményeinek áttekintése

Az Active Directory-szinkronizálás lapon ellenőrizheti, hogy az Active Directory (AD) mely felhasználói egyeznek és nem egyeznek Webex WFO-felhasználókkal, vagy exportálhatja az AD-felhasználók listáját CSV fájlként. Az **egyező** állapot azt jelzi, hogy az AD-felhasználó egy Webex WFO-felhasználóval van egyeztetve. A **Nem egyező** állapot azt jelzi, hogy az AD-felhasználó nincs egyeztetve egyetlen Webex WFO-felhasználóval sem.

Az Active Directory-szinkronizálás eredményeinek ellenőrzésével ellenőrizheti a következőket:

- Minden szinkronizálva van a kívánt módon.
- A rendszer összepárosította azokat a felhasználókat, akiknek nem kell párosítaniuk:

  Ha már nem szeretné, hogy egy Webex WFO-felhasználó össze legyen kapcsolva egy AD-felhasználóval, leválaszthatja őket. Ha egy Webex WFO-felhasználót leválasztanak egy AD-felhasználóról, Webex WFO leállítja a felhasználó és a felhasználó rögzítési felhasználói profiljának frissítését, amikor a tulajdonságok megváltoznak az AD-ban, és engedélyezi a felhasználó Windows-bejelentkezését szerkesztésre. A felhasználók leválasztásával kapcsolatos további információkért lásd: Csatlakozás Active Directory-kiszolgálóhoz .
- A felhasználók nem egyeztek, de egyeztetni kell őket. Ha igen, győződjön meg arról, hogy az Active Directory megfelelően lett konfigurálva. Lásd: Csatlakozás Active Directory-kiszolgálóhoz

Előfeltételek

- Konfigurált Active Directory
- Az Active Directory-hitelesítés felügyelete engedély
- A Bérlő felügyelete engedély

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > figyelés > Active Directory-szinkronizálás

Eljárások

Eredmények szűrése

Az Active Directory-szinkronizálás eredményeinek szűkítéséhez válassza ki a kívánt szűrőt a **Szűrők listából** Legördülő lista.

MEGJEGYZÉS: A szűrő nem befolyásolja, hogy mely felhasználók szerepelnek a CSV fájlban.

Eredmények exportálása

A szinkronizálás eredményének CSV fájlformátumban történő exportálásához kattintson a CSV Exportálás **gombra**.

Létrejön egy CSV fájl, amely tartalmazza az összes AD-felhasználót, mind az egyező, mind a nem egyező felhasználókat, ahol:

- Az Active Directory-bejelentkezés az AD-felhasználó "Felhasználói bejelentkezési név (Windows 2000 előtti rendszer)" tulajdonsága.
- SMTP cím az AD-felhasználó "E-mail" tulajdonsága.
- Állapot

MEGJEGYZÉS: Az AD-konfiguráció határozza meg a táblában megjelenő felhasználókat, a WFO Webex frissítési gyakoriságát, valamint azokat a tulajdonságokat, amelyeket Webex WFO használ a felhasználók egyeztetéséhez.

Kapcsolódó témakörök

- Csatlakozás Active Directory-kiszolgálóhoz
- Felhasználók létrehozása és szerkesztése
- Szerepkörök és engedélyek kezelése

Tároló konfigurálása

A tárolás konfigurálása a következőket foglalja magában:

- Válassza ki, hogy Webex WFO melyik tárolási helyet használja a csapat hang- és képernyőfelvételeinek, valamint Analytics-adatainak tárolására a felvétel kora és az adatfájlok alapján.
- Adjon hozzá egy vagy több tárolóhelyet Webex WFO-n kívül.
- Adja meg, hogy a rendszer mennyi ideig őrizze meg a WFM bizonyos típusú adatait.
- Mentse vagy törölje tárolási beállításait.

Tárolóprofilok konfigurálása

A Tárolási profilok lapon kiválaszthatja, hogy Webex WFO melyik tárolóhelyet használja a csapat hang- és képernyőfelvételeinek, valamint Analytics-adatainak tárolására a felvétel kora és az adatfájlok alapján. Ez lehetővé teszi, hogy a régebbi felvételeket és Analytics-adatokat, amelyekhez nem kell azonnal hozzáférnie, hosszú távú, alacsonyabb költségű tárolási helyeken tárolja, míg az újabb felvételeket és adatokat olyan tárolóhelyeken tárolja, amelyek többe kerülnek, de azonnali vagy azonnali hozzáférést tesznek lehetővé.

Ezenkívül a hangfelvételek tömörítési arányát minden tárolási helyhez társíthatja. Ez lehetővé teszi a tárolási költségek csökkentését azáltal, hogy a hangfelvételeket nagyobb tömörítésű fájltípusokká alakítja, amikor hosszabb távú tárolási helyekre helyezi át őket.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelési > globális > rendszerkonfigurációs > tárolási profilok

A tárolás áttekintése

Webex WFO Cloud intelligens rétegezést használ a tároláshoz, egyetlen GB-onkénti havi díjjal a teljes használathoz. Az új fájlok és a közelmúltban elért fájlok azonnal elérhetők. A régebbi, mostanában nem elért fájlokat a rendszer egy valamivel lassabb tárolási rétegből olvassa be, amelybe esetleg áthelyezték őket. A régebbi fájlok lekérése általában csak néhány másodpercet vesz igénybe.

A tárolási profilok ismertetése

A tárfiókok alapértelmezés szerint vagy manuálisan vannak hozzárendelve egy csapathoz, és az adott tárolási profilban található szabályzatok határozzák meg a csapat felhasználóihoz társított felvételek és Analytics-adatok tárolási helyét.

Webex WFO legfeljebb két előre konfigurált tárolóprofillal rendelkezhet: Alapértelmezett tárolóprofil és WAV tárolóprofil.

Alapértelmezettként kiválaszthat egy tárolási profilt. Az alapértelmezett tárolási profil automatikusan hozzá lesz rendelve minden olyan csapathoz, amelyhez még nem rendeltek hozzá manuálisan tárolási profilt. Ha módosítja az alapértelmezett tárolási profilt, az alapértelmezett tárolási profilhoz rendelt összes csapat tárolási profilja is megváltozik.
A tárfiókhoz manuálisan hozzárendelt csoportokat nem érinti az alapértelmezett tárolási profil módosítása.

A gyökérfelvételek csak az alapértelmezett tárolási profilt használják. (Lásd: A gyökérhívások és az egyeztetés működése.) A tárfiókok csapathoz való manuális hozzárendelésével kapcsolatos további információkért lásd: Csoportok kezelése .

A tárolási házirendek ismertetése

A tárolási profil legalább egy tárolási szabályzatból áll. A házirendek a következőket vezérlik:

- Az a tárolási hely, ahol a tárolási profilhoz társított hangfelvételeket, képernyőfelvételeket és Analytics-adatokat tárolja
- Mennyi ideig tárolják a felvételeket és az adatokat a tárolási helyen
- A tárolási profilhoz társított hangfelvételek tömörítési aránya

Ha egy tárolási profil házirendjeihez eltérő médiaminőségi tömörítési arányokat állít be, a rendszer a tárolási helyek módosításakor konvertálja a hangfelvételeket.

Módosíthatja az alapértelmezett házirend médiaminőségét, de nem távolíthatja el, és nem szerkesztheti a Hang, a Képernyő vagy az Elemzés mezőket.

Minden szabályzat a következő mezőket tartalmazza.

Tárolási hely

A szabályzat életbe lépése után Webex WFO elhelyezi a tárolási profilhoz társított felvételeket és Analytics-adatokat a szabályzat tárolási helyén.

A tárolási helyek típusai a következők.

MEGJEGYZÉS: A rendszergazda konfigurálja az elérhető helyeket és típusokat.

- ($$) – A tároló közepes költségű helyen található. Az ilyen típusú helyeken tárolt felvételek és Analytics-adatok azonnal elérhetők.
- ($$$) – A tárolási hely magas költségű hálózati tárolóhely. Az ilyen típusú helyeken tárolt felvételek és Analytics-adatok azonnal elérhetők.

A tárolási profil szabályzatainak sorrendje határozza meg, hogy Webex WFO milyen sorrendben tárolja a felvételeket és az Analytics-adatokat az egyes tárolóhelyeken:

- Első – Webex WFO azzal kezdődik, hogy a felvételeket és az Analytics-adatokat a szabályzat tárolási helyén tárolja.
- Közép – Webex WFO a felvételeket és az Analytics-adatokat a középső szabályzat tárolási helyén tárolja, miután a fenti szabályzat tárolási helyén tárolta őket, de mielőtt az alábbi szabályzat tárolási helyén tárolná őket.
- Alsó (alapértelmezett) – Webex WFO a felvételek és az Analytics-adatok ezen irányelv tárolási helyén való tárolásával fejeződik be.

Hang

A Hang mező azt szabályozza, hogy Webex WFO mennyi ideig (napokban, hónapokban vagy években) tárolja a hangfelvételeket a házirend tárolási helyén. Az a maximális időtartam, ameddig Webex WFO egy profilban lévő összes házirend hangfelvételét tárolhatja, a Teljes rendelkezésre álló tárterület mezőben jelenik meg.

Médiaminőség

A Médiaminőség mező szabályozza a hangfelvételek tömörítési arányát a házirend tárolási helyén:

- Alacsony tömörítés (WAV)
- Med kompresszió (Opus - sztereó)
- Nagy tömörítés (Opus - Mono)

> MEGJEGYZÉS: Webex WFO 10.3.1-es verziójától kezdve az alacsony tömörítés (16 bites WAV) az alapértelmezett. A 10.3.1-es verzió kiadása előtt készített hangfelvételeket a Med tárolja
> Tömörítés (Opus - sztereó).

Ha egy tárolási profilban különböző adathordozó-minőségi tömörítési arányokat választ ki a házirendekhez, a rendszer a tárolási helyek módosításakor konvertálja a hangfelvételeket. Rendezze a házirendeket egy tárolási profilba, hogy a hangfelvételek alacsonyabb tömörítési arányról magasabb tömörítési arányra konvertálódjanak. Webex WFO képes a hangfelvételeket magasabbról alacsonyabb tömörítési arányra konvertálni, de ez nem javítja a hangfelvételek minőségét.

Képernyő

A Képernyő mező azt szabályozza, hogy Webex WFO mennyi ideig (napokban, hónapokban vagy években) tárolja a képernyőfelvételeket a házirend tárolási helyén. Az a maximális időtartam, ameddig Webex WFO tárolhatja a profilban lévő összes házirend képernyőfelvételeit, a Teljes rendelkezésre álló tárterület mezőben jelenik meg.

Elemzés

Az Analytics mező határozza meg, hogy Webex WFO mennyi ideig tárolja az Analytics-adatokat a házirend tárolási helyén. Az a maximális időtartam, ameddig Webex WFO tárolni tudja a profilban szereplő összes irányelv Analytics-adatait, a Teljes rendelkezésre álló tárhely mezőben jelenik meg.

Eljárások

Új tárolási profil létrehozása

A szabályzatok tárfiókhoz való hozzáadásának sorrendje határozza meg azok sorrendjét az oldalon. Az alapértelmezett házirend mindig az összes többi házirend alatt van. Új házirend hozzáadásakor Webex WFO beszúrja azt az alapértelmezett házirend fölé és a már hozzáadott házirendek alá. A házirendek a hozzáadásuk után nem rendezhetők át.

> MEGJEGYZÉS: A gyökérfelvételek csak az alapértelmezett tárolási profilt használják. (Lásd: A gyökérhívások és az egyeztetés működése.)

1. Válassza az Új tárolási profil létrehozása lehetőséget .
2. A Név **mezőben**adjon meg egy egyedi nevet ennek a tárolási profilnak.
3. (Nem kötelező) Ha azt szeretné, hogy ez a tárolási profil automatikusan hozzá legyen rendelve minden olyan csapathoz, amelyhez nincs manuálisan hozzárendelve tárolási profil, válassza az Alapértelmezett **lehetőséget**.

   MEGJEGYZÉS: Csak egy tárolási profil lehet alapértelmezett. Ha egy tárolási profilt alapértelmezettként állít be, az lecseréli az aktuális alapértelmezett tárolási profilt.

4. Konfigurálja az alapértelmezett házirendet.
5. (Nem kötelező) Kattintson a Tárolási szabályzat **hozzáadása elemre** minden hozzáadni kívánt szabályzathoz, majd konfigurálja a házirendeket.

   MEGJEGYZÉS Ha olyan házirendet szeretne létrehozni, amely a fájlformátum módosítása nélkül helyezi át a fájlokat, válassza a Nincs módosítás (csak áthelyezés) **lehetőséget** a **Médiaminőség** legördülő listából. Ha az alapértelmezett tárolási profillal dolgozik, ez a lehetőség nem érhető el az oldal legfelső szintű szabályzatához. (Ez
   Mivel a legfelső szintű házirend az alapértelmezett, és az alapértelmezett házirendnek a tárolást kell szabályoznia, nem pedig az áthelyezést.) A házirendek sorrend alapján történő konfigurálásával kapcsolatos további információkért lásd: A tárolási házirendek ismertetése.

6. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Meglévő tárolóprofil szerkesztése

A tárolási házirendeket szerkesztheti egy meglévő tárolási profilban, de nem rendezheti át őket.

1. Válassza a Meglévő tárolási profil **szerkesztése lehetőséget**.
2. Válassza ki a szerkeszteni kívánt tárolási profilt.
3. (Nem kötelező) A tárolási profil nevének módosításához szerkessze a **Név** mezőt.
4. (Nem kötelező) Ha azt szeretné, hogy ez a tárolási profil automatikusan hozzá legyen rendelve minden olyan csapathoz, amelyhez nincs manuálisan hozzárendelve tárolási profil, válassza az Alapértelmezett **lehetőséget**.

   MEGJEGYZÉS: Az aktuális alapértelmezett tárolási profilon nem törölheti manuálisan az Alapértelmezett jelölőnégyzet jelölését. Az alapértelmezett tárolási profil módosításához jelölje be az Alapértelmezett jelölőnégyzetet a tárolón
   Profilt, amelyet alapértelmezetté szeretne tenni.

   MEGJEGYZÉS: A gyökérfelvételek csak az alapértelmezett tárolási profilt használják. (Lásd: A gyökérhívások és az egyeztetés működése.)

5. (Nem kötelező) Szerkessze a módosítani kívánt házirendeket.

> MEGJEGYZÉS Egy meglévő tárolási házirend szerkesztése azt eredményezheti, hogy Webex WFO nagyszámú hangfelvételi, képernyőfelvételi és Analytics-adatfájlt helyez át vagy konvertál. További információk
> Arról, hogy egy meglévő tárolási házirend szerkesztése milyen hatással lehet a tárolási profilhoz társított fájlokra, lásd: A tárolási házirendek ismertetése.

6. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Fájlok áthelyezése a fájlformátum módosítása nélkül

1. Válassza a Meglévő tárolási profil **szerkesztése lehetőséget**.
2. Válassza ki a tárolási profilt a **Profil** kiválasztása legördülő listából.
3. Válassza ki a fájlok célját a **Tárolási hely** legördülő listából.
4. Válassza a Nincs változás (csak áthelyezés) **lehetőséget** a **Médiaminőség** legördülő listából.

> MEGJEGYZÉS Ha az alapértelmezett tárolási profillal dolgozik, ez a lehetőség nem érhető el a lap legfelső házirendjéhez. Ha szükséges, kattintson a + Tárolási házirend **hozzáadása elemre** egy további tárhely hozzáadásához
> Házirend, amely lehetővé teszi a fájlok áthelyezését.

5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Külső tárolóhelyek hozzáadása

A Külső tároló lapon Webex WFO-n kívüli tárolóhelyeket adhat hozzá. A külső tároló Amazon S3 vödörként érhető el. Ezeket a külső tárolóhelyeket számos célra használhatja:

- Állítsa be a hang- és képernyőfelvételek hosszú távú kiterjesztett tárolását, miután elérték a megőrzési időszak végét (lásd: QM archiválási beállítások konfigurálása)
- Hang- és képernyőfelvételek tömeges exportálása (lásd: Névjegyek tömeges exportálása)

A WFO által üzemeltetett Webex tárolóhelytől eltérően, ahol hangfelvételeket, képernyőfelvételeket és Analytics-adatokat tárol a megőrzési időszak alatt (lásd: Tárolási profilok konfigurálása), a szervezetnek ezeket a külső tárolóhelyeket egymástól függetlenül kell létrehoznia és kezelnie. Külső tárolóhelyek nem társíthatók tárolási profilhoz.

Előfeltételek

- Rendelkezik Bérlő felügyelete engedéllyel.
- Megvan a szervezet Amazon S3-gyűjtőjének neve. Ez az a hely, ahol Webex WFO exportálja a fájlokat.

- Ha szerepkör-feltételezéssel ad hozzáférést az Amazon S3-gyűjtőhöz, akkor a következő szerepkörhöz van hozzárendelve az ARN:
  - Egy szabályzat a következő engedélyekkel az S3-gyűjtőhöz: ListBucket, GetBucketLocation és PutObject
  - Megbízhatósági házirend, amely lehetővé teszi, hogy egy Cisco éles AWS-fiók szerepet vállaljon. Lépjen kapcsolatba a Cisco ügyfélszolgálatával a megbízhatósági házirendben használandó Cisco AWS-fiókadatokért.
- Ha nem szerepkör-feltételezést használ az Amazon S3-gyűjtőhöz való hozzáférés megadásához, akkor rendelkezik egy olyan I am felhasználó hozzáférési kulcsával és titkos kulcsával, amely egy olyan szabályzathoz van hozzárendelve, amely a következő engedélyekkel rendelkezik az S3-gyűjtőhöz: ListBucket, GetBucketLocation és PutObject. Webex WFO ennek a felhasználónak a kulcsaival fér hozzá az S3-gyűjtőhöz.

PÉLDA

Az alábbi szabályzat biztosítja a szükséges engedélyeket. Ezt a felhasználó vagyok hasonló szabályzathoz rendelheti.

```
{
"Verzió": "<az irányelv jelenlegi nyelvi változata>", "Nyilatkozat": [
{
"Sid": "Vödör",
"Effect": "Allow", "Action": [
"s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"Erőforrás": [
"arn:aws:s3:::<az S3 vödör neve>"
]
},
{
"Sid": "BucketContents",
"Effect": "Allow", "Action": [
"s3:PutObject"
],
"Erőforrás": [
"arn:aws:s3:::<nevezze el az S3-gyűjtőt>/*"
]
}
]
}
```

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > globális > rendszerkonfiguráció > külső tároló

Eljárások

Amazon S3-gyűjtő hozzáadása külső tárolóhelyként szerepkör-feltételezéssel

1. Válassza a Külső tárolóhely létrehozása lehetőséget .
2. **A Név** mezőben adjon egyedi nevet az S3 gyűjtőnek.

   MEGJEGYZÉS: Ez a név azonosítja a külső tárolóhelyet Webex WFO-ban. Ez eltérhet az S3-gyűjtő nevétől.

3. A típus **legördülő listából válassza az** Amazon S3 (azonnali hozzáférés) **lehetőséget**.
4. Konfigurálja az **AWS Storage konfigurálása** szakaszt az alábbiak szerint. Az alább felsorolt mezők értékei a szervezet AWS-példányából származnak. Keresse meg az értékeket, és írja be őket Webex WFO alább felsorolt mezőibe.

   MEGJEGYZÉS: Az I am szerepkör létrehozásával vagy az I am felhasználók hozzáférési kulcsainak kezelésével kapcsolatos további információkért tekintse meg az AWS dokumentációját.

Mező	Leírás
Az AWS használata Én vagyok a szerep feltételezése	Hagyja bejelölve ezt a jelölőnégyzetet.
Gyűjtő neve	Adja meg az S3 gyűjtő nevét. Ez a név megkülönbözteti a kis- és nagybetűket.
Válasszon régiót	Válassza ki azt az Amazonas-régiót, ahol az S3-gyűjtő található.
Szerepkör ARN	Az AWS-fiók azon szerepkörének Amazon-erőforrásneve (ARN), amely hozzáférést biztosít az S3-gyűjtőhöz (vagy általánosabban az AWS-szolgáltatásokhoz) Webex WFO-hozzáférésekhez. Ennek a szerepkör ARN-nek szabványos AWS formátumban kell lennie: arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_SZÁM:szerep/<ROLE_NAME>

5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Az oldal frissül.
6. Válassza ki az imént létrehozott tárolási helyet a Válassza ki a szerkeszteni **kívánt tárolási helyet legördülő** listából.
7. Az AWS Storage konfigurációja **szakaszban válassza a** Külső azonosító **megjelenítése lehetőséget**.

8. Az AWS-ben konfigurálja a szerepkör megbízhatósági szabályzatát úgy, hogy a Külső azonosító **mezőben szereplő** számokat és betűket használja.

   FONTOS : A kapcsolat nem fog működni, amíg el nem végzi ezt a lépést.

   PÉLDA

   Ez egy példa a szerepkörhöz hozzáadható megbízhatósági házirendre:

```
{
    "Verzió": "2012-10-17",
    "Nyilatkozat": [
        {
            "Effect": "Allow", "Principal": {
                "AWS": "<Munkaerő-optimalizálási fiók ARN>"
            },
            "Művelet": "sts:AssumeRole",
            "Condition": {
                "StringEquals": {
                    "sts:ExternalId": "<Munkaerő-optimalizálás – generált külső
azonosító>"
                }
            }
        }
    ]
}
```

9. (Nem kötelező) A beállítások ellenőrzéséhez kattintson a Kapcsolat **tesztelése gombra**.

Amazon S3-gyűjtő hozzáadása külső tárolóhelyként szerepkör-feltételezés nélkül

1. Válassza a Külső tárolóhely létrehozása lehetőséget .
2. **A Név** mezőben adjon egyedi nevet az S3 gyűjtőnek.

   MEGJEGYZÉS: Ez a név azonosítja a külső tárolóhelyet Webex WFO-ban. Ez eltérhet az S3-gyűjtő nevétől.

3. A Típus **legördülő listából válassza az** Amazon S3 (azonnali hozzáférés) lehetőséget .
4. Konfigurálja az **AWS Storage konfigurálása** szakaszt az alábbiak szerint. Az alább felsorolt mezők értékei a szervezet AWS-példányából származnak. Keresse meg az értékeket, és írja be őket Webex WFO alább felsorolt mezőibe.

   MEGJEGYZÉS: Az I am szerepkör létrehozásával vagy az I am felhasználók hozzáférési kulcsainak kezelésével kapcsolatos további információkért tekintse meg az AWS dokumentációját.

Mező	Leírás
Az AWS használata Én vagyok a szerep feltételezése	Törölje a jelet a jelölőnégyzetből.
Gyűjtő neve	Adja meg az S3 gyűjtő nevét. Ez a név megkülönbözteti a kis- és nagybetűket.
Válasszon régiót	Válassza ki azt az Amazonas-régiót, ahol az S3-gyűjtő található.
Hozzáférési kulcs vagyok azonosítóját	Adja meg a szabályzathoz rendelt Én vagyok felhasználó hozzáférési kulcsának , amely megadja az S3-gyűjtő eléréséhez szükséges engedélyeket.
Titkos kulcs vagyok	Adja meg annak a felhasználónak a titkos hozzáférési kulcsát, aki hozzá van rendelve egy Szabályzat, amely megadja az S3-gyűjtő eléréséhez szükséges engedélyeket.

5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.
6. (Nem kötelező) A beállítások ellenőrzéséhez kattintson a Kapcsolat **tesztelése gombra**.

Új külső azonosító létrehozása meglévő Amazon S3 tárológyűjtőhöz

Ha a Webex WFO által használt külső azonosító biztonsága sérül, létrehozhat egy újat. A külső azonosító olyan, mint a szervezet AWS-fiók szerepkörének jelszava. Ez egy egyedi azonosító az AWS-ben, amelyet Webex WFO használ, amikor átveszi a szerepkört az AWS-fiókjában a fiókok közötti szerepkör-hozzáféréshez.

1. Válassza a Külső tárolóhely szerkesztése lehetőséget .
2. Válassza ki a tárolási helyet a Válassza ki a **szerkeszteni** kívánt tárolási helyet legördülő listából.
3. Az AWS-tároló konfigurálása **szakaszban kattintson az** Új külső azonosító **létrehozása elemre**. Megjelenik egy megerősítő üzenet.
4. Kattintson az Igen **gombra**.
5. Az AWS-ben konfigurálja a szerepkör megbízhatósági szabályzatát úgy, hogy az új külső azonosítót használja a condition elemben.

FONTOS : A kapcsolat nem fog működni, amíg el nem végzi ezt a lépést.

PÉLDA

Ez egy példa a szerepkörhöz hozzáadható megbízhatósági házirendre:

```
{
        "Verzió": "2012-10-17",
        "Nyilatkozat": [
                {
```

```
                "Effect": "Allow", "Principal": {
                    "AWS": "<Munkaerő-optimalizálási fiók ARN>"
                },
                "Művelet": "sts:AssumeRole",
                "Condition": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<Munkaerő-optimalizálás – generált külső
azonosító>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Nem kötelező) A beállítások ellenőrzéséhez kattintson a Kapcsolat **tesztelése gombra**.

Kapcsolódó témakörök

- A QM archiválási beállításainak konfigurálása
- Névjegyek tömeges exportálása
- Tárolóprofilok konfigurálása

A QM archiválási beállításainak konfigurálása

Az Archiválási konfiguráció oldalon mentheti vagy törölheti a QM archiválási beállításait. Használja ezt az oldalt, ha meg szeretné őrizni a hang- és képernyőfelvételeket, miután elérték a megőrzési időszak végét. Az archív kiszolgálóra exportált fájlok egy CSV fájlt és az összes kapcsolódó hang- és képernyőfelvételt tartalmazzák. A képernyő- és hangfájlok visszafejtésre kerülnek.

FONTOS : Az Archív konfiguráció lap elavult. Csak azon meglévő Cisco-ügyfelek számára érhető el, akik már használják. Ha a megőrzési időszakon túl is meg kell őriznie a kapcsolatokat, akkor javasoljuk, hogy használja a Tömeges kapcsolatfelvétel exportálása funkciót. Lásd: Névjegyek tömeges exportálása.

Előfeltételek

- Külső tároló
- A Felügyelet QM engedély

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > QM > QM kapcsolati folyamatok > archiválási konfiguráció

Eljárások

Archiválási beállítások QM konfigurálása

1. Válasszon ki egy konfigurált külső tárolóhelyet a **Külső tároló** legördülő listából.

   > MEGJEGYZÉS: A külső tároló beállítása az Alkalmazáskezelés > a Globális > Rendszerkonfiguráció > a Külső tároló helyen történik.

2. Válasszon formátumot a **Videoformátum** legördülő listából.

   A listán szerepel az m4v és a webM, csak a videofájlok formátumbeállításai. *Az M4v* az MP4-hez hasonló videotároló formátum. Az M4v fájloknak lehetőségük van DRM másolásvédelemre. *A WebM* videofolyamokat VP8 vagy VP9 videokodekekkel tömörítik.

3. Válasszon formátumot csak az audiofájlokhoz a **Hangformátum** legördülő listából.

   A WAV audiofájlok veszteségmentesek és tömörítetlenek. *A WebMA* hangfolyamokat a Vorbis vagy az Opus audiokodekek segítségével tömörítik.

4. Válasszon ki egy **archiválási időpontot**. Az archiválási folyamat futtatásának napszaka. A formátum HH:MM.

   > MEGJEGYZÉS: Az archiválási folyamat naponta csak egyszer fut. Ha ezt a beállítást a folyamat futtatása után egy későbbi időpontra módosítja, akkor az új időpontban csak másnap fog futni.

5. Válasszon egy **archiválási módot** a legördülő listából.

   Az Archiválási mód beállításai: Audio és Full. *A hang* csak a hangfelvételeket exportálja. *A Full* exportálja a hang- és képernyőfelvételeket.

6. Adjon meg egy fájlnévmintát .
7. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.
8. (Nem kötelező) Kattintson a Törlés **gombra** az archiválási beállítások eltávolításához.

Kapcsolódó témakörök

- Névjegyek tömeges exportálása
- Külső tárolóhelyek hozzáadása
- Tárolóprofilok konfigurálása

A minőségkezelés konfigurálása

Az Alkalmazáskezelés QM menüi lehetővé teszik a minőségirányítás alapvető paramétereinek konfigurálását a kapcsolattartó központban. A minőségkezelés konfigurálása a következőket foglalja magában:

- Adja meg az összes felhasználóra vonatkozó minőségirányítási beállításokat.
- Konfigurálja a QM a felvételhez.
- Integrálja Webex WFO-t egy vagy több külső felmérésszolgáltatóval a hívás utáni ügyfélfelmérések terjesztéséhez a kapcsolat befejezése után, és gyűjtse össze a válaszokat.

A QM globális beállításainak konfigurálása

A QM Általános beállítások lapon konfigurálhatja az összes felhasználóra vonatkozó minőségkezelési beállításokat. A módosított beállítások csak a felhasználók újbóli bejelentkezése után lépnek érvénybe.

Előfeltételek

Rendelkezik a Felügyelet QM engedéllyel.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > QM > QM konfiguráció > globális beállítások

Jegyezze fel a következő információkat az oldal számos mezőjéről:

- Képernyőfelvétel kiterjesztése– Ha értéket ad meg ebben a mezőben, a hívás utáni képernyőfelvétel folytatódik, amikor új hívás kezdődik, hacsak nem választja a Kiterjesztett képernyőfelvétel leállítása új hívásnál **lehetőséget**. Ez a további képernyőfelvétel tárolási erőforrásokat fogyaszthat.

  > **FONTOS** : A **kiterjesztett képernyőfelvétel leállítása új hívás** esetén beállítás nem működik CCaaS ACD integrációkkal.

- Képernyőfelvétel minősége– A kiválasztott minőségi szint körülbelül az alábbi méretű felvételfájlokat eredményezi. A szervezet felvételi környezete és a képernyőfelvételek tartalma jelentősen befolyásolhatja ezeket a méreteket.
  - Jó: 2,1 MB/perc monitoronként
  - Jobb: 2,8 MB/perc monitoronként
  - Legjobb: 3,3 MB/perc monitoronként
- Események átbeszélése – Az az időtartam másodpercben, amelyet az átbeszélésnek meg kell történnie ahhoz, hogy beszélgetési eseményként regisztráljon. Írja be a 0 értéket a beszélgetési események figyelmen kívül hagyásához.

- Csendesemények – Az az időtartam másodpercben, amelynek el kell telnie a csendnek ahhoz, hogy csendeseményként regisztrálja magát. A csend figyelmen kívül hagyásához írja be a 0 értéket.
- Gyökér hangfelvétel megőrzési ideje – Ha meg szeretné tekinteni a hanggyökérfelvételeket az Interakciók oldalon, használja a Keresési tartomány szűrőt, és válassza a Gyökérhívások lehetőséget.
- Root Screen Recording megőrzési ideje- A képernyő gyökérfelvételei soha nem jelennek meg az Interakciók oldalon.
- Nem hívási kapcsolat megőrzési ideje– A nem hívás jellegű kapcsolatokhoz nincs hang- vagy képernyőfelvétel társítva. Ezeket a névjegyeket általában manuálisan hozza létre az Interakciók oldalon a Névjegy létrehozása gombra kattintva.
- Első hívás/Első hívás – Az első hívószámot és az első hívott számot is a hívás elején rögzíti a rendszer. A rendszer nem rögzít egy számot, ha a jelölőnégyzete nincs bejelölve. Ehelyett a második hívó számot vagy a második hívott számot rögzíti a rendszer.
- Partnerek megjelenítése a felhasználó időzónájában – Ez a jelölőnégyzet szabályozza az Interakciók és a Kapcsolatsor oldalak Dátum és Időzóna mezőit. Minden időszűrő (például az Időtartomány) mindig a rögzítési forrás időzónájában keresi a partnereket, még akkor is, ha ez a jelölőnégyzet be van jelölve.
- Smart Desktop Client – Képernyőfelvétel prioritása – A beállítás módosításainak mentése után be kell jelentkeznie arra a kiszolgálóra, ahol a CTI szolgáltatás fut, és újra kell indítania a CTI szolgáltatást, hogy a módosítás érvénybe lépjen.
- STUN/TURN Server – Miután bármilyen módosítást hajtott végre a kiszolgálón, indítsa újra a felvevő klienseket (Smart Desktop Capture és Virtual Record Server).

A képernyőfelvétel prioritásáról

Smart Desktop Client - A Képernyőfelvétel prioritása lehetővé teszi, hogy kiválassza a kívánt prioritást, hogy melyik képernyőt rögzítse a képernyőfigyeléshez, amikor ugyanaz a felhasználó egyidejűleg be van jelentkezve egy vékony kliensbe és egy végpontba (PC). Ez azt jelenti, hogy ugyanazon felhasználó AD-bejelentkezésével egyszerre jelentkezik be egy végpontba és egy vékony kliensbe. Webex WFO nyilvántartások **Vékony kliens felhasználók** intelligens asztali ügyfélként (SDC) a kiszolgálói operációs rendszerekhez, például a Windows Server 2016-hoz. Webex WFO nyilvántartások **Végponti felhasználók (PC)** SDC-kapcsolatként asztali operációs rendszerekhez, például Windows 10-hez. A képernyőfigyeléssel megtekintheti egy ügynök képernyőtevékenységét, függetlenül attól, hogy az ügynök hívásban van-e vagy sem. Az élő képernyőfigyeléssel kapcsolatos további információkért lásd: Ügynökök valós idejű figyelése.

Ha a kiválasztott prioritással megszakad a kapcsolat, Webex WFO a következő aktív hívásig nem kezdi el a felvételt egy másik prioritási beállítással.

PÉLDA Ha **a Vékony kliens felhasználók** van kiválasztva képernyőfelvételi prioritásként, és hívás közben megszakad a kapcsolat a vékony klienssel, Webex WFO nem kezdi el a felvételt az alacsonyabb, **végponti felhasználók (PC)** prioritáson, amíg új hívás nem indul.

MEGJEGYZÉS: Ha a képernyőfelvétel prioritása megváltozik, miközben egy ügynök hívásban van, a módosítás nincs hatással az adott hívásra, de a hívás befejezése után a következő hívásokkal megtörténik.

Kapcsolódó témakörök

- Globális beállítások konfigurálása – Rendszerszintű beállítások konfigurálása

A QM konfigurálása rögzítéshez

A QM rögzítése a következőket foglalja magában:

- Kapcsolat létrehozása Webex WFO és egy vagy több ACD között.
- Hozzáférhet a bérlő számára elérhető Webex WFO Smart Desktop és Webex WFO Data Server telepítőhöz.
- Konfiguráljon legalább egy jelzőforrást, egy jelzőcsoportot, egy jelzőkiszolgálót, egy rögzítési csoportot és a contact center eszközöket.
- A telefoncsoportokban lévő aktív és készenléti jelző- és rögzítőkiszolgálók állapotának figyelése.
- Konfigurálja és kezelje a rendszer metaadatmezőit.

Telefonos kiszolgálók kezelése

A Telefonos szolgáltatások figyelése lapon figyelheti a telefonos csoportokban lévő aktív és készenléti jelző- és rögzítőkiszolgálók állapotát.

Ha rendelkezik elsődleges és tartalék jelzőkiszolgálóval, ezen az oldalon átkapcsolhatja a hívásfeldolgozást a tartalék kiszolgálóra, mielőtt karbantartást végezne az elsődleges kiszolgálón. A munkafolyamat elején az elsődleges kiszolgáló Aktív, a tartalék kiszolgáló pedig készenléti állapotban van.

MEGJEGYZÉS: Csak az aktív/készenléti párban lévő kiszolgálók helyezhetők karbantartási módba.

Kiszolgáló karbantartási módba helyezése

1. Válasszon ki egy telefonos csoportot.
2. Válassza ki a karbantartási módba helyezni kívánt kiszolgálót.

   MEGJEGYZÉS: A karbantartási módba helyezendő kiszolgálónak aktív állapotban kell lennie.

3. Kattintson a Karbantartás **gombra**.

   Amikor a Karbantartás elemre kattint, a tartalék kiszolgáló készenléti módról aktív módra, az aktív kiszolgáló pedig aktív módról kiürítési módra vált. A már ezen a kiszolgálón lévő hívások feldolgozása addig folytatódik, amíg be nem fejeződik ("a kiszolgáló kiürítése"), ekkor a kiszolgáló karbantartási módba lép. Az új hívások az új aktív kiszolgálóra kerülnek, amely megkezdi azok feldolgozását.

   Ha a kiszolgáló karbantartási módban van, a karbantartás elvégezhető, és szükség esetén újraindítható. A karbantartás befejezése után a kiszolgáló készenléti üzemmódba lép.

Kiszolgáló aktiválása készenléti állapotban

1. Válassza ki az aktiválni kívánt kiszolgálót készenléti állapotban.
2. Kattintson az Aktív **gombra**.

   Ha az Aktív elemre kattint, a kiszolgáló készenléti módról aktív módra, az aktív kiszolgáló pedig aktív módról kiürítési módra vált. A már ezen a kiszolgálón lévő hívások feldolgozása addig folytatódik, amíg be nem fejeződik, amikor a kiszolgáló készenléti üzemmódba lép. Az új hívások az új aktív kiszolgálóra kerülnek, amely megkezdi azok feldolgozását.

Mezőleírások

A Telefonos szolgáltatások figyelése lap mind a jelző-, mind a rögzítőkiszolgálók állapotát megjeleníti. Az ezekben a szakaszokban szereplő mezőket az alábbi táblázatok határozzák meg:

Mező	Leírás
Szűrők	Válasszon ki egy telefonos csoportot a legördülő listából.
Alkatrész	A szerver típusa: jelzés vagy felvétel.
Prioritás	A kiszolgáló prioritása: Elsődleges, Másodlagos vagy Biztonsági másolat.
Kiszolgáló neve	IP jelző- vagy adatrögzítő kiszolgáló címe vagy kiszolgálóneve.
Csoport	A jelző- vagy adatrögzítő csoport neve. MEGJEGYZÉS: A csoport nevének jeleznie kell, hogy a csoport jelző- vagy adatrögzítő csoport-e.
Állapot	Azt jelzi, hogy a kiszolgáló csatlakoztatva van-e vagy sem.
Állapot	A kiszolgáló jelenlegi állapota:

Mez	Leírás
	▪ Aktív = A kiszolgáló aktív és hívásokat dolgoz fel. ▪ Inaktív = A kiszolgáló nem aktív. ▪ Készenlét = A kiszolgáló fut, és készen áll az aktiválásra. ▪ Kiürítés = A kiszolgáló sorban lévő adatokat dolgoz fel, és nem fogad új adatokat. ▪ Karbantartás = A kiszolgáló karbantartás miatt leállt.
Hívások	Az egyes kiszolgálók által feldolgozott hívások száma.
Utolsó frissítés	A táblázatban szereplő kiszolgálóadatok frissítésének dátuma és időpontja GMT-ben jelenik meg.
Karbantartási állapot	A jelző- vagy adatrögzítő szerver aktuális karbantartási állapota: ▪ Aktív = A kiszolgáló aktív és hívásokat dolgoz fel. ▪ A Karbantartás = A kiszolgáló karbantartás alatt áll.

Egyéni metaadatmezők kezelése

A Metaadat-kezelő lap a rendszer egyéni metaadatmezőinek konfigurálására és kezelésére szolgál.

A metaadatok lehetővé teszik, hogy információkat adjon hozzá egy ügyfélbeszélgetéshez. A metaadatok rögzíthetők a ACD és más alkalmazásokból, hogy átadják az adatokat a következő API-knak:

- Ütemezés részletei ügynökök és dátum szerint API
- Műszakok ügynök API szerint

Webex WFO ezeket a metaadatmezőket a médialejátszó Részletek paneljén is megjeleníti.

Előfeltételek

- Rendelkezik Metaadatmezők felügyelete és Metaadat-parancs küldése engedéllyel.
- Az egyéni metaadatok megtekintéséhez az Egyéni metaadatok megtekintése engedélyre van szükség.
- Az egyéni metaadatok szerkesztéséhez az Egyéni metaadatok szerkesztése engedélyre van szükség.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > QM konfiguráció > metaadat-kezelő

Eljárások

A konfigurált metaadatmezők egy táblázatban jelennek meg. A táblázat segítségével megtekintheti, szerkesztheti vagy törölheti a metaadatmezőket a rendszerből.

MEGJEGYZÉS Webex A WFO bérlőnként legfeljebb 100 egyéni metaadatmezőt támogat.

Új metaadatmező hozzáadása

1. Töltse ki a mezőket az alább leírtak szerint
2. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Az új metaadatmező megjelenik a táblázatban.

Metaadatmező szerkesztése

1. Kattintson duplán a metaadatmezőre a táblázatban.
2. Szükség szerint szerkessze az oldal mezőit.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Metaadatmező törlése

1. Kattintson duplán a metaadatmezőre a táblázatban.
2. Kattintson a Delete elemre .

A Metaadat-kezelő oldal mezőit az alábbiakban ismertetjük.

Mező	Leírás
Metaadatkulcs	(Automatikusan generált) A metaadatok egyedi azonosítója mezőt, amelyet az API-k használnak. A metaadatkulcs a Metaadatcímke mezőben megadott szöveg alapján jön létre. A szóközöket kötőjelek helyettesítik, és a végén hozzáadódik a "-kulcs". Ha például példaszöveget ír be **a Metaadatcímke mezőbe, a Metaadatkulcs mezőben az example-text-key** érték jelenik meg **.** A Metaadatkulcs mező nem engedélyezi az és-jel (&) és az egyenlőségjel (=) jelet. Ha ezek a szimbólumok megjelennek a Metaadatcímke mezőben, a rendszer automatikusan eltávolítja őket a Metaadatkulcs mezőből. Karakterek maximális száma = 39.

Mez	Leírás
Metaadatcímke	A keresésben megjelenő metaadatmezőhöz társított név eredmények és kapcsolattartási adatok.
Metaadatok típusa	A metaadatmezőben található információ típusa: dátum, hivatkozás, szám vagy szöveg.
ACD adatok	Ez a mező csak Webex WFO helyszíni telepítésére vonatkozik. A ACD importált metaadatokat azonosítja. Webex WFO egyezteti a ACD adatokat azáltal, hogy Webex WFO-ban lévő kapcsolattartási adatokat egyezteti a ACD tárolt hívásinformációkkal, és megváltoztatja az Webex WFO-ban tárolt kapcsolattartási adatokat. Az adatokat rendszeresen frissítik. Amikor metaadatokat képez le ACD adatokra, ki kell jelölnie a Szöveg elemet a Típus mezőben.
Adatkezelő kulcs	(Nem kötelező) Egyedi azonosító a metaadatok leképezéséhez az Adatkezelővel. Az Adatkezelővel legfeljebb 20 metaadatmezőt képezhet le.
Titkosított jelölőnégyzet	(Nem kötelező) Válassza ezt a lehetőséget, ha jelentést szeretne készíteni a névjegyekről egyéni metaadatmezők alapján. Ha bejelöli ezt a jelölőnégyzetet, Webex WFO titkosítja a metaadatokat tároláskor. A Titkosított jelölőnégyzet csak akkor engedélyezett, ha az Exportálható jelölőnégyzet nincs bejelölve. MEGJEGYZÉS: Titkosított metaadatok nem kereshetők.
Exportálható jelölőnégyzet	Ha be van jelölve, exportálhatja a metaadatokat Webex WFO-n vagy egy API. Ez a jelölőnégyzet alapértelmezés szerint be van jelölve.
Csak olvasható	Ha be van jelölve, a metaadatok írásvédettek. Nem adhat hozzá és nem szerkeszthet metaadatokat egy névjegyhez Webex WFO-n keresztül. MEGJEGYZÉS: Ha a metaadatok ACD adatok, ez a jelölőnégyzet alapértelmezés szerint be van jelölve, és le van tiltva.

Kapcsolódó témakörök

- Névjegy metaadatainak exportálása
- Névjegyhez társított egyéni metaadatok szerkesztése
- Névjegyhez társított adatok megtekintése
- Metaadatcímkék hozzáadása adatkészletekhez és gyűjteményekhez
- Több névjegy törlése vagy frissítése egyszerre

Cisco metaadatmezők

A következő metaadatmezők érhetők el a Cisco ACD-k esetében.

Mező	Leírás
AgentPeripheralNumber	A hívást kezelő ügynök perifériaszáma. MEGJEGYZÉS: Null lehet, ha a forrás- vagy célentitás nincs figyelve, vagy ha az ügynök nincs bejelentkezve.
AgentSkillTargetID	Azonosítja, hogy melyik ügynök kezelte a hívást. Ez az érték egyedülálló az összes között Készségcélok a vállalatnál. Az Unified ICM központi adatbázis Agent táblájából származik. Az AgentSkillTargetIDs automatikusan létrejön, amikor az ügynököt először konfigurálja az Unified ICM Configuration Manager Ügynökkonfiguráció ablakában. PÉLDA 5001
CallReferenceID	A hívás egyedi azonosítója egy Unified CM fürtben.
CallGUID	Globális egyedi hívásazonosító.
Dátum, idő	Az Termination_Call_Detail táblarekord perifériaátjáró (PG) általi létrehozásának dátuma és időpontja. A Termination_Call_ Részletek táblarekordot a PG hozza létre, amikor a hívás fizikailag elhagyta a PG-t (például IVR irányítja a hívást egy ügynökhöz), vagy amikor a hívás lezárása befejeződött, miután a hívás elhagyta az ügynökeszközt (akár leválasztással, akár átadás befejezésével).

Mez	Leírás
SzámjegyekTárcsázott	A ACD kezdeményezett kimenő hívás számjegyei. Ezek számjegyeket nem minden ACD szolgáltat. Jelenleg csak az IVR-ek, az Aspect CallCenter és a DEFINITY ECS szolgáltatnak értékeket a DigitsDialed mezőben. Ha egy hívás fordítási útvonalú, a fogadó PG akkor is jelenti ezt a mezőt, ha a hívás bejövő.
Időtartam	A hívás időtartama másodpercben. Ez az az idő, amíg a kapcsoló feldolgozza a hívást. Az Időtartam mező a Termination_ Call_Detail tábla több mezőjét tartalmazza: **LocalQTime+RingTime** +TalkTime **+ WorkTime** + **Tartásidő** + **késleltetésidő** + **NetQTime**
PeripheralCallKey	A periféria által a híváshoz rendelt azonosító (ACD, IVR). A(z) Az ebben a mezőben használt érték tartománya és típusa a periféria típusától függően változik. Ez a következők egyike lehet: ▪ Egy eredeti hívás, egy átadás és egy konzultatív hívás három külön hívásként (pl. 1001, 1002, 1003 hívásazonosító) ▪ Mindhárom hívás ugyanannak a hívásnak a folytatásaként (pl. 1001, 1001, 1001 hívóazonosító) ▪ Az eredeti és az átadás azonos hívásként, de a konzultatív hívás második hívásként (pl. 1001, 1002, 1001 hívásazonosító) ▪ Az eredeti hívás egy hívásként, az eredeti és az átadás másik hívásként (pl. 1001, 1002, 1002 hívásazonosító) Előfordulhat, hogy ezek a használt értékek a periféria implementációjától függően nem egyediek. Például az Aspect CallCenter és a DEFINITY ECS ACD-k újra felhasználják az azonosítókat ebben a mezőben.

Mező	Leírás
helyreállítási kulcs	Az egyes rekordokhoz rendelt egyedi azonosító, amelyet a Unified ICM/Unified CCE belsőleg használ a rekord nyomon követésére.
Csengetési idő	Azon másodpercek száma, amelyeket a hívás az ügynök telefonkészülékén töltött a fogadás előtt. A csengetési idő minden DelayTime és LocalQTime után következik be. Az átirányított hívások (azaz olyan hívások, amelyek az ügynök telefonkészülékén csengtek, mielőtt a válasz elmulasztása miatt átirányították volna őket) a RingTime annak az időnek az összege, amelyet a hívás az egyes teleteknél csengetéssel töltött.
Beszélgetési idő	Az az összesített idő másodpercben, amíg a hívás beszélő állapotban volt a céleszközön. A TalkTime egy befejezett hívási idő, nem pedig az ügynök állapotideje. Az az összesített idő másodpercben, amíg a hívás beszélő állapotban volt a céleszközön. A TalkTime egy befejezett hívási idő, nem pedig az ügynök állapotideje. MEGJEGYZÉS A Termination_Call_Detail, Skill_Group és Agent_Skill_Group táblázatokban a TalkTime nem tartalmazza a tartásidőt; a Szolgáltatások és az Útvonal táblázatban azonban a TalkTime tartalmazza a HoldTime értéket.
1. változó	A hívásszegmentáláshoz használt változó. Tartalmazhatja a hívásösszegzés során megadott adatokat is. Ez a mező az A aspektusváltozóra van leképezve.
2. változó	A hívásszegmentáláshoz használt változó. Ez a mező a B szempontváltozóra van leképezve.
3. változó	A hívásszegmentáláshoz használt változó. Ez a mező a C szempontváltozóra van leképezve.
Változó4	A hívásszegmentáláshoz használt változó. Ez a mező a D szempontváltozóra van leképezve.

Mez	Leírás
Változó5	A hívásszegmentáláshoz használt változó. Ez a mező az E szempontváltozóra van leképezve.
6. változó	A hívásszegmentáláshoz használt változó.
7. változó	A hívásszegmentáláshoz használt változó.
Változó8	A hívásszegmentáláshoz használt változó.
Változó9	A hívásszegmentáláshoz használt változó.
Változó10	A hívásszegmentáláshoz használt változó.
WrapupData	Az ügynök által a hívás lezárása során megadott adatok. MEGJEGYZÉS: A munkaidő az időtartam kiszámítására szolgál a Termination_Call_Detail táblában, és a HandleTime kiszámítására az egyesített táblázatban ICM szolgáltatás, útvonal és Call_Type táblák.

A gyökérhívások és az egyeztetés működése

A gyökérhívás a Gateway Recording segítségével készített felvétel. Ez a felvétel nincs felhasználóhoz társítva, és egyeztetni kell a gyökérfelvétel ügynökhöz való társításához. Az egyeztetett felvételek minőségirányítással és elemzéssel használhatók.

A gyökérhívás a teljes hívás rögzítése az átjáróba való belépéstől az átjáró elhagyásáig, beleértve a több személyt érintő átadásokat és konzultációkat is.

MEGJEGYZÉS: Az átjáró rögzítése nem használható szállodai felhasználókkal. (Lásd: Szállodai felhasználók kezelése.)

Az egyeztetés a gyökérhívások ügynökökhöz és képernyőfelvételekhez való társításának folyamata PBX/ACD hívásrészletező rekordok (CDR), Webex WFO ügynök-eszköz társítások és végfelhasználói bejelentkezési események alapján. Az egyeztetési folyamat 10 percenként fut a legalább 20 perces hívásokon. Az egyeztetés hozzárendelt hívásokat hoz létre, amelyek adott ügynökökhöz tartozó gyökérhívási szegmensek másolatai. Webex WFO automatikusan lefuttatja az egyeztetést.

A gyökérhívásokat a Névjegyek rögzítése ablakban tekintheti meg (lásd: Névjegyek keresése).

Webex WFO csak az alapértelmezett tárolási profilnak megfelelően kezeli a gyökérhívásokat. Ha további tárolási profilokat hoz létre, azok nem vonatkoznak a gyökérhívásokra. (Lásd: Konfigurálja a tárolási profilokat .)

Telefonos csoportok konfigurálása

A telefoncsoportok alkotják a szervezet rögzítési infrastruktúrájának gerincét. A Telefonos csoportok lapon telefoncsoportokat, jelzőcsoportokat és felvételi csoportokat hozhat létre, szerkeszthet és törölhet.

A telefonos csoport legalább egy jelzőforrásból, egy jelzőcsoportból, egy jelzőkiszolgálóból, egy rögzítőcsoportból és az Ön kapcsolatközponti eszközeiből áll. Ezen elemek bármelyikéhez hozzáadhat biztonsági másolatot. A biztonsági másolatok hozzáadása nem kötelező, de rugalmassági okokból javasoljuk.

MEGJEGYZÉS: Egyes telefonos csoporttípusok nem támogatják a tartalék jelzőforrást.

A telefoncsoportok, jelzőcsoportok és rögzítési csoportok különböző konfigurációi támogatottak a telefonos csoport típusától függően. Az alábbi táblázatok a telefonos csoportok konfigurációját és CTI szolgáltatások részleteit ismertetik a telefoncsoport-típus alapján.

Avaya Aura CM

Telefonos csoportok	1 vagy több
Jelzéscsoportok telefoncsoportonként	1 vagy
több felvételi csoport jelzéscsoportonként	1 vagy
más	
CTI Szerviz megjegyzések	A jelzőcsoport minden CTI szolgáltatásához hozzá lehet rendelni egyetlen AES DMCC-kiszolgálót.

Avaya SBC

Telefonos csoportok	1 vagy több
Jelzéscsoportok telefoncsoportonként	1. vagy több
Rögzítési csoportok jelzőcsoportonként	1. vagy több
CTI Szolgáltatási megjegyzések	Nincs
adat	

Cisco Unified Communications Manager

Telefonos csoportok	1 vagy több
Jelzéscsoportok telefoncsoportonként	1 vagy
más felvételi csoport jelzéscsoportonként	1 vagy

más

Mez	Leírás

Cisco Unified Communications Manager (folyt.)

CTI Szerviz megjegyzések	A jelzőcsoportok minden CTI szolgáltatása külön felügyelt listával rendelkezhet azokról a Unified CM CTI kezelőkről, akikhez JTAPI csatlakozhatnak.

Egyéb

Telefonos csoportok	1 vagy több
Jelzéscsoportok telefoncsoportonként	1
Rögzítési csoportok jelzési csoportonként	1
CTI Szerviz megjegyzések	Nincs adat

Előfeltételek

Rendelkezik Telefonos csoportok konfigurálása engedéllyel

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > QM > QM konfiguráció > telefonos csoportok

Eljárások

Telefonos csoport konfigurálása

1. Adjon egyedi nevet a telefonos csoportnak.
2. Válassza ki a telefonos csoport platformtípusát.
3. Kattintson a Hozzáadás gombra . További mezők jelennek meg az oldalon.
4. Végezze el a konfigurálást a **Telefonálás** lapon a megadott telefoncsoport-típusnak megfelelően.
    - Avaya Aura CM – Lásd: A Avaya Communication Manager konfigurálása.
    - Avaya SBC SIPREC – lásd Konfigurálja Avaya SBCE-t SIPREC-felvételhez.
    - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) – Lásd: A Cisco Unified Communication Manager konfigurálása.
    - Genesys – Lásd: A Genesys konfigurálása .

5. Kattintson a Tovább **gombra** a jelcsoport konfigurálásának folytatásához.

Jelzőcsoport konfigurálása

1. Adjon egyedi nevet a jelzőcsoportnak.
2. Kattintson a Hozzáadás **gombra**.
3. Adja meg a jelzőcsoport konfigurációs adatait az alábbi táblázat szerint.
4. Kattintson a gombra **Következő** folytatni a felvételi csoport konfigurációját.

Jelzőcsoport konfigurálása

Mező	Leírás
Elsődleges QM jelzőadat-kiszolgáló	
Elsődleges QM jelzőadat-kiszolgáló	Az elsődleges jelzőszolgáltatás adatkiszolgálója. A legördülő listát a CTI vagy SIPREC jelzéssel konfigurált adatkiszolgálók töltik fel (a telefonos csoport típusától függően). Ez a jelzésszolgáltatás csak egyetlen jelzőcsoporthoz tartozhat.
Elsődleges JTAPI CTI Manager elsődleges jelzőkiszolgáló	(Unified CM csak) Az elsődleges CTI Manager adatkiszolgálója az elsődleges QM jelzőadat-kiszolgálóhoz. A CTI Manager egy olyan szolgáltatás, amely Unified CM fut, és a fürt minden Unified CM JTAPI eseményeit kezeli. A legördülő lista a Telefonos szolgáltatások lapon konfigurált Unified CM kiszolgálókkal van feltöltve.
Biztonsági mentési JTAPI CTI Manager elsődleges jelzőkiszolgáló	(Unified CM csak) Az elsődleges QM jelzőadat-kiszolgáló biztonsági mentési CTI kezelőjének adatkiszolgálója. A legördülő lista a Telefonos szolgáltatások lapon konfigurált Unified CM kiszolgálókkal van feltöltve.
Tartalék QM jelzőkiszolgáló	
Biztonsági másolat QM jelzőadat-kiszolgáló	(Nem kötelező) A tartalék jelzésszolgáltatás adatkiszolgálója. A legördülő lista olyan adatkiszolgálókkal van feltöltve, amelyek a

Mező	Leírás
	CTI vagy SIPREC jelzés (a telefoncsoport típusától függően). Ez a jelzésszolgáltatás csak egyetlen jelzőcsoporthoz tartozhat. A jelzésszolgáltatás a tartalék kiszolgálón marad, amíg manuálisan nem kezdeményezi a feladatátvételt az elsődleges kiszolgálóra.
Elsődleges JTAPI CTI Manager tartalék jelzőkiszolgáló	(Csak Unified CM) (Csak tartalék jelzőkiszolgáló konfigurálásakor) Az elsődleges CTI Manager kiszolgálójának adatkiszolgálója a biztonsági mentési QM jelzőadat-kiszolgálóhoz. A CTI Manager egy olyan szolgáltatás, amely Unified CM fut, és a fürt minden Unified CM JTAPI eseményeit kezeli. A legördülő lista a Telefonos szolgáltatások lapon konfigurált Unified CM kiszolgálókkal van feltöltve.
Biztonsági mentés JTAPI CTI Manager tartalék jelzőkiszolgáló	(Unified CM csak) Csak tartalék jelzőkiszolgáló konfigurálásakor érhető el. A biztonsági mentési QM jelzőadat-kiszolgáló CTI kezelőjének neve. A legördülő lista a Telefonos szolgáltatások lapon konfigurált Unified CM kiszolgálókkal van feltöltve.

Felvételi csoport és hozzárendelések konfigurálása

1. Adjon egyedi nevet a felvételi csoportnak.
2. Kattintson a Hozzáadás **gombra**.
3. Válassza ki a felvételi csoportot és a prioritást minden egyes rekordkiszolgáló állomásnevéhez és IP címéhez.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

JEGYZET

A felvételi csoportok konfigurálásakor ne feledje a következő pontokat:

- Ha vannak olyan felhasználók átjáró vagy CUBE rögzítési környezetben, akiknek képernyőfelvételre van szükségük, létre kell hoznia egy felvételi csoportot, amely egy CTI kiszolgálóhoz csatlakozik, és nincs rekordkiszolgáló hozzárendelve.

- Egy felvételi csoporthoz egy vagy több rögzítőkiszolgálót is hozzárendelhet. Egy rögzítési csoportnak legalább egy elsődleges rekordkiszolgálóra van szüksége.

  A jelzőszolgáltatások kimerítik az elsődleges rekordkiszolgálók kapacitását, mielőtt a hívásokat a másodlagos rekordkiszolgálókra küldenék. Ha az elsődleges jelzőkiszolgáló le van tiltva (kézi leállítás vagy rendszerhiba miatt), a másodlagos jelzőkiszolgáló továbbra is küld hívásokat az elsődleges rekordkiszolgálóknak, kivéve, ha az elsődleges rekordkiszolgálók szintén nem érhetők el.

- Egy rekordkiszolgáló csak egy rögzítési csoporthoz tartozhat.
- A felvételkiszolgálókat áthelyezheti a felvételi csoportok között.

Telefonos csoport beállításainak módosítása

- Jelölje ki a telefonos csoportot, szükség szerint szerkessze, majd kattintson a Mentés gombra . Az alábbi táblázat mutatja, hogy a módosítások mikor lépnek érvénybe.

Telefonos csoport Típus	Szolgáltatás	Konfigurációs beállítások alkalmazása
Avaya SBC	Avaya SBC SIPREC	Indítsa újra a szolgáltatást.
	Hálózati rögzítési szolgáltatás	Nincs szükség újraindításra. A következő lekérdezési időszak alkalmazza a konfigurációs beállításokat.
Avaya Aura CM	CTI szolgáltatás	Indítsa újra a szolgáltatást.
	Webex WFO (VoIP eszközök)	Töltse be újra a VoIP eszköz ablakot.
	Hálózati rögzítési szolgáltatás	Nincs szükség újraindításra. A következő lekérdezési időszak alkalmazza a konfigurációs beállításokat.
	Szinkronizálási szolgáltatás	Nincs szükség újraindításra. A következő szinkronizálás alkalmazza a konfigurációs beállításokat.
Unified CM	Felvétel CTI	Indítsa újra a szolgáltatást.

Telefonos csoport Típus		Konfigurációs beállítások
	Szolgáltatás	
	Webex WFO (VoIP eszközök)	Töltse be újra a VoIP eszköz ablakot.
	Asztali felvételi szolgáltatás	Indítsa újra a szolgáltatást.
	Hálózati rögzítési szolgáltatás	Indítsa újra a szolgáltatást. Ha postinstall.exe frissítési módban hozzáad egy biztonsági mentési CTI szolgáltatást, újra kell indítania a Hálózati rögzítés szolgáltatást.

Biztonságos AES kapcsolat engedélyezése

A AES titkosítás használatához meg kell győződnie arról, hogy a AES kapcsolat biztonságos.

1. Jelentkezzen be a AES-kiszolgálóra (például http://10.192.252.186).
2. Lépjen a Biztonsági > Certificate Management > hitelesítésszolgáltató megbízható tanúsítványai lapra, és exportálja a Avaya HDTG termékgyökerét.
3. Másolja a Avaya HDTG termék főtanúsítványát, és illessze be egy fájlba. Nevezze el a fie-t aes.cer.
4. Helyezze át a aes.cer fájlt a <data server>\bin\resources könyvtárba.
5. Indítsa újra a CTI szolgáltatást.
6. CTI szolgáltatás ellenőrzi, hogy aes.cer, majd létrehoz egy Avaya.JKS-t ugyanabban a mappában, amelyet aztán biztonságosan csatlakoztat AES.

   Miután a rendszer létrehozta az Avaya.JKS fájlt, jelentkezzen be Webex WFO-ba, és lépjen az Alkalmazáskezelés > QM Konfiguráció > Telefonos csoportok menüpontra.
7. Nyissa meg a Avaya telefonos csoportot, válassza a Biztonságos kapcsolat használata lehetőséget, és módosítsa a portot 4722-re.
8. Indítsa újra CTI szolgáltatást.

Kapcsolódó témakörök

- A Avaya Communication Manager konfigurálása
- Az SBCE Avaya konfigurálása SIPREC-rögzítéshez
- A Cisco Unified Communication Manager konfigurálása
- A Genesys konfigurálása

A Avaya Communication Manager konfigurálása

Avaya Communication Manager (CM) környezetben konfigurálhatja a telefonos csoporthoz társított Avaya Application Enablement (AE) szolgáltatások és DMCC kapcsolati adatait.

A Avaya DMCC-eszköz jelszavának beállítása

Az ebben a szakaszban található mezők segítségével konfigurálhatja az Avaya DMCC-eszközök jelszavait. Avaya jelszavak három-hét számjegyből állhatnak. Ha hétnél több számjegyet használ a mellékekben, akkor úgy kell konfigurálnia a jelszavakat, hogy kompatibilisek legyenek a Avaya szabványokkal.

- Kattintson az Eszközbővítmény **használata lehetőségre a** jelszavak beállításához, ha a mellék három és hét számjegy között van.
- Kattintson a Statikus jelszó **használata lehetőségre** , ha egyetlen jelszót szeretne használni az összes eszközhöz. Ha erre a gombra kattint, megjelenik QM egy szövegmező, amely lehetővé teszi a három-hét számjegyű jelszó hozzáadását.
- Kattintson az Egyéni minta **használata lehetőségre** , ha egyéni eszközjelszó-mintát szeretne választani a Avaya eszközök jelszavának a bővítmények alapján történő beállításához. A jelszónak három és hét számjegy között kell lennie. Ha a bővítmények hét számjegynél többet tartalmaznak, ez a funkció lehetővé teszi, hogy az eszközszámokat elfogadható Avaya jelszavakká alakítsa. Írja be a mintát az Egyéni minta mezőbe.

Az egyéni Avaya DMCC jelszóminta funkció két helyettesítő karaktert használ a bővítmények jelölésére:

- F – első (vagy vezető) számjegy
- L – utolsó (vagy záró) számjegy

A jelszómintába 0 és 9 közötti statikus számjegyeket is beszúrhat.

Kattintson a kérdőjelre az egyéni jelszóminták használatára vonatkozó példákért.

Mező	Leírás
Készülék jelszava	Az összes eszköz alapértelmezett jelszava.

Mező	Leírás
	MEGJEGYZÉS: Ha megváltoztat egy jelszót, újra kell indítania az összes kapcsolódó jelzőszolgáltatást.
Kapcsolódó Avaya ACD	Az a ACD, amelyhez ez a telefoncsoport társítva van.
Szabad ülőhely engedélyezése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet az ügynökök felhasználónév vagy ügynökazonosító szerinti rögzítéséhez fizikai csatornaszám helyett.
Felvételi képességvadászati csoport	A keresési csoporthoz társított bővítmény. A keresési csoport hasonló típusú hívásokat kezelő felhasználók gyűjteménye. MEGJEGYZÉS: Ha szabad helyet használ, a keresési csoportnak tartalmaznia kell az összes rögzíteni kívánt melléket.
Eszközszinkronizálási adatkiszolgáló	A Avaya CM eszközök szinkronizálásához használt adatkiszolgáló.
Kapcsolókapcsolat neve	A kapcsoló neve vagy IP címe. MEGJEGYZÉS: Ez a mező megkülönbözteti a kis- és nagybetűket.
ÁLLOMÁSNÉV / IP CÍM	Az AE Services Device, Media, and Call Control (DMCC) állomásneve vagy IP címe. A DMCC vezérli az adathordozót (azaz kezeli a RTP). A Monitoring and Recording CTI szolgáltatás csatlakozik hozzá. **BEVÁLT GYAKORLAT** : Állomásnevet használjon minden olyan esetben, amikor állomásnevet vagy IP címet kell megadnia, ha lehetséges.
Port	Az Application Enablement Services kiszolgáló portja. Az alapértelmezett portszám a 4721.
Felhasználónév	Az AES Management Console konzolban létrehozott olyan felhasználó neve, akinek a CT User attribútuma Igen értékre van állítva. MEGJEGYZÉS: Ha megváltoztat egy felhasználónevet vagy jelszót, újra kell indítania az összes kapcsolódó jelzőszolgáltatást.

Mező	Leírás
Jelszó	A kiszolgáló eléréséhez használt fiók jelszava. MEGJEGYZÉS: Ha megváltoztat egy felhasználónevet vagy jelszót, újra kell indítania az összes kapcsolódó jelzőszolgáltatást.
Eszközbővítmény használata	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha az eszköz mellékét szeretné jelszóként használni DMCC-konfigurációkhoz. Ha nem jelöli be a jelölőnégyzetet, a DMCC az alapértelmezett jelszót használja az Eszközjelszó mezőben megadott összes eszközhöz. Az eszköz jelszava biztonsági kódként is ismert a Avaya CM Station konfigurációjában.
CDR-ek létrehozása jelzési eseményekből	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a kapcsolatiadat-rekordok (CDR-ek) létrehozásának megkezdéséhez a CTI-kiszolgálóval meglévő ACD-integrációhoz. Webex Windows biztonságiállapot-üzemeltető csak akkor használja ezeket a CDR-eket egyeztetéshez, ha Ön is bejelöli a CDR-ek használata egyeztetéshez jelölőnégyzetet.
CDR-ek használata egyeztetéshez	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha a ACD importált CDR-ek helyett a CTI-kiszolgáló által létrehozott CDR-eket szeretné használni az egyeztetéshez. Ez a jelölőnégyzet akkor jelenik meg, ha bejelölte a CDR-ek létrehozása jelzési eseményekből jelölőnégyzetet.

Az SBCE Avaya konfigurálása SIPREC-rögzítéshez

Ha Avaya SBCE-t SIPREC-felvételhez szeretné konfigurálni Webex WFO-ban, konfigurálnia kell egy adatkiszolgálót és egy telefonos csoportot. A telefonos csoport legalább egy jelzőforrásból, egy jelzőcsoportból, egy jelzőkiszolgálóból, egy rögzítőcsoportból és az Ön kapcsolatközponti eszközeiből áll. Ezen elemek bármelyikéhez hozzáadhat biztonsági másolatot. A biztonsági másolatok hozzáadása nem kötelező, de rugalmassági okokból javasoljuk.

A telefoncsoportok, jelzőcsoportok és rögzítési csoportok különböző konfigurációi támogatottak a telefonos csoport típusától függően. Avaya SBCE esetében az alábbi táblázat részletezi a konfigurálható csoportok minimális számát. A SIPREC szolgáltatás az 5060-as portot használja.

Telefonos csoportok	1 vagy több

Jelzéscsoportok telefoncsoportonként	1 vagy több
Rögzítési csoportok jelzési csoportonként	1 vagy több
CTI Szerviz megjegyzések	Nincs adat

JEGYZET

A felvételi csoportok konfigurálásakor ne feledje a következő pontokat:

- Ha vannak olyan felhasználók az átjáró rögzítési környezetében, akik képernyőfelvételt igényelnek, létre kell hoznia egy felvételi csoportot, amely egy CTI kiszolgálóhoz csatlakozik, és nincs hozzárendelve rögzítési (hangrögzítési) kiszolgáló.
- Egy felvételi csoporthoz egy vagy több rögzítőkiszolgálót is hozzárendelhet. Egy rögzítési csoportnak legalább egy elsődleges rekordkiszolgálóra van szüksége.

  A jelzőszolgáltatások kimerítik az elsődleges rekordkiszolgálók kapacitását, mielőtt a hívásokat a másodlagos rekordkiszolgálókra küldenék. Ha az elsődleges jelzőkiszolgáló le van tiltva (kézi leállítás vagy rendszerhiba miatt), a másodlagos jelzőkiszolgáló továbbra is küld hívásokat az elsődleges rekordkiszolgálóknak, kivéve, ha az elsődleges rekordkiszolgálók szintén nem érhetők el.
- Egy rekordkiszolgáló csak egy rögzítési csoporthoz tartozhat.
- A felvételkiszolgálókat áthelyezheti a felvételi csoportok között.

Előfeltételek

- Rendelkezik a Bérlő felügyelete és a Telefonos csoportok konfigurálása engedéllyel.

  További információ a Webex WFO-engedélyekről: Szerepkörök és engedélyek kezelése.
- Legalább két Webex WFO-adatkiszolgálót hozott létre:
  - Az egyik, amelyet a felhasználók és eszközök szinkronizálásához és az egyeztetéshez fog használni.
  - Az egyik, amelyet SIPREC-hez és hangfelvételhez fog használni. Szükség esetén két külön szervert használhat a SIPREC-hez és a hangfelvételhez.
- (Csak képernyőfelvétel) Létrehozott egy CTI adatkiszolgálót, amely képernyőfelvételre szolgál. Ez a kiszolgáló a fent felsorolt két kiszolgáló mellett összesen legalább három adatkiszolgálót tartalmaz. Ha a szervezet nem rögzít képernyőket, erre a kiszolgálóra nincs szükség.
- Konfigurált egy Avaya ACD.

- Konfigurálta a Avaya Communication Manager (CM). A konfigurációs utasításokért tekintse meg a Avaya DevConnect alkalmazásmegjegyzéseket .
- Konfigurálta Avaya Application Enablement Services (AES). A konfigurációs utasításokért tekintse meg a Avaya DevConnect alkalmazásmegjegyzéseket .
- Engedélyezte az UCID paramétert Avaya SBCE-ben. További információkért lásd az Avaya *Session Border Controller for Enterprise felügyeletének 19* . fejezetét.

Oldalak helye

- Alkalmazáskezelés > globális > rendszerkonfiguráció > adatkiszolgáló konfigurálása
- Alkalmazáskezelés > QM > QM konfiguráció > telefonos csoportok

Eljárások

Az adatkiszolgáló konfigurálása felhasználók és eszközök szinkronizálásához és egyeztetéshez

1. Az Adatkiszolgáló konfigurációja lapon válassza ki a felhasználók és eszközök szinkronizálására, valamint az egyeztetésre kijelölt adatkiszolgálót az **Adatkiszolgáló konfigurációjának** kiválasztása legördülő listából.
2. A Regionális adatkiszolgáló ACD szinkronizálási beállításai szakaszban válassza a **Szinkronizálás** engedélyezése lehetőséget **, és helyezze át a konfigurált Avaya ACD Elérhető** értékről Hozzárendeltre **.**
3. A Regionális adatkiszolgáló egyeztetési beállításai szakaszban válassza az **Egyeztetés** engedélyezése lehetőséget **, és helyezze át a konfigurált Avaya ACD Elérhető** értékről Hozzárendelt **értékre .**
4. Az Adatkiszolgáló eszközszinkronizálási beállításai **szakaszban válassza az** Eszközszinkronizálás **engedélyezése lehetőséget**.
5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Az adatkiszolgáló konfigurálása SIPREC-hez és hangfelvételhez

Szükség esetén itt két külön szervert használhat: egyet a SIPREC-hez, egyet pedig a hangfelvételhez.

1. Az Adatkiszolgáló konfigurációja lapon válassza ki a SIPREC és a hangfelvétel számára dedikált adatkiszolgálót az **Adatkiszolgáló konfigurációjának** kiválasztása legördülő listából.
2. A SIPREC jelzőkiszolgáló beállításainak **rögzítése szakaszban válassza a** SIPREC jelzés **engedélyezése lehetőséget**. Megjelenik egy üres szövegmező.
3. Írja be az adatkiszolgáló IP címét a szövegmezőbe.
4. **A Recording Capture Server Settings** részben válassza a **lehetőséget Hangfelvétel engedélyezése**. Két üres szövegmező jelenik meg.

5. Írja be az adatkiszolgáló IP címét vagy állomásnevét az első szövegmezőbe.
6. A második szövegmezőbe írja be azt a könyvtárhelyet, ahol a felvételi fájlok ideiglenesen tárolódnak a feltöltés előtt.
7. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

A CTI adatkiszolgáló konfigurálása képernyőfelvételhez

Kövesse az alábbi lépéseket, ha szervezete rögzíti az ügynökök képernyőit. Ha nem rögzít képernyőket, hagyja ki ezt a lépést.

1. Az Adatkiszolgáló konfigurációja lapon válassza ki a képernyőfelvételre kijelölt CTI adatkiszolgálót az **Adatkiszolgáló konfigurációja** legördülő listából.
2. **A Recording CTI Signaling Server Settings (Jelzéskiszolgáló rögzítése** beállításai) részben válassza az Enable CTI Signaling (jelzés engedélyezése **) lehetőséget**. Megjelenik egy üres szövegmező.
3. Írja be az egyeztetésre kijelölt kiszolgáló IP címét vagy állomásnevét a szövegmezőbe.
4. **Kattintson a Save (Mentés) gombra.**

Telefonos csoport létrehozása SIPREC és hangfelvételhez

1. A Telefonos csoportok lapon adja meg a csoport nevét a **Telefonos csoport neve** mezőben.
2. Válassza Avaya SBC SIPREC **elemet** a **Telefonos szolgáltatások csoportplatformtípusa** legördülő listából.
3. Kattintson a Hozzáadás **gombra**. További mezők jelennek meg.
4. Adja meg a jelzőcsoport nevét a **Jelzőcsoportok** mezőben.
5. Kattintson a Hozzáadás gombra .
6. Válassza ki a SIPREC és a hangfelvétel számára dedikált kiszolgálót az **Elsődleges QM jelzőadat-kiszolgáló** legördülő listából.
7. Kattintson a Tovább **gombra**.
8. Adja meg a felvételi csoport nevét a **Felvételi csoport neve** mezőben.
9. Válassza ki az imént létrehozott csoportot.
10. **A Felvételi csoportok hozzárendelése** táblázatban keresse meg a SIPREC és a hangfelvétel számára kijelölt kiszolgálót, és válassza ki az imént létrehozott felvételi csoportot a **kiszolgáló melletti Felvételi csoport** legördülő listából.
11. Válassza az Elsődleges **lehetőséget** a **Prioritás** legördülő listából.

12. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.
13. Indítsa újra a SIPREC és a hangfelvétel számára kijelölt kiszolgálót.

Telefonos csoport létrehozása képernyőfelvételhez

Ha a szervezet rögzíti az ügynökök képernyőit, be kell állítania egy további telefonos csoportot. Ha nem rögzít képernyőket, hagyja ki ezt az eljárást.

1. A Telefonos csoportok lapon adja meg a csoport nevét a **Telefonos csoport neve** mezőben.
2. Válassza Avaya Kommunikációkezelő lehetőséget a **Telefonos csoport platformtípusa** legördülő listából.
3. Kattintson a Hozzáadás **gombra**. További mezők jelennek meg.
4. Az Eszközjelszó **szakaszban válassza a** Statikus jelszó **használata lehetőséget**.
5. Írja be az eszköz jelszavát a **Jelszó** mezőbe.
6. Válassza ki a konfigurált Avaya ACD a **Társított Avaya ACD** legördülő listából.
7. Válassza ki a felhasználók és eszközök szinkronizálására kijelölt adatkiszolgálót az Eszközszinkronizálási **adatkiszolgáló** legördülő listából.
8. **Az Alkalmazásengedélyezési szolgáltatások adatai** szakaszban adja meg a kapcsoló AES nevét a **Kapcsolókapcsolat neve** mező.
9. Írja be a AES állomásnevet vagy IP címet a **Gazdagépnév / IP** cím mezőbe.
10. Írja be a AES által használt portszámot a **Port** mezőbe.
11. (Nem kötelező) Ha engedélyezte a titkosítást a AES kapcsolati porton, válassza a Biztonságos kapcsolat **használata lehetőséget**.
12. **A Felhasználói hitelesítő adatok** szakaszban adja meg **egy AES felhasználói fiókhoz tartozó felhasználónevet** és **jelszót** .
13. Kattintson a Hozzáadás **gombra**.
14. Kattintson a Tovább **gombra**.
15. Adja meg a jelzőcsoport nevét a **Jelzéscsoportok neve** mezőben.
16. Kattintson a Hozzáadás **gombra**. További mezők jelennek meg.
17. Válassza ki a CTI adatkiszolgálót az **Elsődleges QM jelzőkiszolgáló** legördülő listából.
18. Válassza ki a Avaya AES kiszolgálót a **AES Kiszolgáló** legördülő listából.
19. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Kapcsolódó témakörök

- Telefonok társítása ügynökökhöz, felvételi csoportokhoz és felvételtípusokhoz — Az eszközök szinkronizálása után ezen az oldalon társíthatja a ACD lévő eszközöket Webex WFO felvételi csoportokhoz, felvételtípusokhoz és felhasználókhoz.
- Szerepkörök és engedélyek kezelése – További információ az előfeltételként szükséges engedélyekről.
- Telefonos csoportok konfigurálása
- Az adatkiszolgáló konfigurálása

A Cisco Unified Communication Manager konfigurálása

A CUCM telefonos platform konfigurációs beállításai Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) típusú telefonos csoport hozzáadásakor vagy szerkesztésekor jelennek meg. Lehetővé teszi egy Cisco Unified CM fürt konfigurálását.

A Cisco Unified CM ablak a következő felhasználók konfigurálását is lehetővé teszi:

- Simple Object Access Protocol (SOAP) felügyeleti XML réteg (AXL) felhasználója
- Unified CM Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) felhasználó

Ezeket a felhasználókat a Computer Telephony Integration (CTI) szolgáltatás használja a Unified CM szolgáltatásba való bejelentkezéshez.

A Unified CM fürt Unified CM kiszolgálókból áll, amelyek ugyanazt az adatbázist és erőforrásokat osztják meg, és egy vagy több CTI kezelővel rendelkeznek. A CTI Manager egy Unified CM futó szolgáltatás, amely a fürt minden Unified CM JTAPI eseményeit kezeli (lásd: Telefonos csoportok konfigurálása).

Egy vagy több Unified CM telefonos csoportot is megadhat. Egy Unified CM telefonos csoporthoz legalább egy CTI Manager szükséges.

A JTAPI telepítése

A telepítési folyamat során Webex WFO telepíti a JTAPI-t. JAR-fájlt a JTAPI ügyfélről a C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib mappában. Kattintson **a Letöltés/Telepítés JTAPI** gombra a Unified CM telefonos csoport minden jelzőkiszolgálóján. Opcionálisan manuálisan is telepítheti a JTAPI-t. JAR fájlt másolással és beillesztéssel a megfelelő könyvtárba.

Mezőleírások

Mező	Leírás
Hálózati felvétel engedélyezése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a hálózati rögzítés engedélyezéséhez az egyesített CM telefonos csoport. Ha a jelölőnégyzet be van jelölve, a Recording CTI szolgáltatás figyeli a SIP-üzeneteket. MEGJEGYZÉS: A Recording CTI szolgáltatás és a CUBE SIP CTI, Sonus SIPREC vagy Acme SIPREC szolgáltatás zavarja egymást SIP-üzenetek hallgatása közben, ha a Hálózati felvétel engedélyezése jelölőnégyzet be van jelölve. **PÉLDA** : Átjáró rögzítéssel rögzítesz hangot (a CUBE SIP CTI vagy az Acme SIPREC szolgáltatás használatával) és Képernyő rögzítése egyetlen szerverről. MEGJEGYZÉS: A KOCKA felvétel nem rögzíti a hívás irányát. A CUBE felvételek érintkezési iránya a következőképpen jelenik meg: "Kimenő."
SOAP AXL hozzáférési felhasználónév	A AXL (felügyeleti XML réteg) hitelesítési felhasználóneve a fürt közzétevőjében, amely Unified CM eszközök szinkronizálására szolgál. Ez a felhasználónév a Unified CM konfigurálásakor jön létre. MEGJEGYZÉS Ha módosít egy felhasználónevet vagy jelszót, újra kell indítania a társított adatkiszolgálót.
SOAP AXL hozzáférési jelszó	A közzétevő AXL hitelesítési jelszava. Ez a jelszó a Unified CM konfigurálásakor jön létre.
Version	A kiadó Unified CM verziója. MEGJEGYZÉS: A Unified CM nem támogatott verzióihoz nem lehet új telefonos csoportokat konfigurálni. Ha a szervezet Unified CM 14-es verziót használja, válassza **a 12.5-ös** lehetőséget a **Verzió** legördülő menüből lista.

Mez	Leírás
JTAPI hozzáférési felhasználónév	A CTI JTAPI felhasználóneve. Minden telefonkészülék, használt rögzítés vagy figyelés, ehhez az alkalmazásfelhasználóhoz (végfelhasználóhoz) kapcsolódnak. A Recording CTI szolgáltatás ezzel a felhasználóval jelentkezik be a Unified CM. A felhasználónévnek egy és 32 alfanumerikus karakter között kell lennie. MEGJEGYZÉS: Ha megváltoztat egy felhasználónevet vagy jelszót, újra kell indítania az összes kapcsolódó jelzőszolgáltatást.
JTAPI hozzáférési jelszó	A JTAPI felhasználó jelszava CTI. Ennek egy és egy között kell lennie 32 alfanumerikus karakter.
Eszközszinkronizálási adatkiszolgáló	Az eszközök szinkronizálására használt adatkiszolgáló.
Biztonságos SIP-beállítás	Tanúsítvány és kulcstároló létrehozása biztonságos munkamenet használata esetén kezdeményezési protokoll (SIP). Lásd: Tanúsítvány létrehozása biztonságos SIP-hez.
Telefonos csoportkiszolgálók	
Kiadó és előfizetők	Az elérhető kiszolgálói állomásnevek/IP címek listája. A következőket írhatja be: egy közzétevői Unified CM, és egy vagy több előfizetői Unified CM. Válassza ki, hogy melyik állomásnév/IP cím legyen társítva a közzétevő CTI Manager szolgáltatáshoz. Az összes többi Unified CM egy előfizetői CTI Manager szolgáltatáshoz van társítva.
Áll. neve	A kiadó vagy az előfizető állomásneve vagy IP címe (ha van ilyen) Unified CM. Állomásnevek használata esetén ellenőrizze, hogy a kiszolgáló fel tudja-e oldani az előfizetők nevét. Ha az állomásnév nem oldható fel, a Felvétel CTI szolgáltatás nem tud bejelentkezni.

Tanúsítvány létrehozása biztonságos SIP-hez

1. Kattintson a SIP-trönktanúsítvány **létrehozása elemre**. Megjelenik a Tanúsítvány létrehozása biztonságos SIP-hez párbeszédpanel.
2. A Tulajdonos neve **mezőbe**írjon be egy egyedi nevet, és tárolja egy könnyen elérhető helyen. Amikor CUCM konfigurálja a SIP trönk biztonsági profilt, ezt a nevet kell megadnia az X.509 Tulajdonos neve mezőben.
3. Kattintson a Tanúsítvány **létrehozása gombra**. Két letöltött fájlt tartalmazó ZIP-fájl:
   - sip.keystore – Ez a fájl tartalmazza a kulcstárolót. Másolja a kulcstárolót, majd illessze be a következő helyre a jelzőkiszolgálón:

     C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Kiszolgáló\konfiguráció

   - sip_certificate.pem – Ez a fájl tartalmazza a nyilvános tanúsítványt. Töltse fel a tanúsítványt a CUCM.

A Genesys konfigurálása

Ezen az oldalon konfigurálhatja a Genesys hívási környezet kapcsolati adatait.

EGJEGYZÉS: A Genesys könyvtár JAR fájljait a következő mappába kell másolnia:

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

Mezőleírások

Mező	Leírás
Állomásnév/IP cím	A telefonos kiszolgáló állomásneve/IP címe. Port
	A telefonos kiszolgáló portszáma.
Ügyfélnév	(Nem kötelező) A hívási környezet ügyfélneve. Ügyfél
jelszava	(Nem kötelező) A hívási környezet ügyféljelszava.
Felhasználói adatkulcs	A Genesys rendszerben definiált felhasználói adatkulcs.
Metaadatok neve	A metaadatmező, amelyhez a Genesys felhasználói adatait társítani kell kulcs. Ehhez a függvényhez létre kell hoznia egy egyéni metaadatmezőt. Részére

Mez	Leírás
	További információ az új metaadatmezők létrehozásáról: Egyéni metaadatmezők kezelése.
CDR-ek létrehozása jelzési eseményekből	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a kapcsolatiadat-rekordok (CDR-ek) létrehozásának megkezdéséhez a CTI-kiszolgálóval meglévő ACD-integrációhoz. Webex Windows biztonságiállapot-üzemeltető csak akkor használja ezeket a CDR-eket egyeztetéshez, ha Ön is bejelöli a CDR-ek használata egyeztetéshez jelölőnégyzetet.
CDR-ek használata egyeztetéshez	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha a ACD importált CDR-ek helyett a CTI-kiszolgáló által létrehozott CDR-eket szeretné használni az egyeztetéshez. Ez a jelölőnégyzet akkor jelenik meg, ha bejelölte a CDR-ek létrehozása jelzési eseményekből jelölőnégyzetet.

Hívás utáni felmérések hozzáadása a névjegyekhez

Integrálhatja Webex WFO-t egy vagy több külső felmérésszolgáltatóval, hogy a kapcsolat megszűnése után kiossza a hívás utáni ügyfélfelméréseket, és összegyűjtse a válaszokat. A felmérésekre adott válaszok értékes információkkal szolgálhatnak az ügyfelek kapcsolattartási tapasztalatairól és a szervezettel kapcsolatos általános felfogásáról, valamint segíthetnek a kapcsolattartók kiértékelésre való célzásában. A válaszok a médialejátszó Hívás utáni felmérés lapján és a Legutóbbi felmérések widgetben tekinthetők meg. A felmérés pontszáma és a felméréssel kapcsolatos egyéb mezők szintén megjelennek az Interakciók és a Kapcsolati várólistán. A CSV fájlok használatával történő importálással kapcsolatos további információkért lásd a "Hívás utáni felmérési IVR adatok importálása" című részt a *Webex WFO Data Import/Export Reference Guide* című dokumentumban.

A felmérések és felmérési kérdések külső felmérésszolgáltató használatával jönnek létre. A Webex WFO-t a következő felmérési szolgáltatókkal integrálhatja:

- Qualtrics (online)
- SurveyMonkey (online)

Online felmérésszolgáltatók konfigurálása

A Qualtrics és a SurveyMonkey online felmérési szolgáltatók e-mailben juttatják el a felméréseket az ügyfeleknek. A felmérések elosztására vonatkozó kérelmek és a válaszok lekérése a felhasználó által meghatározott ütemezés szerint történik. A IVR az Általános importálási szolgáltatás (GIS) használatával is importálhatja.

JEGYZET

Az általános IVR importálása előtt be kell állítania a regionális adatkiszolgáló GIS-fájlhelyét az Adatkiszolgáló konfigurálása oldalon (lásd: Az adatkiszolgáló konfigurálása). Használja ezt a fájlhelyet a fájlok importálásához:

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

A fájlok sikeres importálása után a rendszer áthelyezi őket ebbe a mappába:

...\GIS\NewImport\archives\<archívum dátuma>\<fájlnév>

Be kell állítania online felmérésszolgáltatóját, mielőtt konfigurálná Webex WFO-val. Ahhoz, hogy Webex WFO-t Qualtrics-fiókkal konfigurálhassa, a következőkkel kell rendelkeznie:

- Minden felméréshez hozzá kell rendelni egy konfigurált "beágyazott adatok" kérdést, amelynek cid típusavan.
- Konfigurált Qualtrics-fiók és felhasználónév
- Egyéni API token
- A fiók könyvtárazonosítója
- A felmérést kézbesítő üzenet üzenetazonosítója

Ahhoz, hogy Webex WFO-t Survey Monkey fiókkal konfigurálhassa, a következőkkel kell rendelkeznie:

- Konfigurált SurveyMonkey fejlesztői fiók és felhasználónév
- Fejlesztői API token
- A fejlesztői API kulcs
- A fejlesztő megosztott titkos kódot API

Az általános IVR szolgáltatói kapcsolatok automatikusan létrejönnek a IVR importálásakor. A hívás utáni felmérés adminisztrátora megadhatja, hogy melyik felmérési azonosítót használja az űrlap. A következő táblázat a földmérési azonosító mezőket sorolja fel:

Mező	Leírás
contactId	A kapcsolattartó azonosítószáma.
associatedCallId	A társított hívás azonosítószáma. Ez az alapértelmezett beállítás.

Létre kell hoznia egy egyéni e-mail metaadatmezőt is a Metaadat-kezelőben (lásd: Egyéni metaadatmezők kezelése), amellyel megjelölheti a felmérések terjesztésére vonatkozó hívásokat (lásd alább a Kapcsolattartók megjelölése online felmérésterjesztéshez).

Egyéni e-mail metaadatmező létrehozása

1. Lépjen az Alkalmazáskezelés > QM konfiguráció > a Metaadat-kezelő lapra.
2. Adjon meg egy egyedi értéket a kulcshoz a Metaadatkulcs mezőben (például "SurveyEmail").
3. Adjon meg egy egyedi értéket a címkéhez a Metaadatcímke mezőben. Ez lehet, de nem kell, hogy megegyezzen a metaadatkulccsal.
4. Válassza a **Szöveg** lehetőséget a Metaadatok típusa legördülő listából.
5. Válassza a Nincs **lehetőséget** az ACD adatok legördülő listából.
6. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Az egyéni metaadatmezők létrehozásáról további információt az Egyéni metaadatmezők kezelése című témakörben talál.

Online felmérési szolgáltató konfigurálása Webex WFO-val

1. Válassza **az Új felmérési űrlap** létrehozása lehetőséget a Mit szeretne tenni? szakaszból.
2. Válassza ki online felmérési szolgáltatóját (Qualtrics vagy SurveyMonkey) a legördülő listából.
3. Állítsa be a felmérés elosztási kérésének/válaszának lekérési ütemezését percben. Ez az érték határozza meg, hogy Webex WFO milyen gyakran ellenőrzi a felmérést igénylő kapcsolattartókat, és hogy rendelkezésre állnak-e új felmérés-válasz adatok. Ha felmérésre váró kapcsolattartókat talál, a rendszer felmérésterjesztési kérelmet küld a felmérés szolgáltatójának a felmérés elosztási kérelmének munkafolyamatának megfelelően.
4. Válassza ki a fenti szakaszban létrehozott egyéni e-mail metaadatmezőt, amellyel megjelölheti a felmérések terjesztésére szánt hívásokat.
5. Adjon egyedi nevet a földmérési szolgáltatói kapcsolatnak.
6. Adja meg a felmérésszervezői fiók adatait. Ezt az információt a felmérés szolgáltatójától kell beszerezni.
    a. Adja meg a konfigurált felmérésszolgáltatói fiók felhasználónevét és jogkivonatát.
    b. (Csak Qualtrics esetén) Adja meg a könyvtár azonosítóját és az üzenet azonosítóját.
    c. (Csak SurveyMonkey) Adja meg a API kulcsot és a közös titkot.
7. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

A felmérésszolgáltató kapcsolatának tesztelése és a felmérések megtekintése

1. Válassza **a Meglévő felmérési űrlap** szerkesztése lehetőséget a Mit szeretne tenni? szakaszból.
2. Kattintson a Test Connection & View Surveys (Kapcsolat tesztelése) & View Surveys (Felmérések **megtekintése) elemre**. Sikeres csatlakozás esetén a felmérés szolgáltatójával konfigurált felmérések megjelennek az oldal alján. Az egyes felmérésekre kattintva megtekintheti az egyes kérdéseket.

Miután beállította és tesztelte a felmérés-szolgáltató kapcsolatot, létre kell hoznia egy munkafolyamatot annak meghatározására, hogy melyik felmérést kell kérni a felmérés terjesztésére megjelölt különböző kapcsolattartókhoz. Ez különösen akkor hasznos, ha különböző felmérési szolgáltatókkal és/vagy kapcsolattartói felmérésekkel rendelkezik.

A munkafolyamatot arra is használnia kell, hogy egy felmérési kérdést Az ügyfél hangja (VoC) kérdésként azonosítson. Az ügyfél erre a kérdésre adott válasza határozza meg, hogy a társított kapcsolattartót meg kell-e jelölni értékelésre.

Földmérési elosztási kérelem munkafolyamatának beállítása

1. Lépjen a Munkafolyamat-felügyelet lapra.
2. Válassza ki, hogy interakció végi vagy napi eseményt szeretne-e létrehozni. Az interakció végét jelentő esemény azonnal előkészíti a felmérési kérelmet, miután egy kapcsolattartót megjelöltek felmérésterjesztésre. Egy napi esemény készíti elő a felmérési kérelmeket a felmérés terjesztésére kijelölt összes kapcsolattartóhoz minden nap.
3. Válassza ki azt a munkafolyamat-szabályt, amelyre alkalmazni szeretné a földmérési űrlap műveletet. Válassza ki az alapértelmezett szabályt, ha egyetlen felmérési űrlapot szeretne használni az összes felmérési űrlaphoz, amely felmérésterjesztésre van megjelölve, vagy hozzon létre és válasszon ki egy új szabályt egy adott felmérési űrlap kapcsolattartási feltételeinek meghatározásához.
4. Ha új munkafolyamat-szabályt hozott létre, adja meg a terjeszteni kívánt felmérési űrlap kapcsolattartási feltételeit.
5. Jelölje be a "Földmérési űrlap beállítása <felmérési űrlapra>" jelölőnégyzetet a Műveletek szakaszban.
    a. Válassza ki a felmérést a legördülő listából.
    b. Válassza ki Az ügyfél hangja (VoC) kérdést. Csak numerikus válaszformátumú kérdéseket választhat ki.
    c. Állítsa be a küszöbértéket kiértékelésre való megjelölésre. Ha az ügyfél VoC-kérdésre adott válasza eléri ezt a küszöbértéket, a társított kapcsolattartó értékelésre van megjelölve.
6. Adja meg a felmérés kézbesítéséhez szükséges e-mail-adatokat.
    a. Adja meg a Send From e-mail címet. Ez az az e-mail-cím, amelyről a felmérés érkezik.

b. Adja meg a Válasz e-mail címét. Ez az az e-mail-cím, amelyre a felmérés címzettje válaszol. Ez általában megegyezik a Küldés innen címmel, de nem kell, hogy az legyen.

c. Adja meg a feladó nevét. Úgy tűnik, hogy az e-mail erről a névről érkezik a címzettnek.

d. Adja meg az e-mail tárgysorát.

7. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

További információ a munkafolyamatok konfigurálásáról: Munkafolyamatok automatizálása QM.

Kapcsolattartók megjelölése online felmérések terjesztéséhez

Miután létrehozta az egyéni E-mail metaadatmezőt, konfigurált egy vagy több felmérésszolgáltatót Webex WFO-val, és beállított egy felmérésterjesztési munkafolyamatot, megjelölhet egy kapcsolattartót online felmérésterjesztésre úgy, hogy beírja az ügyfél e-mail címét az egyéni E-mail metaadatok mezőbe. Ezt megteheti az ügyintéző a Felvételvezérlők alkalmazás Metaadatok parancsával, vagy bármely felhasználó, aki hozzáfér a Media Player Részletek lapján található egyéni metaadatmezőkhöz.

Amikor ebbe a mezőbe beírja az ügyfél e-mail címét, a kapcsolattartó felmérésterjesztésre lesz megjelölve. A felhasználó által meghatározott terjesztési kérelem ütemezése szerint Webex WFO ezután kérelmet küld a felmérés szolgáltatójának, hogy a konfigurált munkafolyamatok által meghatározott címre küldje el a megfelelő felmérést.

> MEGJEGYZÉS: A SurveyMonkey esetében késés lehet a felmérés elosztási kérelmének beérkezése és a felmérés terjesztése között.

Kapcsolódó témakörök

- Előrejelzések konfigurálása – Felmérési adatok használata a kapcsolattartók nettó promóter pontszámának előrejelzéséhez.

Munkaerő-kezelés konfigurálása

Az Alkalmazáskezelés WFM menüi a Webex WFO WFM alkalmazásának konfigurálására szolgálnak. Hozzáférhet a WFM alkalmazáshoz, ha rendelkezik hozzá licenccel.

> MEGJEGYZÉS: Rendszergazdai szerepköre csak a szolgáltató által engedélyezett funkciókhoz és engedélyekhez férhet hozzá. Ez a szakasz olyan szolgáltatásokat és engedélyeket sorolhat fel, amelyek nem érhetők el a Webex
> WFO.

Szolgáltatási várólisták konfigurálása 186
Zsugorodás konfigurálása 203
Ügynökütemezések kezelése 207
Munka előzményadatokkal 216

Leírások létrehozása okkódokhoz 225
A betartási állapotleképezések testreszabása 227
Rendszerszintű WFM beállítások konfigurálása 230
A WFM megőrzési időtartamának meghatározása 233
Tevékenység metaadatértékeinek kezelése 234
Teleopti konfigurálása 238

Szolgáltatási várólisták konfigurálása

Az Alkalmazáskezelés Szolgáltatássorok szakaszában található oldalak lehetővé teszik a szolgáltatásvárólisták konfigurálását a kapcsolattartó központban.

Telefonszámok kezelése

MEGJEGYZÉS: A telefonszámok csak Avaya ACD-kben használatosak. Ha nincs konfigurált Avaya ACD, akkor nem fog látni semmit, ami Webex WFO-ban a telefonszámokkal kapcsolatos.

A telefonszám (DN) egy olyan telefonszám, amellyel az ügyfelek egy adott szolgáltatási várólistához csatlakozhatnak. A ACD valójában egy adott DN-en fogadott hívásokat irányít egy adott szolgáltatási várólistához.

A WFM-ben létrehozhat egy DN-t a következő eredmények eléréséhez:

- Duplikálja a ACD használt DN-eket, és gyűjtsön hozzájuk előzményadatokat.
- Irányítson egy DN-t, hogy a nap különböző időpontjaiban adott szolgáltatási várólistákhoz menjen. Ha így tesz, a szolgáltatásvárólisták előzményadatai tartalmazni fogják a DN-en keresztül fogadott hívásokat is.
- Irányítson egy DN-t adott szolgáltatási várólistákhoz való útválasztáshoz, amikor az első szolgáltatásvárólistában lévő összes ügynök foglalt.

WFM a következő adatokat rögzíti egy DN-ből, és lefordítja azokat a társított szolgáltatás-várólistával:

- Felajánlott kapcsolatok
- Elfogadott kapcsolatok
- Elhagyott névjegyek
- Névjegyek letiltva
- A válasz átlagos sebessége
- Quality of Service (szolgáltatási szint)

MEGJEGYZÉS: A szolgáltatásvárólista-adatok helyett a DN-adatok használata pontosabb információkat nyújthat a szolgáltatási várólista túlcsordulási körülményeinek előrejelzéséhez. A szolgáltatási várólista túlcsordulása esetén mindegyik

A kapcsolat ahhoz a szolgáltatási várólistához van társítva, amelybe került, nem pedig ahhoz a szolgáltatási várólistához, amelybe eredetileg szánták. Ez negatív hatással lehet az előrejelzésre. Ezt a helyzetet DN-ek használatával kerülheti el.

Előfeltételek

A rendszer konfigurált Avaya ACD használ.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > WFM > szolgáltatásvárólisták > telefonszámok

Eljárások

Telefonszámok kezelése

Használja a Telefonszámok oldalt DN-ek létrehozásához, szerkesztéséhez és törléséhez.

BEVÁLT GYAKORLAT: Ne törölje a DN-eket. Ha töröl egy DN-t, a hozzá társított összes előzményadat elvész.

Az oldalon található mezők leírása az alábbiakban található.

Mező	Leírás
ACD szerver	A ACD, amely a telefonszámadatok forrása. Szinkronizált rendszerben ez a mező automatikusan ki van töltve. Nem szinkronizált rendszerben a ACD manuálisan kell kiválasztani. A nem szinkronizált rendszerekben az alapértelmezett érték az Általános.
Telefonszám	A DN. Meg kell egyeznie a ACD DN-jével.
Leírás	A DN leírása.
Szolgáltatási várólisták	Egy vagy több, ehhez a DN-hez társított szolgáltatásvárólista. Ha már Hozzárendelve egy szolgáltatási várólistát, adja meg a kezdési és befejezési időpontot, valamint a hét azon napjait, amikor a szolgáltatásvárólista kezeli a DN-ről érkező hívásokat. Legalább egy napot ki kell választani.

Szolgáltatási várólistatípusok kezelése

A szolgáltatásiválólista-típus azt írja le, hogy egy szolgáltatássor milyen típusú kapcsolatot kezel.

- Interaktív kapcsolattartók – Ügynök/ügyfél kapcsolatok, amelyek valós időben történnek, például hívások és csevegések.
- Nem interaktív kapcsolattartók – Ügynök/ügyfél kapcsolattartók, amelyek nem valós időben fordulnak elő, például e-mailek, tweetek, közösségi média és faxok.

A szolgáltatásiválólista-típusok lehetővé teszik a hasonló szolgáltatási várólisták szolgáltatássor-csoportokba és virtuális szolgáltatási várólistákba való csoportosítását, valamint a hasonló szolgáltatási várólistákra vonatkozó előrejelzések készítését.

WFM két rendszerszolgáltatás-várólistatípussal rendelkezik: Hang és E-mail. Ha a WFM egy korábbi verziójáról frissít, amely lehetővé tette a hívások vagy e-mailek szolgáltatási várólistáinak konfigurálását, akkor ezek a szolgáltatási várólisták automatikusan a Hang- vagy E-mail szolgáltatási várólistatípust kapják.

A szolgáltatásválólista-típusokkal a létrehozásuk után végezhető műveletek korlátozottak.

- A kapcsolat típusa nem módosítható.
- Ha egy szolgáltatásválólista-típus hozzá van rendelve egy szolgáltatási várólistához, az nem törölhető.
- A rendszerszolgáltatás-várólistatípusok (hang és e-mail) nem szerkeszthetők és nem törölhetők.

Szolgáltatási várólistatípusok létrehozása, szerkesztése és törlése

A Szolgáltatásválólista-típusok lapon konfigurálhatja és karbantarthatja a szolgáltatásválólista-típusokat.

Új várólistatípus létrehozása

1. Válassza az Új szolgáltatási várólistatípus létrehozása lehetőséget .
2. Adjon meg egy egyedi nevet a szolgáltatási várólista típusának, amely leírja, hogy a szolgáltatásválólista milyen típusú kapcsolatot kezel. Karakterek maximális száma = 50.
3. Válassza ki a kapcsolat típusát: interaktív vagy nem interaktív.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Meglévő szolgáltatásválólista-típus szerkesztése

1. Válassza a Meglévő szolgáltatásválólista-típus **szerkesztése vagy törlése lehetőséget**.
2. Válassza ki a kívánt szolgáltatási várólista-típust a legördülő listából.
3. Szükség szerint szerkessze a szolgáltatásüzenet-típus nevét. Ha a szolgáltatási várólista típusa hozzá van rendelve a szolgáltatási várólistákhoz, akkor a szolgáltatási várólista típusának névváltozása lesz alkalmazva ezekre a szolgáltatási várólistákra. A kapcsolat típusa nem módosítható.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Meglévő szolgáltatásivárólista-típus törlése

1. Válassza a Meglévő szolgáltatásvárólista-típus **szerkesztése vagy törlése lehetőséget**.
2. Válassza ki a kívánt szolgáltatási várólista-típust a legördülő listából.
3. Kattintson a Delete elemre .

Szolgáltatási várólisták kezelése

A szolgáltatási várólista ügynökök csoportja, amelyekhez a kapcsolattartók át vannak irányítva. Általában egy adott készséghez kapcsolódik. A WFM ütemezheti az ügynököket a szolgáltatásvárólista követelményeinek támogatására. Ezért a WFM a szolgáltatási várólistákat teszi az ütemezések és előrejelzések középpontjába.

Szinkronizált/nem szinkronizált környezetek

A szolgáltatásvárólisták létrehozhatók WFM vagy szinkronizálhatók a ACD.

- Szinkronizált ACD-kkel rendelkező környezetekben a WFM importálja a szolgáltatási várólista adatait a ACD a szinkronizálási szolgáltatáson keresztül. Az importált szolgáltatási várólista azon adatai, amelyek nem módosíthatók WFM (a szolgáltatási várólista neve és azonosítója), csak olvashatók a Szolgáltatási várólisták oldalon. Ezeket az adatokat csak a ACD lehet megváltoztatni. A WFM létrehozott szolgáltatásvárólisták csak WFM léteznek, és nem kerülnek be a ACD (lásd: Szolgáltatássor-adatok szinkronizálása).
- A nem szinkronizált ACD-kkel rendelkező környezetekben a WFM létrehozott szolgáltatási várólistáknak ugyanazokkal a nevekkel és azonosítókkal kell rendelkezniük, mint amelyek a ACD be vannak állítva. Ez lehetővé teszi WFM hogy a ACD ból a WFM-be importált előzményadatokat a megfelelő szolgáltatásvárólistához társítsa.

Virtuális szolgáltatási várólisták

A virtuális szolgáltatási várólista azonos szolgáltatásivárólista-típusú szolgáltatási várólisták gyűjteménye. Virtuális szolgáltatási várólisták csak WFM léteznek.

> MEGJEGYZÉS: Szinkronizált szolgáltatási várólistát ne tegyen virtuális szolgáltatási várólistává. Ezt a jelölőnégyzetet csak akkor jelölje be, ha a szolgáltatási várólistát WFM-ben hozta létre.

A virtuális szolgáltatási várólisták a létrehozásuk után kezdik gyűjteni az előzményadatokat az összetevő-szolgáltatási várólistákból. Ha az összetevőszolgáltatás-várólisták előzményadatai már léteznek, és összesített előzményadataikat a virtuális szolgáltatási várólistához szeretné társítani, előzményadat-egyesítési kérelmet küldhet (lásd: Előzményadatok egyesítése).

> **JEGYZET**
> Előzményadat-egyesítési kérelmet akkor is beküldhet, ha újra szeretné számítani egy virtuálisszolgáltatás-várólista előzményadatait, mert a virtuális szolgáltatás várólistáján elvégezte az alábbiak valamelyikét:

- Hozzáadott szolgáltatási várólisták előzményadatokkal
- Törölt szolgáltatásvárólisták előzményadatokkal

Hozzon létre egy virtuális szolgáltatási várólistát, ha egyetlen előrejelzést, elosztást vagy ütemezést szeretne létrehozni hasonló szolgáltatásvárólisták egy csoportjához. Az alábbi példák olyan helyzeteket mutatnak be, amikor egy virtuális szolgáltatási várólista hasznos lehet.

PÉLDA Egy kapcsolattartó központnak van egy szolgáltatási várólistája a prémium ügyfelek számára, és egy másik a törzsügyfelek számára. A prémium ügyfelek gyorsabban érik el az ügynököt, és nagyobb értékű szolgáltatásokat kapnak. Az ügynökök
Az ügyfélhívásokat kezelő személyek mindkét szolgáltatási várólista tagjai. A prémium és a normál ügyfélszolgálati várólistákból álló virtuális szolgáltatási várólista létrehozása leegyszerűsíti az ütemezést.

PÉLDA : Egy szervezet több helyen rendelkezik informatikai ügyfélszolgálattal? A kapcsolattartó központ minden helyhez egy szolgáltatási várólistát használ, hogy több időzónát vegyen figyelembe, és lehetővé tegye a hely szerinti jelentéskészítést.
Az ügyfélszolgálati központ útválasztása egyetlen készletbe vonja össze az ügynököket az egyes helyekről, és helytől függetlenül elosztja a hívásokat a következő elérhető ügynöknek. A szolgáltatási várólisták virtuális szolgáltatási várólistába csoportosításával a WFM az ügynököket egyetlen csoportként ütemezheti az útválasztásnak és az időzónáknak megfelelő mintában.

Precíziós várólisták

A Unified CCE pontosságú várólista részletesebb kapcsolatirányítási módszer, mint amelyet a szolgáltatási várólisták használnak. A Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM) szolgáltatásban konfigurált több ügynöki attribútumon és jártasságon alapul. A precíziós várólisták segítenek a hívásokat az elérhető legképzettebb ügynökhöz irányítani.

A precíziós várólisták beállításával kapcsolatos információkért tekintse meg a Cisco Unified ICM dokumentációját.

WFM a precíziós várólistákat szolgáltatási várólistákként (Unified CCE terminológiával "képzettségcsoportokként") kezeli. Ha WFM szinkronizálva van az Unified CCE-vel, a WFM létrehoz egy szolgáltatás-várólistát és szakértelem-leképezést minden Unified ICM szakértelemcsoporthoz és pontossági várólistához. Ez alól kivételt képez, ha több Unified Communications Manager (Unified CM) perifériaátjáró van beállítva a Unified ICM. Ebben az esetben a WFM minden pontossági várólistához és perifériaátjáróhoz létrehoz egy szolgáltatási várólistát. Az:

Unified CM perifériás átjárók száma × PQ-k száma = a WFM létrehozott szolgáltatási várólisták száma

A több perifériás átjáróval rendelkező rendszerekben a WFM létrehozott szolgáltatási várólisták neve a következő:

<PG-azonosító>.<precíziós várólista neve>

WFM ugyanúgy rögzíti a precíziós várólista-előzményadatokat, mint a szolgáltatási várólista előzményadatait.

MEGJEGYZÉS: Jelenleg a WFM figyelmen kívül hagyja a Unified CCE által a hívások átirányításához használt részletes ügynöki tulajdonságokat és jártasságokat.

Mezőleírások

A Szolgáltatási várólisták lapon hozhat létre, szerkeszthet és törölhet szolgáltatásvárólistákat.

Nem törölhet olyan szolgáltatásvárólistát, amely ütemezett tevékenységet tartalmaz (kivéve az Elérhető és a Nem érhető el), vagy ha az alábbiak bármelyike igaz:

- Egy virtuális szolgáltatás várólistájában található
- Ez egy munkafolyamatban van
- Az ügynöki ütemezések hivatkoznak rá
- Ez egy fő szolgáltatási várólista
- Erre egy ütemezési kérelem hivatkozik

AJÁNLOTT ELJÁRÁS: Ne törölje a szolgáltatási várólistákat. Ha töröl egy szolgáltatásvárólistát, a hozzá társított összes előzményadat és ügynökütemezés elvész.

A Szolgáltatási várólisták lap mezőinek leírása meglévő szolgáltatási várólista szerkesztésekor vagy törlésekor, illetve új szolgáltatási várólista létrehozásakor az alábbiakban található.

Szolgáltatási várólista adatai

Mező	Leírás
Szolgáltatási várólista neve	A szolgáltatásvárólista neve. Szinkronizált rendszerekben létrejön a név, és A ACD karbantartva.
Forrás ACD	A szolgáltatásvárólista adatainak forrása ACD. Szinkronizált rendszerben Ez a mező automatikusan ki van töltve. Nem szinkronizált rendszerben a ACD manuálisan kell kiválasztani. A nem szinkronizált rendszerekben az alapértelmezett érték az Általános.
Szolgáltatási várólista azonosítója	A szolgáltatásvárólistát azonosító egyedi azonosító. Szinkronizált rendszerekben a Az azonosító a ACD jön létre. Miután hozzárendelt egy azonosítót egy szolgáltatási várólistához, az nem módosítható.
Ne hozzon létre előrejelzéseket vagy ütemezéseket ehhez a szolgáltatási várólistához jelölőnégyzet	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a szolgáltatási várólista inaktiválásához. A továbbiakban nem lesz elérhető elosztások, előrejelzések, stratégiai előrejelzések és ütemezések létrehozásakor. Az előzményadatokat azonban továbbra is megtekintheti.

Mező	Leírás
	MEGJEGYZÉS: Ha bejelöli ezt a jelölőnégyzetet, ne felejtse el eltávolítani a szolgáltatási várólistát minden olyan többképzettségű csoportból, amelyhez társítva van. Ha igen, Nem, az ilyen több képzettségű csoport ütemezési kérelme sikertelen lesz.

Szolgáltatási várólista típusa

A szolgáltatási várólista típusa leírja, hogy milyen típusú kapcsolatokat kezel ez a szolgáltatási várólista.

Lásd: Szolgáltatási várólistatípusok kezelése.

Időzóna

Válassza ki a szolgáltatási várólista ütemezésekor használni kívánt időzónát. A szolgáltatási várólista nyitási és zárási óráit ez az időzóna értelmezi. Alapértelmezés szerint ez a vállalat számára a Globális beállítások lapon beállított alapértelmezett időzóna (lásd: Globális beállítások konfigurálása).

Újraelosztás típusa

(Csak nem interaktív szolgáltatási várólisták esetén) Az újraelosztási típus, amely meghatározza, hogy a szolgáltatási várólista zárva tartási ideje alatt érkező nem interaktív kapcsolatok hogyan kerülnek újraelosztásra a célintervallumok között előrejelzési célokra. A célintervallumokat a kezelési küszöbérték határozza meg. A következő lehetőségek közül választhat:

- Nincs – A munkaidőn belül érkező névjegyeket a rendszer figyelmen kívül hagyja, és nem osztja el újra (alapértelmezett).
- Arányos – A kapcsolatok arányosan újraelosztásra kerülnek a célintervallumok között a célintervallumok eloszlási aránya alapján.
- Páros – A névjegyek egyenletesen oszlanak el a célintervallumok között.

A Kezelési küszöbérték mezőben adja meg percben azt az időt, ameddig a kapcsolattartókat kezelni kell. Az érvényes értékek 0 és 4 320 perc (72 óra) között vannak.

Paraméterek

Mező	Leírás
Szolgáltatási várólista prioritása	A szolgáltatási várólista prioritása: 0 és 999 közötti bármely szám, ahol a 0 a Legmagasabb prioritású. A szolgáltatási várólista prioritása lehetővé teszi WFM ütemezési ütközések feloldását, amikor az ügynökök több szolgáltatási várólistához vannak hozzárendelve. **PÉLDA** : Kijelöl néhány ügynököt két szolgáltatási várólista támogatására. Ha WFM létrehozza a kettő ütemezését Szolgáltatási várólistákat, és felderíti, hogy nincs elég ügynök

Mező	Leírás
	Támogatja az összes előrejelzési követelményt mindkettő esetében, összehasonlítja az egyes szolgáltatásvárólisták prioritási értékét, és először a legmagasabb prioritású szolgáltatásvárólistához ütemezi az ügynököket.
Átlagos Beszédidő	Egy kapcsolat átlagos időtartama másodpercben kifejezve Szolgáltatási várólista. WFM ezen információk alapján határozza meg a követelmények teljesítéséhez szükséges ügynökök számát, amikor terjesztést hoz létre ehhez a szolgáltatásvárólistához. Beállíthatja, hogy a WFM automatikusan kiszámítsa ezt az értéket, amikor terjesztést generál, ha bejelöli a jelölőnégyzetet a Szolgáltatási várólista standard ideje szakaszában a Terjesztési kérelem oldalon.
Érintkezés utáni átlagos munkaidő	Az az átlagos időtartam másodpercben, amelyet egy ügynök a kapcsolatfelvételi munka után az adott szolgáltatásvárólistán tölt. WFM ezen információk alapján határozza meg a követelmények teljesítéséhez szükséges ügynökök számát, amikor terjesztést hoz létre ehhez a szolgáltatásvárólistához. Beállíthatja, hogy a WFM automatikusan kiszámítsa ezt az értéket, amikor terjesztést generál, ha bejelöli a jelölőnégyzetet a Szolgáltatási várólista standard ideje szakaszában a Terjesztési kérelem oldalon.
Szolgáltatásiszint-célkitűzés	(Csak interaktív szolgáltatási várólisták esetén) A kapcsolattartók százalékos aránya megadott számú másodpercen belül válaszol. A másodpercek számának nullánál nagyobbnak kell lennie. WFM ezzel a céllal határozza meg a követelmények teljesítéséhez szükséges ügynökök számát a szolgáltatásvárólista elosztásának és előrejelzésének létrehozásakor.
Előrejelzési pontossági szint százalékos aránya	(Csak olvasható) A szolgáltatásvárólista előrejelzési pontossági számítási kérelmének futtatásakor kiszámított érték. Ha ezt még nem tette meg, akkor a megjelenített érték nulla százalék. Az előrejelzés pontossági szintje azt méri, hogy mennyire volt pontos az előrejelzés. Ezt az értéket úgy számítja ki a rendszer, hogy összehasonlítja az előre jelzett érintkezési mennyiséget a tényleges érintkezési mennyiséggel. **PÉLDA** : Ha az előrejelzés pontossági szintje 105 százalék, akkor az előrejelzett érintkezési mennyiség 5 százalékkal nagyobb volt a ténylegesnél
	Érintkező hangereje.

Nyitvatartás és zárás

A szolgáltatási várólista működésének napjai és órái. A pipa azt jelzi, hogy a szolgáltatási várólista aktív (vagy "nyitott") a hét egy adott napján. A nyitvatartási idő 24 órás formátumú, és az öt perc többszörösének kell lennie. Ha bármi mást ad meg, azt a legközelebbi öt percre kerekíti a rendszer. A kivétel a 23:59 érték, azaz éjfél.

Ütemezési blokk minimális időtartama

Jelölje be a "Minimális ütemezési blokk időtartamának kényszerítése" jelölőnégyzetet a szolgáltatási várólista ütemezhető minimális időtartamának beállításához. Az érvényes értékek öt perc (00:05) és 16 óra (16:00) között vannak, ötperces lépésekben.

Ez a beállítás nem kötelező. Akkor érdemes használni, ha vannak olyan ügynökei, akik több szolgáltatási várólistát támogatnak, és nem szeretné, hogy túl gyakran váltsanak a szolgáltatási várólisták között. Nem kell ezt a beállítást használnia, ha az ügynökök egyetlen szolgáltatási várólistát támogatnak, vagy ha könnyen válthatnak oda-vissza az általuk támogatott szolgáltatási várólisták között.

Az ütemezési blokk minimális időtartama csak a Kiegyensúlyozott ütemezési módszerrel futtatott ütemezésekre vonatkozik. Ha a Priorizált ütemezési módszerrel futtat ütemezést, a rendszer figyelmen kívül hagyja ezt a beállítást. Egyéb esetek, amikor a rendszer figyelmen kívül hagyja az ütemezési blokk minimális időtartamát az ütemezések módosításakor:

- Ügynök ütemezett szerkesztései
- Ütemezések optimalizálása
- Változások üzenetküldési kérelmek eredményeként
- Ütemezési tevékenységek másolása

A Kiegyensúlyozott módszer ütemezésének futtatásakor a rendszer a minimális időtartamot követi, még akkor is, ha ez azt jelenti, hogy az ügynök nem ütemezhető a legjobb lefedettségre, az ügynök összes szolgáltatási várólistájára, vagy egyáltalán, ha a minimum nem teljesíthető. A lefedettséget negatívan befolyásolhatja, különösen akkor, ha a minimális időtartamot magasabbra vagy ahhoz közel állítják be a minimális műszakhosszhoz.

> MEGJEGYZÉS: Ennek a beállításnak a használata meghosszabbítja az ütemezések futtatásához szükséges időt, különösen akkor, ha az ütemezések összetettek (például sok ügynököt, szolgáltatási várólistát és munkakörülményeket tartalmaznak,
> és változó műszakokat használ).

> MEGJEGYZÉS: Ha ez a szolgáltatásvárólista egy több képességű csoport része, és a csoportban lévő szolgáltatásvárólisták minimális ütemezési blokkidőtartamai eltérőek, akkor a rendszer a konfigurált leghosszabb időtartamot használja a
> Multiskill csoport.

Ütemezés maximális százaléka műszakonként

Jelölje be a "Maximális ütemezési százalék kényszerítése" jelölőnégyzetet az ügynök műszakjában a szolgáltatási várólista támogatására lefoglalható idő maximális százalékának beállításához. Az érvényes értékek 1 és 99 százalék között vannak.

Ez a beállítás nem kötelező. Akkor érdemes használni, ha vannak olyan ügynökei, akik több szolgáltatási várólistát támogatnak, és meg szeretné adni, hogy a műszakjuk mekkora része ütemezhető be ennek a szolgáltatási várólistának a támogatására. Nem kell használnia ezt a beállítást, ha az ügynökök egyetlen szolgáltatási várólistát vagy több képességcsoportot támogatnak, vagy ha nincs ok annak korlátozására, hogy mennyi időt töltenek a szolgáltatásvárólista támogatásával.

MEGJEGYZÉS: Egy ügynök nem lesz ütemezve a hétre, ha az egyetlen elérhető beállítás túllépi a beállított maximális ütemezési százalékot.

A maximális ütemezési százalék csak a Kiegyensúlyozott ütemezési módszerrel futtatott ütemezésekre vonatkozik. Ha a Priorizált ütemezési módszerrel futtat ütemezést, a rendszer figyelmen kívül hagyja ezt a beállítást. Egyéb esetek, amikor a rendszer figyelmen kívül hagyja a maximális ütemezési százalékot az ütemezések módosításakor:

- Ügynök ütemezett szerkesztései
- Ütemezési tevékenységek másolása
- Változások a jóváhagyott menetrendi kereskedések és ajánlatok eredményeként
- Ütemezések frissítése az Ütemezési előzmények és a Visszaállítás használatával
- Ütemezések optimalizálása

Multiskill csoportok

Ez a szakasz megjeleníti azoknak a többképzettségű csoportoknak a nevét, amelyeknek ez a szolgáltatási várólista része. Rendeljen prioritást (0 és 999 között, ahol a 0 a legmagasabb) minden többképzettségű csoporthoz. Az itt hozzárendelt prioritás segít meghatározni, hogy az ügynökök hogyan vannak ütemezve a többképzettségű csoportokat alkotó szolgáltatási várólisták támogatásához.

Szakértelem-hozzárendelések

Egy vagy több szakértelem-leképezést rendel a szolgáltatási várólistához, és beállítja azok prioritásait (0–999, ahol a 0 a legmagasabb). Hozzárendelhet egy, több vagy az összes szakértelem-hozzárendelést a szolgáltatási várólistához.

A szakértelem-leképezések összekapcsolják az ügynököket a szolgáltatási várólistákkal. Ahhoz, hogy az ügynökök ütemezve legyenek a szolgáltatási várólista támogatására, mind az ügynököket, mind a szolgáltatási várólistát ugyanahhoz a szakértelem-leképezéshez kell hozzárendelni. Az egyes szakértelem-leképezések prioritásának hozzárendelése lehetővé teszi WFM az ütemezési ütközések feloldását, amikor a több képzettséggel rendelkező ügynökök több szolgáltatási várólistához tartoznak.

Virtuális szolgáltatás várólistája

Jelölje be a jelölőnégyzetet, ha ez a szolgáltatási várólista virtuális szolgáltatási várólista (lásd: Virtuális szolgáltatási várólisták). Ha ezt megtette, megnyílik egy szolgáltatási várólista-választó panel, ahol szolgáltatásvárólistákat rendelhet hozzá a virtuális szolgáltatási várólista tagjaihoz. Az elérhető szolgáltatásvárólisták mindegyike azonos típusú szolgáltatási várólistával rendelkezik.

MEGJEGYZÉS: Szinkronizált szolgáltatási várólistát ne tegyen virtuális szolgáltatási várólistává. Ezt a jelölőnégyzetet csak akkor jelölje be, ha a szolgáltatási várólistát WFM-ben hozta létre.

MEGJEGYZÉS Egy virtuális szolgáltatási várólista módosításához a virtuális szolgáltatási várólistában lévő összes forrásszolgáltatás-várólistának a nézeten és hatókörön belül kell lennie. Ha nem, akkor nem jelennek meg a
A forrásszolgáltatás-várólisták listáját, és a rendszer letiltja a virtuális szolgáltatási várólista módosítását.

Fő szolgáltatási várólista

Ezt a szolgáltatási várólistát teszi egy vagy több ügynök fő szolgáltatási várólistájává. Ügynököket kereshet az alapszintű vagy speciális szűrővel, és hozzárendelhet egy, több vagy az összes ügynököt a fő szolgáltatási várólistához.

MEGJEGYZÉS: Ha egy ügynököt egy fő szolgáltatásvárólistához rendel, azzal automatikusan eltávolítja az ügynök korábbi fő szolgáltatási várólista-hozzárendeléseit.

Ütemezési sorrend

Az ügynökök ütemezésének sorrendje a szolgáltatási várólistához. WFM ezen sorrend alapján hasonlítja össze az ügynököket, és először a legmagasabb prioritású ügynököket ütemezi. Ha vissza szeretné állítani a sorrendet a rendszer alapértelmezett értékére, kattintson az Alapértelmezés visszaállítása gombra.

Az alkalmazott kritériumok a következők:

- Rendelkezésre álló órák maximális száma – Az ügynök által a hét minden napján ütemezhető órák maximális számának összege
- Minimális rendelkezésre álló órák – Az ügynök által a hét minden napján ütemezhető órák minimális számának összege
- Heti maximális óraszám– Az ügynök műszakjához beállított heti maximális óraszám (a Műszakok oldalon)
- Heti minimális óraszám– Az ügynök műszakjához konfigurált heti minimális óraszám (a Műszakok oldalon)
- Rang – Az ügynök rangsorolása a kapcsolattartó központban szakértelem alapján (az Ügynökök oldalon)
- Vállalat kezdő dátuma – Az a dátum, amikor az ügynök elkezdett dolgozni a vállalatnál (az Ügynökök oldalon)
- Részleg kezdési dátuma – Az a dátum, amikor az ügynök elkezdett dolgozni a részlegnél (az Ügynökök oldalon)

Alapértelmezett zsugorodási forgatókönyv

Válassza ki az alapértelmezett zsugorítási forgatókönyvet, amely a zsugorodási korrekciós tényezőt alkalmazza az előrejelzésre. Egy szolgáltatásvárólista csak egy zsugorítási forgatókönyvhöz rendelhető hozzá.

Ágensek korrekciós tényezője

Adjon meg egy értéket, amely módosítja azt, ahogyan a rendszer előrejelzi az ütemezendő ügynökök számát. Ez a tényező az adott szolgáltatási várólistán dolgozó ügynökök hatékonyságát hivatott ábrázolni. (Megjegyzendő, hogy ez eltér a többféle készségből adódó hatékonyságnövekedéstől.)

- Példa olyan helyzetre, amely 1-nél kisebb korrekciós tényezőt igényel – csevegőszolgáltatási várólista, amely lehetővé teszi az ügynökök számára, hogy válaszoljanak az egyidejű csevegésekre. A szolgáltatásvárólistán lévő ügynökök hatékonyabbak. Ha kétszer annyi csevegést tudnak fogadni, mint telefonhívást, akkor a megfelelő korrekciós tényező 0,5 lehet.
- Példa olyan helyzetre, amely 1-nél nagyobb korrekciós tényezőt igényel – bejövő hívásszolgáltatási várólista, amely eseti alapon nyomon követési munkát (például kimenő hívásokat, kutatásokat és e-maileket) hoz létre. Az ezen a szolgáltatási várólistán dolgozó ügynökök csak részben érhetők el a bejövő telefonhívásokhoz. Ebben az esetben az ütemezőnek olyan értéket kell megadnia, amely tükrözi az egy órányi bejövő telefonhívás teljesítéséhez szükséges ügynökök számát.

Tevékenység metaadatai

(Nem kötelező) Alapértelmezett metaadatértékeket rendel az alábbi tevékenységek bármelyikéhez vagy mindegyikéhez, illetve eltávolítja az alapértelmezett metaadatértékeket:

- Működik
- Túlóra
- Zárt szolgáltatás

A tevékenységek metaadatértékeinek konfigurálásával kapcsolatos további információkért lásd: Tevékenység metaadatértékeinek kezelése.

Színes

Az a szín, amely ezt a szolgáltatási várólistát jelöli az ütemezésben. Ez a szín csak üzem közbeni ütemezett tevékenységekhez használatos. A szolgáltatásvárólista lezárt szolgáltatási várólistája és túlóra ütemezett tevékenységei szabványos, nem szerkeszthető színeket használnak.

Szolgáltatásisor-csoportok kezelése

A szolgáltatásisor-csoport azonos szolgáltatásisor-típusú egyedi szolgáltatási várólisták gyűjteménye. Ha a szolgáltatási várólistákat egyetlen szolgáltatásisor-csoportba egyesíti, az egyes szolgáltatásvárólisták összes adata az egyes metrikák teljes számává lesz összesítve.

Mezőleírások

A Szolgáltatássor-csoportok lapon hozhat létre, szerkeszthet és törölhet szolgáltatásisor-csoportokat.

A Szolgáltatássor-csoportok oldal mezőinek leírása meglévő szolgáltatásisor-csoport szerkesztésekor vagy törlésekor, illetve új szolgáltatásisor-csoport létrehozásakor az alábbiakban található.

Mező	Leírás
Színes	Az a szín, amely ezt a szolgáltatásivárólista-csoportot jelöli az
ütemezésben. Szolgáltatási várólista típusának kiválasztása szolgáltatásisor-típusa.	A szolgáltatásisor-csoport
Szolgáltatássor-csoport neve	A szolgáltatássor-csoport neve.
Szolgáltatási várólisták	A szolgáltatásivárólista-csoporthoz hozzárendelhető szolgáltatási várólisták. Te Hozzárendelhet egy, több vagy az összes szolgáltatási várólistát a szolgáltatási várólistacsoporthoz. A felsorolt szolgáltatásvárólisták ugyanahhoz a szolgáltatási várólistatípushoz tartoznak, mint a kiválasztott típus.

Szakértelem-hozzárendelések kezelése

A szakértelem-leképezések kapcsolatokat biztosítanak a szolgáltatási várólisták és az ügynökök között. A szakértelem-leképezéshez hozzárendelt ügynökök általában ugyanazokkal a képességekkel rendelkeznek.

Ha egy ügynököt egy szolgáltatásvárólista támogatására szeretne ütemezni, hozzá kell rendelnie az ügynököt a szolgáltatási várólistához társított szakértelem-leképezéshez vagy több képességcsoporthoz. Egy ügynököt egynél több szakértelem-leképezéshez is hozzárendelhet.

FONTOS : Szakértelem-leképezéshez vagy több képzettségi csoporthoz hozzá nem rendelt ügynökök nem ütemezhetők.

MEGJEGYZÉS Amikor a WFM szolgáltatásvárólista-információkat importál a szinkronizált ACD-ből, automatikusan létrehoz egy szakértelem-leképezést minden egyes szolgáltatásvárólistához, egy-az-egyhez. A szakértelem-leképezés neve azonos Szolgáltatásvárólistaként, és a rendszer automatikusan hozzárendeli a szolgáltatási várólistát. A szinkronizálás csak egyszer történik meg. Ha törli a képességleképezést, a rendszer nem hozza létre újra a következő szinkronizáláskor.

A szakértelem-leképezéshez rendelt szolgáltatás-várólisták prioritást élveznek. Ez lehetővé teszi a WFM

számára az ütemezési ütközések feloldását, amikor az ügynökök több szolgáltatási várólistához vannak hozzárendelve. Az ügynökök először a legmagasabb prioritású szolgáltatási várólistára lesznek ütemezve.

PÉLDA : Kijelöl néhány ügynököt két szolgáltatási várólista támogatására, és mindegyik szolgáltatási várólistához prioritást rendel. Amikor WFM létrehozza a két szolgáltatás-várólista ütemezését, és felderíti
Nincs elég ügynök az egyes szolgáltatási várólisták összes előrejelzési követelményének támogatásához, ez összehasonlítja a szolgáltatási várólistákhoz rendelt prioritási értéket. WFM ezután először a legmagasabb prioritású szolgáltatásvárólistához ütemezi az ügynököket. Ha egy szolgáltatási várólista egynél több szakértelem-leképezéssel vagy több képességcsoporttal rendelkezik, akkor a magasabb képzettség-leképezési vagy több képességcsoport-prioritáshoz társított ügynökök ütemezése az alacsonyabb képzettség-leképezési vagy több képességcsoport-prioritáshoz társított ügynökök előtt történik.

Mezőleírások

A Szakértelem-hozzárendelések lapon hozhat létre, szerkeszthet és törölhet szakértelem-leképezéseket.

MEGJEGYZÉS A ACD szinkronizált környezetekben a WFM létrehozott új szakértelem-leképezések nem kerülnek vissza a ACD.

AJÁNLOTT ELJÁRÁS A szinkronizált képességleképezés konfigurálásakor módosítsa a nevét, hogy megkülönböztesse a szolgáltatási várólistától. Ne törölje a szakértelem-hozzárendeléseket. Ha töröl egy képességleképezést, az összes előzmény
A hozzá kapcsolódó adatok elvesznek.

A Szakértelem-hozzárendelések oldal mezőinek leírása alább található.

Mező	Leírás
Szakértelem-leképezés neve	A szakértelem-leképezés egyedi neve.
Szolgáltatási várólisták	A szakértelem-leképezéshez rendelt szolgáltatási várólisták.
Prioritás	A kiválasztott szolgáltatásvárólista prioritása 0 és 999 között, ahol a 0 a legmagasabb prioritás. Ez a prioritás lehetővé teszi a WFM számára az ütemezési ütközések feloldását, amikor az ügynökök több szolgáltatási várólistához vannak hozzárendelve.
Ügynökök	A szakértelem-leképezéshez rendelt ügynökök. A hozzárendelt ügynökök ütemezhetők a hozzárendelt szolgáltatási várólistákhoz.

Több képességű csoportok kezelése

A több képességű csoportok arra szolgálnak, hogy az ügynököket úgy ütemezzék, hogy ugyanabban az időszakban több szolgáltatási várólistát támogassanak. A több képességű csoport több szolgáltatási várólistából áll. Az egyes szolgáltatási várólisták százalékos súlyozással vannak súlyozva annak jelzésére, hogy az ügynök mennyi időt tölt az adott szolgáltatási várólista támogatásával a több képességű csoporton belül.

A több képzettségű csoportok ütemezési ügynökei olyan számításokban jelennek meg, mint az Ügynökök ütemezve és az Ütemezett szolgáltatási szint. Mivel az ügynökök több szolgáltatásvárólista között osztják fel az idejüket, az egyes szolgáltatási várólistákhoz való százalékos hozzájárulásuk tükröződik ezekben a számításokban.

Mezőleírások

A Többszörös képzettségcsoportok lapon hozhat létre, szerkeszthet és törölhet több képzettségű csoportot.

BEVÁLT GYAKORLAT: Ne töröljön több készségcsoportot. Ha töröl egy többképzettségű csoportot, a hozzá társított összes ügynökütemezés is törlődik.

Az alábbiakban ismertetjük a Többszörös képzettségcsoportok oldalon található mezőket egy meglévő több képzettségi csoport szerkesztésekor vagy törlésekor, illetve új több képzettségi csoport létrehozásakor.

Mező	Leírás
Tevékenység metaadatai illetve eltávolítja azokat	(Nem kötelező) Alapértelmezett metaadatértékeket rendel az alapértelmezett metaadatokhoz, metaadat-értékek az alábbi tevékenységek bármelyikéből vagy mindegyikéből: ▪ Működik ▪ Túlóra ▪ Zárt szolgáltatás A metaadatértékek konfigurálásával kapcsolatos további információkért lásd: Tevékenység metaadat-értékeinek kezelése.
Ügynökök	Az ügynökök, akiket hozzárendelhet a multiskill csoporthoz. Kereshet ügyintézőket az alap vagy speciális szűrővel, és hozzárendelhet egy, több vagy az összes ügynököt a több képzettségű csoporthoz. MEGJEGYZÉS: Egy ügynök csak egy többképzettségű csoporthoz tartozhat. Egy ügynök több képességű csoporthoz való hozzárendelése automatikusan eltávolítja az adott ügynökhöz tartozó korábbi többképzettségű csoport-hozzárendelések. A program nem figyelmezteti, ha egy ügynök egy másik többképzettségű csoporthoz tartozik, vagy ha eltávolítják abból a több képzettségű csoportból, amelyhez korábban hozzá lett rendelve.
Színes	Az a szín, amely ezt a több képzettségű csoportot jelöli az ütemezésben.
Multiskill csoport neve	A többképzettségű csoport neve.

Mez	Leírás
Szolgáltatási várólisták	A több képességű csoporthoz hozzárendelhető szolgáltatási várólisták. Képes vagy Rendeljen hozzá egy, több vagy az összes szolgáltatási várólistát a Multiskill csoporthoz. Minden szolgáltatási üzenetsorhoz hozzá kell rendelni egy súlyozást (százalékot). A súlyozás annak az időnek a százalékos aránya, amelyet az ehhez a több képzettségű csoporthoz rendelt ügynök a szolgáltatási várólista támogatásával tölt. A súlyoknak 100 százalékot kell összeadniuk. MEGJEGYZÉS Ha egy szolgáltatási várólista törlődik, vagy be van jelölve a "Ne hozzon létre előrejelzéseket vagy ütemezéseket ehhez a szolgáltatási várólistához" jelölőnégyzet, A súlyozást a rendszer nem osztja el automatikusan a Multiskill csoport többi szolgáltatás-üzenetsora között.

Szolgáltatásvárólista lezárási dátumainak kezelése

A Szolgáltatási sor lezárt dátumai oldalon jelölheti ki azokat a dátumokat, amikor egy szolgáltatási várólista le van zárva, és ezért nem tudja kezelni az ügyfélkapcsolatokat. A tipikus zárva tartási dátumok nemzeti ünnepek.

A lezárási dátumokat nem szabad olyan napokhoz használni, amikor a szolgáltatási várólista rendszeresen le van zárva. Előfordulhat például, hogy egy szolgáltatási várólista hétfőtől péntekig nyitva tart, szombaton és vasárnap pedig zárva van. Ez megfelelőbben konfigurálható a Szolgáltatási várólisták lap Nyitvatartási idő szakaszában (lásd: Szolgáltatásvárólisták kezelése).

A WFM feltételezzük, hogy az összes szolgáltatási várólista az év minden napján nyitva van, hacsak másként nincs konfigurálva.

Ha a lezárt dátumok évről évre azonosak egy szolgáltatásvárólista vagy több szolgáltatási várólista esetében, konfigurálhatja őket egy szolgáltatási várólistához, majd átmásolhatja őket más évekre és más szolgáltatási várólistákra.

MEGJEGYZÉS: Ha egy napot lezártként jelöl meg, akkor az adott napra vonatkozó előrejelzés nulla kapcsolattartóra változik. Ez azonban nincs hatással az adott napra már létrehozott ütemezésre. Ha az ügynökök ütemezve vannak a munkára
Ha egy napot lezártnak jelölnek ki, akkor továbbra is erre a napra vannak ütemezve. A megoldás erre a helyzetre egy kivétel létrehozása és hozzárendelése az adott nap szolgáltatási várólistájához. Ha egy dátum az előrejelzés létrehozása után lezártként van kijelölve, az Ütemezés szolgáltatás akkor is nullaként kezeli az adott dátumra vonatkozó előrejelzést, ha az előrejelzés pozitív értékeket mutat.

AJÁNLOTT ELJÁRÁS: Évente legalább egyszer frissítse a szolgáltatásvárólista lezárt dátumait.

Lezárt dátumok másolása

Miután konfigurálta a lezárt dátumokat egy szolgáltatásvárólistához, és mentette a rekordot, átmásolhatja

ezeket a lezárt dátumokat egy másik évre ugyanarra a szolgáltatási várólistára, vagy bármely évre egy másik szolgáltatási várólistára.

Szolgáltatásvárólista lezárt dátumainak másolása másik évre

Mező	Leírás

1. Válassza a Lezárt dátumok másolása szolgáltatás-üzenetsorba **lehetőséget**.
2. Válassza ki a másolni kívánt lezárási dátumokkal rendelkező szolgáltatási várólistát és évet. A másolandó dátumok megjelennek a **Hozzárendelt lezárási dátumok** ablaktáblán.
3. **A Másolás ide** szakaszban válassza ki ugyanazt a szolgáltatási várólistát, amelyet az első lépésben kiválasztott, majd válassza ki a célévet.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Szolgáltatásvárólista lezárt dátumainak másolása másik szolgáltatásvárólistába

1. Válassza a Lezárt dátumok másolása szolgáltatás-üzenetsorba **lehetőséget**.
2. Válassza ki a másolni kívánt lezárási dátumokkal rendelkező szolgáltatási várólistát és évet.
3. Válassza ki a cél szolgáltatásvárólistát és a célévet.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Mezőleírások

A Szolgáltatássor lezárt dátumai lapon hozhat létre, szerkeszthet, távolíthat el és másolhat

lezárt dátumokat. Az alábbiakban ismertetjük azokat a mezőket, amelyek lezárási dátumokat

Mező	Leírás
Hozzárendelt zárási dátumok	A lezárt dátumok hozzárendelésére használható naptár.
Szolgáltatási várólista szeretne rendelni.	Az a szolgáltatási várólista, amelyhez lezárt dátumokat
Év	Az év, amelyhez záró dátumokat szeretne rendelni.

A lap mezői, amikor lezárt dátumokat másol egy szolgáltatás-várólistába, az alábbiakban vannak ismertetve.

Mező	Leírás
Hozzárendelt zárási dátumok	(Csak olvasható) A lezárási dátumok, amelyek másolásra kerülnek.
Másolás várólistára	Az a szolgáltatás-várólista, amelybe a lezárt dátumokat
másolni szeretné. Másolás évbe	Az év, amelybe a lezárt dátumokat másolni szeretné.

Szolgáltatási várólista	Az a szolgáltatásvárólista, amelynek lezárt dátumait másolni szeretné.
Év	Az az év, amelynek záró dátumait másolni szeretné.

Zsugorodás konfigurálása

A contact center zsugorodása az, hogy mennyi időt veszítenek a kapcsolattartó központban a nem tervezett tevékenységek miatt. A zsugorodás okai közé tartozik számos olyan esemény, amely azt eredményezi, hogy az ügynökök nem állnak rendelkezésre, hogy segítsenek az ügyfeleknek a szokásos ütemezésük során. Az értékelt időkerettől és a jelenleg ütemezett időponttól függően a zsugorodási események magukban foglalhatják (de nem kizárólagosan) a szabadságokat, értekezleteket, projekteket, betegidőt és képzést.

A zsugorodási százalékot arra használják, hogy ezt figyelembe vegyék az ütemezés futtatásakor. Zsugorodási százalékok alkalmazásakor az ütemezés az egyes időközökhöz konfigurált zsugorodási százalékokkal túlterheli a szolgáltatási várólistát.

Az ütemezés futtatásakor a munkára rendelkezésre álló ügynökök száma általában nem egyezik meg a jövőbeli dátum elérkezésekor elérhető ügynökök tényleges számával. Ennek oka a kiszámítható és kiszámíthatatlan tevékenységek, amelyek miatt ezek az ügynökök már nem állnak rendelkezésre. A két szám közötti százalékos különbség a zsugorodási százalék.

> **PÉLDA** Szeptember 1-jén a szeptember 21-i hétre menetrend fut. Augusztus 31-én az A, B és C ügynökök szeptember 23-ra nyújtottak be szabadságkérelmet. Csak "A" ügynök kérését hagyták jóvá Szeptember 1-je az ütemezés futtatása előtt, így az A ügynök nem tekinthető elérhetőnek az adott napon. A B ügynök és a C ügynök szabadságkérelmét csak szeptember 3-án hagyták jóvá, így szeptember 23-ra tervezték a munkát, annak ellenére, hogy az ütemezés futtatásakor függőben lévő szabadságkérelmük volt. Amikor ezeket a kérelmeket szeptember 3-án jóváhagyják, a szeptember 23-án dolgozni tervezett ügynökök száma két ügynökkel csökken.

A zsugorodás funkció lehetővé teszi a zsugorodási százalékok intervallum szerinti konfigurálását az aktuális hétre és legfeljebb 11 hétre a jövőben (összesen 12 hétig). A zsugorodási százalék minden héten csökken, ahogy egy ütemezési hét közeledik az aktuális naphoz. Ennek az az oka, hogy azok a tevékenységek (például szabadság), amelyek eltávolítják az ügynököket az elérhető ügynökök készletéből, hozzáadódnak az ütemezéshez, és nem kell minden héten ugyanolyan mértékű zsugorodást engedélyeznie. Egyre biztosabbá válik az ütemezhető ügynökök számában, ahogy közeledik az ütemezés hetéhez.

Mező	Leírás

Korlátlan számú zsugorodási kategóriát hozhat létre, amelyek megfelelnek a kapcsolattartó központnak, bár zsugorodási hetenként legfeljebb 10 zsugorodási kategória lehet. A zsugorodási hét részletezi a zsugorodási százalékokat intervallumonként a hét napján. Korlátlan számú zsugorodási hetet hozhat létre. Ezután zsugorítási forgatókönyveket hozhat létre. A zsugorítási forgatókönyvek a zsugorodási heteket egymás után alkalmazzák az aktuális hétről a jövőben legfeljebb 11 hétre adott szolgáltatásvárólistákra.

Zsugorodási kategóriák kezelése

A zsugorodási kategóriák határozzák meg azokat az okokat, amelyek miatt az ügynökök nem állnak rendelkezésre a kapcsolattartók kezelésére műszakjuk során. A Zsugorodási kategóriák lapon korlátlan számú zsugorodási kategóriát hozhat létre, szerkeszthet és törölhet.

Ezután legfeljebb 10 zsugorodási kategória társítható egy zsugorítási héthez (lásd: Zsugorodási hetek kezelése), és legfeljebb 12 zsugorodási hét rendelhető hozzá egy zsugorítási forgatókönyvhöz (lásd: Zsugorodási esetek kezelése).

Új zsugorodási kategória létrehozása

1. Válassza az Új zsugorodási kategória **létrehozása lehetőséget**.
2. Adjon egyedi nevet az új kategóriának.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Meglévő zsugorodási kategória szerkesztése vagy törlése

1. Válassza a Meglévő zsugorodási kategória **szerkesztése vagy törlése lehetőséget**.
2. Válassza ki a szerkeszteni vagy törölni kívánt zsugorodási kategóriát a Zsugorodási **kategória kiválasztása listából** Legördülő lista.
3. Szükség szerint szerkessze a zsugorodási kategóriát, majd kattintson a Mentés **gombra**, vagy kattintson a Törlés **gombra** a törléshez.

Zsugorodási hetek kezelése

A zsugorodási hetek határozzák meg, hogy mely zsugorodási kategóriákat és zsugorodási százalékokat alkalmazza a rendszer a hét egyes napjainak 30 perces intervallumaira. Naponta és hetente legfeljebb 10 zsugorodási kategóriát rendelhet hozzá.

A Zsugorodási hetek lapon korlátlan számú zsugorodási hetet hozhat létre, szerkeszthet és törölhet. Egy meglévő zsugorodási hetet is másolhat, és más néven mentheti. A másolási funkció használatának egyik oka az, ha egy új zsugorodási hét majdnem megegyezik egy meglévő zsugorítási héttel, és csak a meglévő hét kis módosításait igényelné a megfelelő konfiguráláshoz.

Új zsugorodási hét létrehozása

1. Válassza az Új zsugorítási hét **létrehozása lehetőséget**.
2. Adjon egyedi nevet a zsugorodási hétnek.
3. Válassza ki a hét egy napját a Hétköznapi választás szakaszban.

   MEGJEGYZÉS: Ha a zsugorodás a hét több napján azonos, a Ctrl+kattintás billentyűkombinációval kiválaszthatja ezeket a napokat. A konfigurált zsugorodási kategóriák és zsugorodási százalékok a következők:
   Minden napra egyszerre alkalmazzák.

4. Válasszon ki legfeljebb 10 zsugorodási kategóriát az Elérhető zsugorodási kategóriák ablaktáblán, és a jobbra mutató nyíllal helyezze át őket a Hozzárendelt ablaktáblára.

   Minden kiválasztott zsugorodási kategória oszlopként lesz hozzáadva az Intervallumok táblázathoz.

5. Minden olyan 30 perces intervallumhoz, amelyre zsugorítást szeretne alkalmazni, kattintson duplán a cellára a megfelelő zsugorodási kategória oszlopban, és adjon meg egy százalékos értéket 1 és 99 között.

   MEGJEGYZÉS: Egyetlen táblázatcella értéke sem lehet 99 százaléknál nagyobb, és az intervallumsorok összege sem haladhatja meg a 99 százalékot.

6. Válassza ki a hét egy másik napját, és konfigurálja a zsugorodási kategóriákat és százalékokat az adott naphoz, amíg a hét minden kívánt napját be nem állítja. Nem kell zsugorítást konfigurálnia a hét minden napjára.
7. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Meglévő zsugorítási hét szerkesztése vagy törlése

1. Válassza a Meglévő zsugorítási hét **szerkesztése vagy törlése lehetőséget**.
2. Válassza ki a szerkeszteni vagy törölni kívánt zsugorodási hetet a **Név** legördülő listából.
3. Szükség szerint szerkessze a zsugorodási hetet, majd kattintson a Mentés **gombra**, vagy kattintson a Törlés **gombra** a törléshez.

Meglévő zsugorodási hét másolása

1. Válassza a Zsugorodási hét **másolása lehetőséget**.
2. Válassza ki a másolni kívánt meglévő zsugorodási hetet a **Zsugorodás hete** legördülő listából.
3. Adjon egyedi nevet az új zsugorodási hétnek a **Név** mezőben.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Zsugorodási forgatókönyvek kezelése

A zsugorodási forgatókönyvek az előrejelzések futtatásakor kerülnek alkalmazásra. A zsugorítási forgatókönyv legfeljebb 12 zsugorodási hétből áll egy megadott sorrendben (az aktuális héttől vagy a 0. héttől tizenkét hétig vagy a 11. hétig), amelyeket a rendszer az előrejelzés futtatásakor alkalmaz a kiválasztott szolgáltatási várólistákra.

A Zsugorodási forgatókönyvek lapon hozhat létre, szerkeszthet vagy törölhet zsugorodási forgatókönyveket.

Új zsugorítási forgatókönyv létrehozása

1. Válassza az Új zsugorítási forgatókönyv létrehozása lehetőséget .
2. Adjon egyedi nevet az esetnek a **Név** mezőben.
3. Válassza ki a forgatókönyv zsugorodási heteit úgy, hogy áthelyezi őket az Elérhető panelről a Hozzárendelt panelre. Legfeljebb 12 hetet rendelhet hozzá (0–11-es számozással), ahol a 0. hét az aktuális hét. Ugyanazt a zsugorodási hetet többször is hozzárendelheti, és a hét különböző pozíciókat foglal el a számozott listában. Ha egy héten nincs várt zsugorodás, rendelje hozzá a **Nincs zsugorodás hetet** .

MEGJEGYZÉS: Ha az előrejelzés 12 hétnél hosszabb időszakra vonatkozik, akkor a 11. zsugorodási hét lesz alkalmazva az előrejelzési időszak egyenlegére.

PÉLDA

Az alábbi ábra bemutatja, hogyan rendelhetők hozzá a zsugorodási hetek. Megjegyzendő, hogy néhány zsugorodási hét ismétlődik, és a 0. héten nem várható zsugorodás.

Hozzárendelt	Hét száma
Nincs zsugorodás	0
Zsugorodás B hét	1
Zsugorodás F hét	2
G zsugorodási hét	3
Zsugorodás A hét	4
C. zsugorodási hét	5
Zsugorodás N hét	6
Zsugorodási hét M	7

Hozzárendelt	Hét száma
Zsugorodás Z hét	8
Zsugorodási hét K	9
Zsugorodás A hét	10
Zsugorodás D hét	11

4. Válassza ki azokat a szolgáltatás-üzenetsorokat, amelyek előrejelzéskor ezt a zsugorodási forgatókönyvet fogják használni.

> MEGJEGYZÉS: Ez a zsugorodási forgatókönyv a kiválasztott szolgáltatási várólisták alapértelmezett forgatókönyve, bár előrejelzés kérésekor az alapértelmezett forgatókönyv felülírható egy másik forgatókönyvvel. Válasz
> A szolgáltatásvárólista csak egy zsugorítási forgatókönyvhöz rendelhető hozzá. Ha egy második zsugorodási forgatókönyvhöz rendel hozzá egy szolgáltatásvárólistát, a szolgáltatásvárólista hozzárendelése automatikusan megszűnik az első zsugorítási forgatókönyvből.

5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Meglévő zsugorítási forgatókönyv szerkesztése vagy törlése

1. Válassza a Meglévő zsugorítási forgatókönyv **szerkesztése vagy törlése lehetőséget**.
2. Válassza ki a szerkeszteni vagy törölni kívánt zsugorítási forgatókönyvet a **Zsugorodási forgatókönyv** legördülő listából.
3. Szükség szerint szerkessze a zsugorítási forgatókönyvet, majd kattintson a Mentés **gombra**, vagy kattintson a Törlés **gombra** a törléshez.

Ügynökütemezések kezelése

Az Alkalmazáskezelés Ütemezéskezelés szakaszában található oldalak lehetővé teszik az ügynökök ütemezésének kezelését.

Integráció humánerőforrás-menedzsment rendszerrel

A HRMS-integráció oldalon engedélyezheti az integrációt az emberierőforrás-kezelő rendszer (HRMS) és a WFM között, és kiválaszthatja azt az időpontot, amikor a felhasználói szabadságok adatait exportálni szeretné a HRMS-ből WFM a HRMS-be.

> **AJÁNLOTT ELJÁRÁS** Tekintse meg az adatimportálási referencia-útmutatót , *mielőtt integrálná a* HRMS-t a WFM-vel.

Ha integrálja HRMS-ét a WFM-vel, az adatcsere az alábbiak szerint történik. Ily módon a szabadságadatok tartalmazzák az egyes szabadságtípusok aktuális adatait.

- A szabadságterveket a HRMS-ből importálják WFM a nap folyamán, amikor egy GIS-fájlt elérhetővé tesznek Webex WFO számára. A HRMS-adatok WFO Webex-ba történő importálásával kapcsolatos további információkért tekintse meg *a Webex WFO adatok importálási/exportálási referencia-útmutatóját.*
- Az ügynökök által használt szabadságórák száma naponta egyszer lesz exportálva a WFM-ből a HRMS-be, az ezen az oldalon beállított időpontban. Az ugyanazon a napon történő többszörös exportálás nem támogatott.

MEGJEGYZÉS: Minden ügyintézőhöz hozzá kell rendelni egy teljes munkaidős egyenérték (FTE) profilt ahhoz, hogy nyaralási terveik importálva legyenek a HRMS-ből. További információkért lásd: Teljes munkaidős egyenértéknek megfelelő profilok kezelése.

MEGJEGYZÉS: Ha egy importfájl olyan ügynököket és szabadságtípusokat tartalmaz, amelyek nem léteznek Webex WFO-ban, akkor ezek a rekordok kimaradnak az importálás során. A kihagyott rekordok az importálási naplóban jelennek meg.

A HRMS-integrációt használó rendszerek esetében a szabadságtervek adatai a HRMS-sel vannak konfigurálva. Azok a rendszerek, amelyek nem rendelkeznek HRMS-integrációval, a Szabadságtervek oldalon létrehozott szabadságterveket használják (lásd: Szabadságtervek kezelése).

Eljárások

HRMS-integráció engedélyezése

- Jelölje be a **HRMS-integráció engedélyezése WFM** jelölőnégyzetet.

Annak konfigurálása, hogy a rendszer mikor exportálja WFM szabadságadatokat a HRMS-be

- Az Exportálási **idő** mezőben adja meg azt az időpontot, amikor a rendszer exportálja a felhasználói szabadságolási adatokat a WFM ból a HRMS-be.

  MEGJEGYZÉS: Ha ez az idő megváltozik a kezdeti konfiguráció után, akkor 24 órán keresztül nem lép érvénybe.

Fájl részleteinek importálása

Az alábbi táblázat a HRMS által a WFM-nek küldött importfájl részleteit tartalmazza.

FONTOS : Minden oszlopfejlécnek jelen kell lennie az importfájlban, még akkor is, ha az adott oszlophoz nem szükséges adat. Ha egy oszlopfejléc hiányzik, az importálás sikertelen lesz.

Az **eleme**	**Leírás**
Fájl helye	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data

Az **eleme**	**Leírás**
	Kiszolgáló\gis\vacationreports\<bérlő>
Fájlnév	VacationHours_From_HRMS
Fájl fejléc	SZABADSÁG A HRMS-TŐL DÁTUM: <DÁTUM>
Oszlopfejlécek	bejelentkezés Az adatok megadása nem kötelező. Ez az az e-mail-cím, amelyet a felhasználók megadnak, amikor bejelentkeznek Webex WFO-ba. Bár a login és az employeeId külön-külön nem kötelező, a két oszlop legalább egyikében meg kell adnia az adatokat. Ellenkező esetben az adatimportálási fájl nem lesz feldolgozva.
	vacationTypeLabel Szükséges adatok. A vacationTypeLabel mezőben minden sorban megadott adatértéknek pontosan meg kell egyeznie a WFO Webex-ban (Application Management > Vacation Planning > HolidayTypes) konfigurált szabadságtípus nevével. Ez az érték nem tartalmazhat vesszőt.
	availableHours Szükséges adatok. Ez az ügynök számára elérhető szabadságórák száma.
	összesenKeresettÓrák Az adatok megadása nem kötelező. Ez az ügynök által az adott évben szerzett nyaralási órák teljes száma. Ha a fájl nem tartalmazza a választható totalEarnedHours mezőt, Webex WFO alapértelmezés szerint nulla, és felülírja a meglévő értékeket. Ez negatív értéket eredményezhet az ügynökhöz használt órák kiszámításakor. Ha a mező szerepel a fájlban, a megadott érték nem haladhatja meg a 9999-et.
	employeeId Az adatok megadása nem kötelező. Bár a login és az employeeId külön-külön nem kötelező, a két oszlop legalább egyikében meg kell adnia az adatokat. Ellenkező esetben az adatimportálási fájl nem lesz feldolgozva.

Az alábbi példa egy importfájlt mutat be.

NYARALÁS A HRMS-TŐL DÁTUM: 2018-04-19

login,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId
smithj@example.com,Floating Holiday, 16,24,john.smith
smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith
jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones
adamsb@generic.com,Vacation,120,120,betty.adams

MEGJEGYZÉS: Az adatelemek legfeljebb 2 számjegyből állhatnak a tizedesvesszőtől jobbra. Ha 2-nél több számjegy van, az értéket az importálás előtt 2 számjegyre kerekíti a rendszer. A rekordok hibái bekerülnek a naplóba
fájl.
A HRMS importálási adatok részét képező vesszőket fordított perjellel (például "3\,000") kell feloldani ahhoz, hogy konstansként, ne fájlhatárolóként kezeljék őket.

Fájl részleteinek exportálása

Az alábbi táblázat a WFM által a HRMS-nek küldött exportfájl részleteit tartalmazza.

Az **eleme**	**Leírás**
Fájl helye	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<bérlő neve>
Fájlnév	vacation_<dátum>_WFM
Fájl fejléc	SZABADSÁG WFM DÁTUMTÓL: <DÁTUM>
Oszlopfejlécek	Beje lentk ezés dátu ma vacationTypeLabel usedHours requestHours approvedHours employeeId acdId

- Minden ügynök, aki szabadságtervvel rendelkezik az importfájlon keresztül (lásd: Importfájl részletei), szerepel az exportfájlban.
- Az egyes ügynökök exportálása csak az elmúlt 7 nap usedHours értékeit tartalmazó dátumokat tartalmazza.

- Ha egy dátum legalább egy szabadságtípushoz usedHours volt egy ügynökhöz, akkor az összes szabadságtípus megjelenik a fájlban, még akkor is, ha az adott napon nem használtak órákat. Ebben az esetben a usedHours mezőben kötőjel (
  —).
- A requestHours és approvedHours mezők csak az egyes ügynökökhöz jelentett utolsó dátumon jelennek meg. Ezek az értékek nincsenek konkrét dátumhoz kötve, mivel az összes jövőbeli dátum összegei.
- Ha egy ügynöknek nincs használt órája egyetlen szabadságtípushoz sem a 7 napos időszakhoz, akkor minden szabadságtípushoz beszúr egy dátumsort a tegnaphoz, és ott jelenti az requestHours és a approvedHours adatokat.

A kimeneti exportfájl a következőket tartalmazza minden szabadságtípushoz:

- Használt órák: A sorban szereplő dátumhoz felhasznált órák. Ez az érték a szabadság típusú kivételek időtartamán alapul az ügynök adott dátumra vonatkozó ütemezésében. A szabadságtípus-kivételek a Webex WFO szabadságtípusok lapon konfigurálhatók (Alkalmazáskezelés > Szabadságtervezés > Szabadságtípusok).
- Kért órák: A függőben lévő és az aktuális időpontban még jóvá nem hagyott órák összessége.
- Jóváhagyott órák: Az összes jóváhagyott óra. Részleges napi kérések esetén a rendszer a kérés időtartamát használja. Egész napos kérések esetén az időtartam kiszámítása heti minimális óraszámként ÷ 5-ként történik, az ügynök teljes munkaidős egyenérték profiljában meghatározottak szerint, amely a Webex WFO teljes munkaidős egyenérték profilok oldalon van konfigurálva (Alkalmazáskezelés > Szabadságtervezés > Teljes munkaidős ekvivalens profilok).

Az alábbi példa egy exportfájlt mutat be.

```
NYARALÁS WFM DÁTUMTÓL: 2018-04-20
    login,date,vacationTypeLabel,usedHours,requestHours,approvedHours, employeeId, acdId
    smithj@example.com,2018-04-13,Lebegő ünnep, 8.0,-,-,john.smith,2
    smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
    smithj@example.com,2018-04-15,Úszó ünnep,-,-,-,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,Vakáció,4.0,-,-,teri.jones,1
    jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
    adamsb@example.com,2018-04-19,Vakáció,-,-,-,teri.jones,1
```

Ebben a példában a szabadságok óráit a következőképpen jelentjük.

Alkalmazott	Nyaralási órák használata
Kovács	▪ Április 13-án 8 órás lebegő ünnepet használt. ▪ Április 15-én 8 óra vakációt használt. ▪ 16 órányi szabadságkéréssel rendelkezik, amelyek április 20-án vagy azt követően jóváhagyásra várnak. ▪ 8 órányi szabadságkéréssel rendelkezik, amelyeket április 20-án vagy azt követően hagytak jóvá. ▪ Nincs jóváhagyott vagy függőben lévő kérelme úszó üdülésre április 20-án vagy azt követően.
Zsuzsanna	▪ Április 14-én 4 óra szabadságot használt. ▪ Április 15-én 8 óra vakációt használt. ▪ Nincs jóváhagyott vagy függőben lévő kérelme úszó üdülésre április 20-án vagy azt követően.
Adamsb	▪ Nincs használt órája az április 13-tól kezdődő 7 napos időszakban. ▪ Nincs jóváhagyott vagy függőben lévő kérelme úszó üdülésre április 20-án vagy azt követően.

Az ütemezések felszabadítási idejének testreszabása

Alapértelmezés szerint az ügynök ütemezése a következő globális beállítás alapján válik láthatóvá: Hetek száma látható az ügynökütemezésekben. A Kiadási profilok ütemezése lapon módosíthatja az ütemezési kiadási ciklust az egyes dátumtartományokhoz és ügynökökhöz.

Az ütemezett kiadási profilok felülbírálják az alapértelmezett ütemezési kiadást, és egy vagy több dátumtartomány késleltetésére és/vagy előzetes ütemezési láthatóságának biztosítására használhatók. Az ütemezési kiadási profilban meg nem adott dátumok ütemezései továbbra is láthatóvá válnak az alapértelmezett globális beállítás szerint: Hetek száma látható az ügynökütemezésekben.

Kiadási ütemezési profil létrehozása és hozzárendelése

1. Adjon egyedi nevet az ütemezési kiadási profilnak.
2. Az Ütemezett kiadási dátumok kezelése területen kattintson a Dátum hozzáadása lehetőségre .
    a. Adja meg annak a dátumtartománynak a kezdő és záró dátumát, amelynek láthatóságát módosítani szeretné.

b. Adja meg azt a kiadási dátumot, amelyen ki szeretné adni a megadott dátumtartomány ütemezését.

> MEGJEGYZÉS: Egy ütemezett kiadási profil több dátumtartományt is tartalmazhat különböző kiadási dátumokkal.

3. Az Ügynökök hozzárendelése alatt válasszon ki egy vagy több ügynököt, akiket hozzá szeretne rendelni ehhez az ütemezési kiadási profilhoz.

4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

> **PÉLDA** : Ha ma november 1-je van, és a globális beállítás: Ügynökök ütemezésében látható hetek száma hat hétre van állítva, akkor az ügynök november 1. és december 12. közötti ütemezése
> Alapértelmezés szerint látható. Ha előre szeretné láthatóvá tenni az ügynököknek az ütemezést december 18–31-re, hozzon létre egy ütemezési kiadási profilt 2016-12-18 kezdő dátummal és záró dátummal
> 2016-12-31. Állítsa be azt a kiadási dátumot, amelyen közzé szeretné tenni ezeknek a dátumoknak az ütemezését. Az összes többi dátum ütemezése továbbra is láthatóvá válik a hathetes alapértelmezés szerint.

Egy ügynökhöz csak egy ütemezési kiadási profil rendelhető hozzá, amely több dátumtartományt is tartalmazhat egyedi kiadási dátumokkal. Megtekintheti, hogy melyik ütemezési kiadási profilhoz van hozzárendelve egy ügynök (ha van ilyen), vagy hozzárendelhet egy új ütemezési kiadási profilt a Felhasználók oldalon (lásd: Felhasználók kezelése).

Ha automatikusan hozzá szeretne rendelni egy adott ütemezési kiadási profilt az új ügynökökhöz, kiválaszthatja azt WFM globális beállítások: Kiadási profil ütemezése lapon (lásd: Rendszerszintű WFM beállításainak konfigurálása).

> MEGJEGYZÉS: Az ütemezés láthatóságának módosítása hatással lehet az ügynök azon képességére, hogy ütemezési cserét, ütemezési ajánlatot vagy mentorálási kérést kérjen. Ahhoz, hogy egy ügynök ilyen típusú kérést nyújtson be, az ütemezés dátuma
> (vagy dátumoknak, ha a kereskedési ütemezés különböző napokra vonatkozik) láthatónak kell lenniük mind a kérelmező, mind a válaszadó ügynök számára.

Mezőleírások

Mező	Leírás
Kiadási profilok ütemezése	
Kiadási profil ütemezése	("Csak meglévő ütemezési kiadási profil szerkesztése vagy törlése") A szerkeszteni kívánt ütemezési kiadási profil neve.

Név szerkesztése	Az ütemezési kiadási profil egyedi neve.

Mező	Leírás
Kiadási dátumok ütemezésének kezelése	
Kezdési dátum	Az első nap abban a dátumtartományban, amelyhez meg szeretné adni a kiadás ütemezését.
Befejező dátum	Az utolsó nap abban a dátumtartományban, amelyhez meg szeretné adni a kiadás ütemezését.
Kiadás dátuma	Az a dátum, amelyen közzé szeretné tenni a jelzett tartomány ütemezését Dátumok száma. Ez a dátum a táblázatban szereplő tartományok esetében eltérő lehet.
Dátum hozzáadása	Hozzon létre egy további dátumtartományt ehhez az ütemezési kiadási profilhoz.
Kijelöltek törlése	Távolítsa el a kijelölt dátumtartományokat a táblázatból. Az összes sor kijelöléséhez válassza a A táblázat tetején lévő jelölőnégyzet.
Ügyintézők hozzárendelése	
Elérhető/Hozzárendelt	Az ütemezési kiadáshoz elérhető és hozzárendelt ügynökök listája profil. Egy ügynök egyszerre csak egy ütemezési kiadási profilhoz rendelhető hozzá.

A felügyelő ütemezésszerkesztési lehetőségeinek korlátozása

Előfordulhat, hogy egy rendszergazda különböző okokból korlátozni szeretné a felügyelő azon képességét, hogy szerkessze az ügyintézők ütemezését. Előfordulhat például, hogy egy felügyelő képzésben vesz részt, és még nem elég tapasztalt ahhoz, hogy teljes hozzáféréssel rendelkezzen az ütemezés szerkesztéséhez. A Szerkesztési szabályok ütemezése lapon ütemezésszerkesztési szabályt rendelhet adott felügyelőkhöz, amely kezeli szerkesztési képességeiket.

Konfigurálhat egy szabályt úgy, hogy megakadályozza a felügyelőket a következő műveletekben:

- Bármilyen tevékenység beszúrása, vagy csak bizonyos típusú tevékenységek beszúrása
- Kereskedési menetrendek
- Ütemezések módosítása az Optimális idő keresése funkcióval
- Különböző típusú tevékenységek (például ebédek vagy szünetek) áthelyezése meghatározott percnél több perccel
- Ütemezések módosítása az Ütemezések optimalizálása funkcióval

- Korábbi ütemezés visszaállítása az Ütemezési előzmények és visszaállítás funkcióval
- Kivételekre vagy projektekre vonatkozó tevékenységjegyzetek hozzáadása, szerkesztése vagy törlése az ügyintézői ütemezésekben

MEGJEGYZÉS: Az ütemezésszerkesztési szabályok felülbírálják a WFM felügyelete és az Ütemezések felügyelete engedélyt. Ezek az engedélyek például hozzáférést biztosítanak az Előzmények ütemezése és visszaállítás funkcióhoz, de ha
Alkalmaz egy olyan szabályt, amely korlátozza a hozzáférést, a felügyelő nem férhet hozzá az adott szolgáltatáshoz sem az Alkalmazáskezelésből, sem az Ügynökütemezésekből, annak ellenére, hogy rendelkezik ezekkel az engedélyekkel.

Ha csak egy ütemezésszerkesztési szabályt rendel hozzá egy felügyelőhöz, akkor a felügyelő nem végezheti el a korlátokat beállító feladatokat, illetve nem helyezheti át a tevékenységeket egy meghatározott időnél hosszabb idővel. Létrehozhat azonban olyan munkafolyamatot, amely lehetővé teszi a felettes számára egy feladat végrehajtását, de elhalasztja az ebből eredő ütemezési módosításokat, amíg azokat manuálisan jóvá nem hagyják. Ez egy munkafolyamat használatával történik.

MEGJEGYZÉS: A manuális jóváhagyási munkafolyamat hatálya alá tartozó felügyelő nem mentheti az ütemezés módosításait, ha a felügyelő egyéni szűrést használ (a szűrőlista alján található Egyéni beállítás, amely lehetővé teszi
Válassza ki a csapatok, szolgáltatási várólisták, szolgáltatásvárólista-csoportok és szakértelem-leképezések kombinációját az Ügynökütemezés oldal szűréséhez). A mentési művelet akkor működik, ha a felügyelő csak egy csapat, szolgáltatásvárólista vagy szakértelem-leképezés alapján szűri az oldalt.

MEGJEGYZÉS: Ha egy ütemezési szerkesztési szabály hatálya alá tartozó felettes szerkeszt egy kivételt vagy projektet, és ezzel egyidejűleg tevékenységmegjegyzést szerkeszt vagy ad hozzá, a tevékenységhez tartozó megjegyzés nem jelenik meg, amikor a
A felügyelő jóváhagyása jóváhagyásra tekinti a szerkesztést. A szerkesztés jóváhagyása után a jegyzet nem kerül mentésre.

A munkafolyamat beállítása nem kötelező. Nincs szükség munkafolyamatra ahhoz, hogy a szabály követelményeinek megfelelő módosítás érvénybe lépjen (például egy felügyelő, aki legfeljebb 30 perces szünetet helyezhet át, 15 perccel áthelyezhet egy szünetet), A munkafolyamat beállítása azonban lehetővé teszi a WFM számára a lefedettség és a személyzet ellenőrzését. Ha ez fontos a kapcsolattartó központban, állítson be munkafolyamatokat és ütemezési szerkesztési szabályokat.

Munkafolyamat létrehozása

A Munkafolyamatok lapon (Alkalmazáskezelés > tevékenységek > munkafolyamatok) ütemezésszerkesztési munkafolyamatot állíthat be, amely jóváhagyhatja, megtagadhatja vagy kényszerítheti az ütemezés módosításainak kézi kezelését. A munkafolyamatok konfigurálásával kapcsolatos további információkért lásd: Ügynökkérések kezelésének automatizálása.

Ütemezésszerkesztési munkafolyamat létrehozásakor használja a következő beállításokat:

- Válasszon egy Schedule Edit eseményt.
- Rendelje hozzá a megfelelő felügyelőket a Felhasználók hozzárendelése szakaszban.
- Válassza a Kézi anyagmozgatás, a Jóváhagyás vagy a Megtagadás műveletet.

A munkafolyamat akkor fut, amikor a felügyelő a Mentés **gombra** kattint, miután szerkesztette az Ügynökütemezések oldalt. Ha a munkafolyamathoz kiválasztott művelet a Kézi anyagmozgatás, a módosítások addig nem lépnek hatályba, amíg egy rendszergazda vagy ütemező manuálisan jóvá nem hagyja őket az Ütemezés szerkesztése Kezelés lapon (lásd: Felügyelők által végrehajtott ütemezésmódosítások jóváhagyása vagy elutasítása).

Ütemezésszerkesztési szabályok kezelése

A Szerkesztési szabályok ütemezése lapon hozhat létre, szerkeszthet és törölhet ütemezésszerkesztési szabályokat.

Új ütemezésszerkesztési szabály létrehozása

1. Válassza az **Új ütemezésszerkesztési szabály** létrehozása lehetőséget.
2. Adjon egyedi nevet a szabálynak.
3. Válassza ki azokat a tevékenységeket, amelyek elvégzését meg szeretné akadályozni a felügyelők számára a "Felhasználó megakadályozása a műveletben" panelen. Megakadályozhatja, hogy a felügyelők az összes vagy bizonyos típusú új tevékenységeket, kereskedési ütemterveket beillesztsenek, és megtalálják az optimális időpontokat.
4. Válassza ki azokat a meglévő tevékenységeket, amelyek esetében meg szeretné akadályozni, vagy korlátozni szeretné, hogy a felügyelők a megadott számú percnél többet mozogjanak az ütemezésben. Például válassza a "Szünetek több mint" lehetőséget, és írja be a 15 **értéket** a perc mezőbe, ha korlátozni szeretné, hogy a felügyelő 15 percnél korábban vagy később helyezze át a szünetet az ütemezésben. Ha meg szeretné akadályozni, hogy a felügyelő egyáltalán elmozdítsa a szüneteket, írja be **a 0** értéket a perc mezőbe.
5. Rendeljen felügyelőket a szabályhoz úgy, hogy kiválasztja őket az Elérhető ablaktáblán, és áthelyezi őket a Hozzárendelt ablaktáblára. Csak a felügyelők vannak felsorolva az Elérhető ablaktáblán.
6. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Meglévő ütemezésszerkesztési szabály szerkesztése vagy törlése

1. Válassza a **Meglévő ütemezésszerkesztési szabály** szerkesztése vagy törlése lehetőséget.
2. Válassza ki a kívánt szabályt a Szerkesztési szabály ütemezése legördülő listából, és tegye a következők egyikét:
    a. Szükség szerint szerkessze a szabályt, majd kattintson a Mentés **gombra**.
    b. A szabály törléséhez kattintson a Törlés **gombra**, majd kattintson az Igen **gombra** a törlés megerősítéséhez.

Munka előzményadatokkal

Az Alkalmazáskezelés Előzményadatok szakaszában található lapok lehetővé teszik az előzményadatok rögzítését, egyesítését és szerkesztését.

Előzményadatok megtekintése és szerkesztése

Az Előzményadatok megtekintése és szerkesztése lapon megjelenítheti, beírhatja és szerkesztheti egy adott szolgáltatási várólista és dátum előzményadatait.

> **JEGYZET**
> Minden előzményadat a szervezet alapértelmezett időzónájában jelenik meg, amely az előzményadat-tábla tetején jelenik meg. Az előzményadatok nem jelennek meg a kiválasztott szolgáltatási várólistához konfigurált időzónában.
>
> Webex WFO az eloszlások létrehozásakor a megfelelő időzónába konvertálja az előzményadatokat.

WFM eloszlások, előrejelzések és ütemezések létrehozásához, valamint a statisztikák kiszámításához előzményadatokra van szükség. Minél pontosabbak a történelmi adatok, annál pontosabbak lesznek az előrejelzések és a menetrendek. Néha azonban egy szolgáltatásvárólista előzményadatai hiányosak, pontatlanok vagy teljesen hiányoznak. Ebben az esetben manuálisan megadhatja a hiányzó adatokat, vagy szerkesztheti a pontatlan meglévő adatokat.

Az előzményadatok szerkesztésének vagy bevitelének okai többek között a következők:

- Rendszer- vagy hálózati problémák miatt pontatlan adatok kijavítása
- Ritka esemény, például marketingkampány miatt szokatlan adatok módosítása
- Hiányzó adatok bevitele, ha az érintkező hangereje normális, de a rendszer vagy a hálózat működése miatt nem történt adatrögzítés
- Adatok létrehozása, ha az előzményadatok nem érhetők el vagy hiányoznak, például amikor először telepíti WFM
- A nem interaktív szolgáltatási várólisták (például az e-maileket és a közösségi médiát kezelők) előrejelzésének és ütemezésének támogatása

> **JEGYZET**
> A Generic Interface Services (GIS) API arra is használható, hogy bármely ACD előzményadatait hozzáadja a WFM adatbázishoz. A GIS API a WFM része, és működéséhez nincs szükség külön telepítésre vagy végrehajtható fájlra. További információt az *Adatimportálási referencia-útmutatóban* talál.
>
> Ha rendelkezik Avaya ACD, lehetősége van a telefonszámok (DN) előzményadatainak megtekintésére is. A WFM azonban nem szerkesztheti a DN-adatokat.

Miután befejezte az előzményadatok paramétereit, megjelenik egy táblázat a kért adatokkal, ha vannak ilyenek. Ha egy szolgáltatási várólistához nem tartozik ilyen, megadhatja az adott szolgáltatásvárólista és egy adott nap adatait az Időköz nagyítása szinten.

A táblázat adatait szabványos Windows gyorsbillentyűkkel másolhatja és illesztheti be.

- Kattintson és húzza az egérrel a táblázat vagy táblázat adott sorainak és oszlopainak kijelöléséhez, vagy nyomja le a Ctrl+A billentyűkombinációt a teljes táblázat vagy táblázat kijelöléséhez.
- A Ctrl+C billentyűkombinációval másolja a kijelölt cellákat a vágólapra tabulátorral tagolt érték (TSV) vagy vesszővel tagolt érték (CSV) formátumban. Ez a művelet szerkeszthető és csak olvasható oszlopokat is másol, ha adatokat másol a táblából.
- A Ctrl+V billentyűkombinációval illessze be a vágólap tartalmát táblázatcellákba. Beilleztheti egy adott cellacsoportba, vagy egyszerűen kijelölheti azt a cellát, amely a beillesztett adatok bal felső sarkává válik. A program beilleszti az adatokat a kijelölt cellákba, kivéve, ha a kijelölt oszlop írásvédett. A másolt adatok nem illeszthetők be írásvédett oszlopokba. Ha a másolt adatok túl nagyok ahhoz, hogy elférjenek a kijelölt beillesztési területen, a beillesztés a vágólapon lévő adatok méretére bővíti a kijelölést. Például, ha kiválaszt egy 2 × 2 területet, de a vágólapon lévő adatok 3 × 3, akkor 3 × 3 beillesztésre kerül. A beillesztett adatok ki vannak emelve a táblázatban.

Mezőleírások

Mező	Leírás
Szolgáltatási várólista szerkeszteni szeretné.	Az a szolgáltatási várólista, amelynek előzményadatait meg szeretné tekinteni és/vagy
Telefonszám	(Csak Avaya ACD) Az a telefonszám, amelynek a telefonszámát meg szeretné tekinteni adat.
Nagyítási szint választhat:	Az adatok megtekintéséhez használni kívánt részletességi szint. A következő lehetőségek közül ▪ I – intervallum szerint ▪ D – Nappal ▪ W – Hét szerint ▪ M – Hónap szerint ▪ Y – Év szerint MEGJEGYZÉS: Az adatok csak az Időköz nagyítás szintjén szerkeszthetők.
Dátum előzményadatokat.	Az a nap, amelyre vonatkozóan meg szeretné tekinteni és/vagy szerkeszteni szeretné az Csak akkor jelenik meg, ha az Időköz nagyítási szintje van kiválasztva.
Kezdő dátum/záró dátum szerkeszteni szeretne	Annak az időszaknak a kezdő/befejező dátuma, amelyet meg szeretne tekinteni és/vagy Történelmi adatok.

Mező	Leírás
	Csak akkor jelenik meg, ha a Nap, a Hét, a Hónap vagy az Év nagyítási szint van kiválasztva. MEGJEGYZÉS: Ha az összesített adatokat heti vagy havi szinten tekinti meg, a megjelenített adatok a Hét, amelyre a kiválasztott dátum esik. Ha tehát a hét beállított kezdő napja hétfő, és szerdától szerdáig terjedő dátumtartományt választ ki, a megjelenített adatok hétfőtől hétfőig terjedő összesítések.

Előzményadattábla mezői

Az előzményadattábla mezőit az alábbiakban ismertetjük. A táblázat az interaktív szolgáltatási várólisták és a nem interaktív szolgáltatási várólisták mezőjének definícióját is tartalmazza.

További információ az interaktív és nem interaktív szolgáltatási várólistákról: Szolgáltatási várólistatípusok kezelése.

Mező	Leírás
Felajánlott kapcsolatok	A szolgáltatási várólistára irányított ACD hívások/kapcsolatok száma a intervallum.
Kezelt kapcsolatok	Azon ACD hívások/kapcsolattartók száma, amelyeket az ügynökök a intervallum.
Elhagyott névjegyek	Az időköz során a szolgáltatási várólistára irányított ACD hívások száma amelyeket elhagytak (a hívó fél sorban állás közben vagy az ügynök telefonján csengetve letette a kagylót). A hívások abban az intervallumban számolódnak, amikor a hívó fél leteszi a telefont.
Megválaszolt kapcsolattartók	A szolgáltatási sorban fogadott ACD/kapcsolatok száma az intervallum. A hívások abban az intervallumban számolódnak, amelyben az ügynök fogadta őket.
Teljes válaszidő	Az az időtartam, ameddig az összes hívás/kapcsolattartó a sorban állt és fogadta időközben.
Átlagos Beszédidő	▪ Interaktív szolgáltatási várólisták – Az átlagos eltöltött idő

Mező	Leírás
	Beszélgetés és tartás az időközben kezelt összes híváshoz. ▪ Nem interaktív szolgáltatási várólisták – Az egyes kapcsolattartókon végzett munkával töltött átlagos idő az adott időszakban kezelt összes kapcsolatra vonatkozóan.
Átlagos munkaidő kapcsolatnál	A kapcsolatfelvétel utáni munka átlagos mennyisége az egyes kapcsolattartók esetében az összes Időközben kezelve.
Szolgáltatási szint százalékos aránya	Azon kapcsolattartók százalékos aránya, akik teljesítették a intervallum.
Sorban álló kapcsolatok maximális száma	Az adott nap szolgáltatásvárólistájában szereplő kapcsolattartók maximális száma.

Előzményadatok egyesítése

Az Előzményadategyesítési kérelem lapon egyesítheti azokat az előzményadatokat, amelyeket a virtuális szolgáltatási várólisták szolgáltatásvárólistái egyenként gyűjtöttek össze, mielőtt hozzáadták volna őket egy virtuális szolgáltatás várólistájához.

A virtuálisszolgáltatás-várólisták létrehozásuk után megkezdik az előzményadatok gyűjtését az összetevőszolgáltatás-várólistákból, ezért csak a következő esetekben kell előzményadat-kérést küldenie:

- Az összetevőszolgáltatás-várólisták egyenként gyűjtötték össze az előzményadatokat, mielőtt hozzáadta volna őket egy virtuális szolgáltatási várólistához, és összesített előzményadataikat társítani szeretné a virtuális szolgáltatási várólistájukhoz.
- Hozzáadhat előzményadatokkal rendelkező szolgáltatási várólistákat egy virtuális szolgáltatási várólistához, vagy törölheti az előzményadatokat tartalmazó szolgáltatási várólistákat egy virtuális szolgáltatási várólistából, és újra szeretné számítani az érintett virtuálisszolgáltatás-várólista előzményadatait.

Az egyes szolgáltatásvárólisták előzményadatai az egyesítés után is megmaradnak, így ha töröl egy szolgáltatásvárólistát a virtuális szolgáltatási várólistából, az továbbra is használható marad.

Mezőleírások

Mező	Leírás
Kezdési dátum	Az előzményadatok egyesítési kérésének kezdő dátuma.
Befejező dátum	Az előzményadatok egyesítési kérésének záró dátuma.

Mező	Leírás
Virtuális szolgáltatás várólistája	Azon elérhető és hozzárendelt összetevő-szolgáltatási várólisták listája, amelyekből gombra az előzményadatok egyesítéséhez. A hozzárendelt szolgáltatási várólistáknak a kiválasztott dátumtartomány előzményadataival kell rendelkezniük.
Futtatás dátuma	A kérelem futtatásának dátuma.
Futási idő	A kérés futtatásának időpontja.

Számítsa ki a múltbeli előrejelzések pontosságát

Az előrejelzés pontossága az előrejelzett érintkezési mennyiség és a tényleges érintkezési mennyiség aránya. Az előrejelzés pontosságának fordítási kérése ezt az arányt egy vagy több szolgáltatásvárólistára számítja ki az előzményadatok alapján. Nem tudja megmondani, hogy mennyire lesz pontos az előrejelzés a jövőben. Csak a múltbeli előrejelzések pontosságát tudja értékelni.

> **PÉLDA** : Ha egy szolgáltatási várólista előre jelzett pontossági szintjének százaléka 105 százalék, az azt jelenti, hogy az előrejelzett kapcsolati mennyiség 5 százalékkal nagyobb volt, mint a tényleges kapcsolati mennyiség.

A kérés által kiszámított érték megjelenik a Szolgáltatási várólisták oldalon, az Előrejelzési pontossági szint százaléka szakaszban.

Használja az Előrejelzés pontosságának fordítási kérelme oldalt egy előrejelzési pontosságú fordítási kérelem létrehozásához.

Mezőleírások

Mező	Leírás
Kezdési dátum	Az előrejelzés pontosságának összeállítási kérésének kezdő dátuma.
Befejező dátum	Az előrejelzés pontosságának összeállítására vonatkozó kérés záró dátuma.
Szolgáltatási várólisták	Azok a szolgáltatásvárólisták, amelyekhez előrejelzési pontosságot szeretne létrehozni összeállítás. A hozzárendelt szolgáltatási várólistáknak előrejelzéseket kell létrehozniuk a kiválasztott dátumtartományhoz.
Futtatás dátuma	A kérelem futtatásának dátuma.
Futási idő	A kérés futtatásának időpontja.

Előzményadatok rögzítése

Az Előzményadatok rögzítése lapon futtathat egy kérést a ACD előzményadatainak rögzítésére és WFM importálására. Ez bizonyos körülmények között válhat szükségessé, például ha importálni szeretné a ACD WFM telepítése előtti időszakra vonatkozó előzményadatokat, vagy ki szeretné tölteni az előzményadatok azon hiányosságait, amelyek a ACD WFM telepítése utáni megszakadása miatt következtek be.

MEGJEGYZÉS: Ez a szolgáltatás nem érhető el Avaya ACD vagy WFM telepítés során "általánosként" besorolt ACD esetén.

MEGJEGYZÉS: Előzményadatok rögzítésekor a múltbeli betartás és megfelelőség (ACC) adatok csak akkor kerülnek újraszámításra, ha az ütemezések vagy a valós idejű adatok megváltoztak az ACC-adatok legutóbbi kiszámítása óta.

BEVÁLT GYAKORLAT Az adatok rögzítése a ACD nagy terhelést jelenthet a rendszer számára. Ha nagy mennyiségű adatot kér, futtassa ezt a kérést a kapcsolattartó központ bezárásakor vagy csendben periódus.

Előfeltételek

- A WFM licenc
- A Felügyelet WFM engedély
- Az Ütemezések felügyelete engedély
- Rendszergazdai hozzáférés
- Konfigurált ACD

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > Előzményadatok rögzítése > Előzményadatok rögzítése

Eljárások

Kérés futtatása előzményadatok rögzítéséhez

1. Válassza ki és konfigurálja a mezőket igény szerint.
2. Kattintson a Run (Futtatás) gombra .

Kapcsolódó témakörök

- ACD konfigurálása
- Előzményadatok importálása

Előzményadatok importálása

Az Előzményadatok importálása lapon CSV fájl formájában importálhatja az előzményadatokat a kijelölt ACD. Ez az oldal a WFM Historical Import Template (WHIT) végrehajtható fájl használatának alternatívája az előzményadatok importálásához (további információkért lásd a *Webex WFO adatimportálási referencia útmutatót*).

MEGJEGYZÉS Ha saját adatkiszolgálót üzemeltet, a WHIT segítségével importálhatja az előzményadatokat a felhőbe. Ha Webex WFO által üzemeltetett adatkiszolgálót használ a felhőben, ezen az oldalon kell importálnia
Történelmi adatok.

Előzményadatok importálása

1. Kattintson a Fájl **kiválasztása gombra**, majd keresse meg a CSV fájl tárolási helyét. Kattintson a Megnyitás **gombra** a fájl betöltéséhez az oldalra.
2. **A Célhely kiválasztása ACD** mező legördülő listából válassza ki azt a ACD, amelybe importálni szeretné az előzményadatokat.
3. **Az Időzóna** legördülő listából válassza ki az előzményadatokra alkalmazni kívánt időzónát. Az alapértelmezett érték UTC. A Bérlő beállítás az a bérlői időzóna, amelyet a rendszergazda állított be a bérlőhöz a Bérlők lapon.
4. Rendelje hozzá a CSV fájl mezőit az oldalon felsorolt importálási mezőkhöz. Állítsa be a dátum- és időszakmezők adattípusát.
5. Kattintson az Importálás **gombra**.

Mezőleírások

A CSV fájl mezőinek a következő adatokat kell tartalmazniuk. A mező bármi elnevezhető, mivel az importálás előtt az importálás mezőre lesz leképezve. A mezők bármilyen sorrendben lehetnek a CSV fájlban.

FONTOS : A fájlnak tartalmaznia kell a serviceName vagy a serviceNumber értéket, de mindkettőt nem.

Mezőnév importálása	Leírás
Félbehagyott hívások	(Kötelező) A szolgáltatási sorban lévő félbehagyott hívások teljes száma Az időszak alatt.

Mezőnév importálása	Leírás
ASA	(Nem kötelező) Az átlagos válaszadási sebesség másodpercben kifejezve a szolgáltatási sorban az adott időszakban.
avgACWTime	(Kötelező) Az összes hívás hívás utáni átlagos munkaidő másodpercben kifejezve az időszak során a szolgáltatási sorban kezelve. Ez magában foglalja az ebben az időszakban kezelt hívásokra fordított összes időt, beleértve a más időszakokban eltöltött időt is.
avgTalkTime	(Kötelező) Az átlagos beszélgetési idő másodpercben kifejezve a szolgáltatási várólista az időszak alatt. Ez az érték tartalmazza az ebben az időszakban kezelt hívásokra fordított összes időt, beleértve a más időszakokban eltöltött időt is. Például, ha csak egy hívást kapott ebben az időszakban, és az 45 percig tartott, akkor az átlagos beszélgetési idő 45 ÷ 1 perc = 45 perc = 2700 másodperc.
contactsInQueue	(Nem kötelező) A szolgáltatásban sorban álló kapcsolatok maximális száma sorban áll az időszak alatt. Ez csak a nem interaktív szolgáltatási várólistákra vonatkozik.
dátum	(Kötelező) Az adatok dátuma.
Kezelt hívások	(Kötelező) A szolgáltatási várólistában feldolgozott hívások teljes száma Az időszak alatt.
occupancyRatio	(Nem kötelező) A szolgáltatási várólista foglaltsági aránya az időszak alatt. Ezt az értéket 1 és 100 közötti egész számként fejezzük ki.
periódus	(Kötelező) Az adatok napi 30 perces intervalluma óó:pp formátumban.
qtyOfAgents időszakban:	(Nem kötelező) A szolgáltatássorban szolgáltatásban lévő ügynökök száma a következő Az időszak.
Fogadott hívások	(Kötelező) A szolgáltatási várólistán fogadott hívások teljes száma Az időszak.
Szolgáltatási szint	(Nem kötelező) A szolgáltatási várólista szolgáltatási szintjének százalékos aránya a periódus. Ezt az értéket 1 és 100 közötti egész számként fejezzük ki.
serviceName	A szolgáltatásvárólista neve. Ezt a mezőt kötelező kitölteni, ha a serviceNumber

Mezőnév importálása	Leírás
	Nem szerepel az aktában.
serviceNumber	A szolgáltatásvárólista azonosítója a ACD. Ezt a mezőt kötelező kitölteni, ha a A serviceName nem szerepel a fájlban. MEGJEGYZÉS: Ha ez az azonosító kezdő nullákat tartalmaz (például 00005), az importálás meghiúsulhat. Ezek az azonosítók nem tartalmazhatnak Kezdő nullák a probléma előfordulásának megelőzése érdekében.
átvitt hívások	(Nem kötelező) A szolgáltatási sorban átirányított hívások teljes száma Az időszak alatt.

Leírások létrehozása okkódokhoz

Az Okkódleírások lapon okkódleíró készleteket hozhat létre, majd társíthatja ezeket a készleteket egy vagy több szolgáltatási várólistához. Az okkódok (más néven "aux-kódok" vagy "NR-kódok") az Ön ACD származnak. Ha több ACD-vel rendelkezik, különböző okkód-leíráskészleteket kell beállítania az egyes ACD-k szolgáltatási várólistáihoz.

Miután konfigurálta az okkódok leíró szövegét, ezek a leírások numerikus okkódok helyett megjelennek az Ügyintézői ütemezések betartása fiókban és a Valós idejű követés irányítópult felületi elemben.

MEGJEGYZÉS: Az ügynök számára megjelenített okkódleírások az ügynök fő szolgáltatási várólistáját képező szolgáltatásvárólistából származnak. Ha az ügynök nem rendelkezik fő szolgáltatási várólistával, akkor nincs okkód
Leírások jelennek meg.

MEGJEGYZÉS: Ha egy okkódleíró készletet módosítanak, a változások mind az aktuális, mind az előzményadatokban megjelennek. A készlet régebbi verziói nincsenek archiválva.

A szerepköréhez Adminisztrálás WFM engedélyre van szükség az okkódkészletek létrehozásához és kezeléséhez, valamint az Ütemezések szerkesztése engedélyre az okkódok megtekintéséhez a Csatlakozás fiókban.

Okkód-leíráskészlet létrehozása

1. Válassza az **Új okkód-leíráskészlet** létrehozása lehetőséget.
2. Adjon egyedi nevet az új okkód-leíráskészletnek.

3. Kattintson az Add Row (Sor **hozzáadása) gombra**. A táblázat új sorába írja be az okkód azonosítóját és a szöveges leírást. A leírás legfeljebb 20 karakter hosszú lehet, és speciális karaktereket tartalmazhat, kivéve a vesszőt (,) vagy a kettőskeresztet (#).

   MEGJEGYZÉS: Nincs szükség leírásra – hozzáadhat egy sort csak az okkódazonosítóval.

4. Folytassa az okkód-azonosítókat és leírásokat tartalmazó sorok hozzáadását, amíg a készlet be nem fejeződik.
5. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Meglévő okkód-leíráskészlet szerkesztése

1. Válassza az **Okkód-leírás szerkesztése** vagy törlése lehetőséget.
2. Válassza ki a szerkeszteni kívánt készletet az Okkód leírása Készlet neve legördülő listából.
3. A következő módosításokat végezheti el:
   - Szerkessze a táblázat sorát az ok kódszámának vagy leírásának módosításához.
   - Töröljön egy sort úgy, hogy kijelöli a sort, majd a Sor **törlése gombra kattint.**
   - Nevezze át az okkódleíró készletet.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Meglévő okkód-leíráskészlet törlése

1. Válassza az **Okkód-leírás szerkesztése** vagy törlése lehetőséget.
2. Válassza ki a szerkeszteni kívánt készletet az Okkód leírása Készlet neve legördülő listából.
3. Kattintson a Delete elemre .

   MEGJEGYZÉS: Ha töröl egy okkód-leíró készletet, az előzmény-, a jelenlegi és a jövőbeli okkódok az okkód-azonosítót jelenítik meg, nem pedig bármely szolgáltatás okkód-leírását A törölt készlethez rendelt várólisták.

Okkód-leírás hozzárendelése egy vagy több szolgáltatási várólistához

1. Válassza az **Okkód-leírás hozzárendelése egy vagy több szolgáltatási várólistához** lehetőséget.
2. Válasszon ki egy okkód-leíráskészletet a legördülő listából.
3. Válasszon ki egy ACD a ACD legördülő listából.
4. Az Elérhető ablaktáblán azok a szolgáltatási várólisták jelennek meg, amelyek a fő nézetben találhatók, és a kiválasztott ACD vannak társítva. Helyezze át azokat a szolgáltatási várólistákat, amelyekhez hozzá szeretné rendelni ezt a készletet az Elérhető ablaktábláról a Hozzárendelt ablaktáblára. A készlethez már hozzárendelt szolgáltatási várólisták

Jelennek meg a Hozzárendelt ablaktáblán.

> MEGJEGYZÉS: Egy okkódleíró készlet több szolgáltatási várólistához is hozzárendelhető, de egy szolgáltatási várólistához csak egy okkód-leíráskészlet tartozhat.

5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

A betartási állapotleképezések testreszabása

Használja az Adherencia állapot leképezése oldalt annak megadásához, hogy mely ügynökállapotok és okkódok határozzák meg, hogy egy ügynök betartja-e az ütemezett tevékenységet, és mely ütemezési tevékenységeket használja a rendszer az ügynök tapadási százalékának kiszámításához.

Az alapértelmezett beállítások a betartás kiszámításának leggyakoribb módszere, és nem szükséges módosítani őket. A beállítások azonban kívánság szerint testreszabhatók a kapcsolattartó központhoz.

Az ügynökök akkor jelennek meg betartottként, ha egy adott ütemezett tevékenységhez leképezett ügynökállapotok egyikében vannak. Ha olyan ügynökállapotban vannak, amely nincs leképezve az ütemezett tevékenységre, akkor nem megfelelőként jelennek meg.

Előfeltételek

Győződjön meg arról, hogy a ACD kapcsolat konfigurálva van, és valós idejű adatokat továbbít az okkódokkal a WFM.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelési > WFM > WFM konfiguráció > adherenciaállapot-leképezés

A követendő eljárás

Hajtsa végre a következő eljárást a tapadási állapotleképezések kezeléséhez.

Tapadási állapotleképezések kezelése

1. Minden ütemezési tevékenységhez konfiguráljon legalább egy ügynökállapotot, amelyet megfelelőnek szeretne tekinteni. Az ügynök állapota az ütemezési tevékenység betartásának kiszámítására szolgál. Ha hozzá kell adnia egy ügynökállapot mezőt, kattintson a Hozzáadás **gombra**. Ha törölnie kell egy ügynökállapot-mezőt, jelölje ki a mezőt, majd kattintson a Törlés **gombra**.
2. Konfigurálja azokat az okkódokat, amelyeket az okkódokat használó ütemezési tevékenységekhez megfelelőnek szeretne tekinteni. Érvényes érték bármilyen alfabetikus karakter, az 1–65535 számok és a szimbólumok, kivéve a vesszőt.

- Egy üres mező jelzi, hogy a rendszer az összes okkódot figyelembe vette.
- A számok közötti kötőjel egy tartományt jelöl. Az "1–3" az 1-es, 2-es és 3-as okkódok figyelembevételét jelenti.
- A számok vagy alfa-karakterláncok közötti vessző konkrét számokat és karakterláncokat jelez. Az "1,3,5,e-mail,@chat" az 1., 3., 5., e-mail és @chat okkódokat jelenti.
- Használhatja számtartományok, valamint adott számok és karakterláncok kombinációját (például: "1–5,7,9,12,e-mail,utólagos munka").
- (Nem kötelező) Egészítse ki az okkódot a ACD azonosítóval és kettőskereszttel, hogy megkülönböztesse a különböző ACD-kből származó okkódokat (további információkért lásd alább).

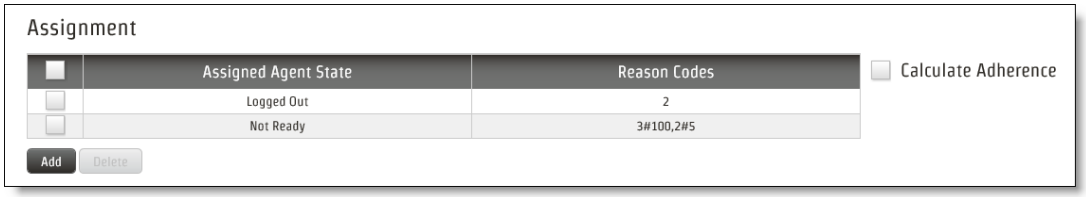
3. Jelölje be az Adherencia kiszámítása jelölőnégyzetet a tevékenység mellett, ha az adott ütemezett tevékenységhez tartozó időbetartási adatokat is bele szeretné foglalni az ügynök betartási százalékának kiszámításakor.
4. Kattintson a Mentés **gombra** a módosítások mentéséhez.

MEGJEGYZÉS Az adherenciaállapot-leképezési beállítások alapértelmezett konfigurációra való visszaállításához kattintson a Visszaállítás **gombra**.

Példa

BEVÁLT GYAKORLAT

A következő ábrán egy rendszergazda két ACD ügynökállapotot leképezett a Hozzárendelési ütemezési tevékenységre: Kijelentkezve (2-es okkóddal) és Nem kész (3#100-as és 2#5-ös okkóddal). Ez azt jelenti, hogy ha egy ügynök hozzárendelési tevékenységgel van ütemezve, akkor az ügynöknek a 2-es okkóddal kijelentkezett ügynök állapotban vagy a 100-as okkóddal (a 3 ACD ban) vagy az 5-ös (2 ACD verzióban) nem kész ügynökállapotban kell lennie ahhoz, hogy megfeleljen a követelményeknek. Bármely más ügynökállapot- vagy okkód az ütemezett időpontban azt eredményezi, hogy az ügynök nem felel meg.



A rendszergazda nem jelölte be a Betartás kiszámítása jelölőnégyzetet. Ez azt jelenti, hogy függetlenül attól, hogy a felhasználók betartják-e a hozzárendelési ütemezési tevékenységet, ez nem befolyásolja az ügynök adherencia százalékos pontszámát.

ACD azonosítók és okkódok

Ha a rendszer több ACD-vel rendelkezik, előfordulhat, hogy meg kell jelölnie, hogy egy okkód melyik ACD tartozik. Például, ha a 6. okkód mind az 1 ACD, mind a 2. ACD jelen van, de mindegyikben mást jelent, meg kell különböztetni őket.

Ehhez a Nincs kész vagy a Kijelentkezett ügynökállapotok okkódjának megadásakor használja a következő formátumot:

<ACD azonosító>#<okkód>

A használt ACD azonosító a ACD konfiguráció oldalon konfigurált azonosító (lásd: ACD konfigurálása).

PÉLDA Mind a 2 ACD, mind a ACD 3 a 23-as okkódot használja, de nem ugyanazt jelentik. A 2. ACD konfigurált 23 okkód Kijelentkezett ügynök állapothoz való hozzárendeléséhez írja be a 2#23 **értéket** az Okkódok mezőbe.

Ha egy okkód ugyanazt jelenti több ACD-ben, vagy csak egy ACD egyedi, akkor nem szükséges hozzáadni a ACD azonosítót az okkódhoz. Ha egy adott ACD belül okkódok tartományát szeretné jelezni, adja hozzá a ACD azonosítót és a kettőskeresztet a következő tartomány első okkódja elé: **3#1–5**.

MEGJEGYZÉS: Az okkódok máshol is megjelennek a Cisco-ban, például az Ügynöki ütemezések oldal Adherence Details fiókjában, de az itt hozzáadott ACD ID nem. A ACD azonosító szükséges Csak akkor, ha több ACD környezetben konfigurálja a betartásiállapot-leképezést.

Adherenciaállapot-leképezés nem interaktív szolgáltatásvárólistákhoz

Kiszámíthatja a nem interaktív szolgáltatási várólisták betartását (például azokét, amelyek az ügyfelek e-mailjeit kezelik). Mivel az alapértelmezett beállítások az interaktív ügyfélkapcsolatokat támogató szolgáltatási várólistákhoz készültek, egyéni leképezéseket kell konfigurálnia minden olyan ACD állapothoz, amelyben az ügynökök tartózkodhatnak a nem interaktív kapcsolatok kezelésekor.

PÉLDA

Előfordulhat, hogy a kapcsolattartó központ a következő ügynökállapotokat szeretné leképezni a Szolgáltatás alatt tevékenységre egy olyan szolgáltatási várólista esetében, amely támogatja a nem interaktív ügyfélkapcsolatokat:

- Használatra kész
- Beszél
- Kapcsolatfelvétel után
- Tartás
- Nincs szolgáltatás (10-es okkód)
- Nincs kész (20-as okkód)

Rendszerszintű WFM beállítások konfigurálása

A Globális beállítások lapon rendszerszintű paramétereket állíthat be WFM. Ezeket a paramétereket az alábbiakban ismertetjük.

MEGJEGYZÉS: A felhasználóknak frissíteniük vagy újra kell indítaniuk böngészőjüket a globális beállítások érvénybe léptetéséhez.

A hét első napja

A hét első napja az ütemezéshez. Az alapértelmezett érték a vasárnap.

MEGJEGYZÉS: Ha módosítja ezt a beállítást, miután már beállította és hozzárendelte a műszakváltásokat, akkor a változás beépítéséhez új műszakváltásokat kell létrehoznia.

Ha az ügynökök befejezték a dinamikus ütemezést, akkor át kell ütemeznie az összes dinamikus ütemezést.

Az ügynökök számára látható ütemezési hetek száma

A jövőbeli hetek száma, amikor az ügynökök hozzáférnek az ütemtervükhöz.

Nyaralás kezdő hónapja

(Csak HRMS-integráció nélküli rendszerek) A hónap, amely a nyaralási év kezdete. Ennek a hónapnak az első napján a rendelkezésre álló szabadságórák visszaállnak az ügynökökhöz rendelt szabadságtervekben konfigurált órákra.

Fizetett FTE naponta

A teljes munkaidős egyenértékben ledolgozott napi fizetett órák alapértelmezett száma. Ez az érték csak szabadságtervezési, stratégiai tervezési és stratégiai előrejelzési célokra használatos.

Fizetett FTE hetente

A teljes munkaidős egyenértékben ledolgozott heti fizetett órák alapértelmezett száma. Ez az érték csak stratégiai tervezési és stratégiai előrejelzési célokra használható.

Napi FTE

A teljes munkaidős egyenértékben ledolgozott napi üzemórák alapértelmezett száma. Ez az érték az ügynök összesítő végösszegeihez használatos a termelésben és az elnevezett előrejelzésekhez.

Heti FTE nap

A teljes munkaidős egyenértékben ledolgozott heti üzemórák alapértelmezett száma. Ez az érték az ügynök összesítő végösszegeihez használatos a termelésben és az elnevezett előrejelzésekhez.

Ügynökütemezési ütközés figyelmeztetés

Ha a "Figyelmeztetések engedélyezése ügynökütemezési oldalszerkesztési ütközésekhez" jelölőnégyzet be van jelölve, az Ügynökütemezések oldalon javasolt ütemezett szerkesztések, amelyek felülírhatják egy meglévő tevékenység egészét vagy egy részét, figyelmeztető üzenetet váltanak ki. Az ügyintézői ütemtervet szerkesztő személynek lehetősége van folytatni a szerkesztést a lehetséges ütközések ellenére, áthelyezni a meglévő tevékenységet, vagy megszakítani az ütemezés szerkesztését.

Ha a jelölőnégyzet nincs bejelölve (alapértelmezett), az ügynök ütemezése ütemezési ütközésekre való figyelmeztetés nélkül módosul.

Szabadidő-allokációk

A Megjelenítési egység mező azt a formátumot állítja be, amelyben a felhasználók láthatják a szabadságallokációkat: teljes munkaidős egyenérték (FTE) vagy óra.

Jelölje be a "Szabadidő-allokációk megtekintésének engedélyezése ügynökök számára" jelölőnégyzetet, ha azt szeretné, hogy ügynökei lássák a szabadságkéréskor elérhető szabadságokat. Ha ez a jelölőnégyzet be van jelölve, egy "Szabadságkiosztások" nevű gomb jelenik meg a Szabadságkérés párbeszédpanelen.

> MEGJEGYZÉS: A szabadságkérésben szereplő szabadságallokációk mindig teljes munkaidős egyenértékként jelennek meg, még akkor is, ha a kijelző egység órára van állítva.

Munkafolyamat-várólista újraértékelési ideje

Ez beállítja azt a napi időpontot, amikor a munkafolyamat várólistája újraértékelésre kerül a lehetséges műveletek érdekében.

Az előrejelzett kapcsolattartók tizedesjegyként jelennek meg

Jelölje be az "Előrejelzett kapcsolattartók engedélyezése tizedesjegyként" jelölőnégyzetet, ha azt szeretné, hogy az Előrejelzett kapcsolattartók importálásakor, megjelenítésekor és szerkesztésekor használt érték legfeljebb két tizedesjegyet tartalmazzon. Ha a jelölőnégyzet nincs bejelölve (alapértelmezett), az előrejelzett kapcsolattartók egész számként jelennek meg.

> MEGJEGYZÉS: Ha ez a funkció le van tiltva, miután két tizedesjegyet tartalmazó adatokat vitt be egy eloszlásba vagy előrejelzésbe, akkor ezeket az értékeket a legközelebbi egész számra kerekíti a rendszer. Ha a funkciót újra engedélyezi,
> A megadott tizedesjegyek ismét megjelennek, kivéve, ha egy értéket manuálisan szerkesztett, amely esetben a tizedesjegyek elvesznek. A számítások tizedesjegyekkel történnek, még akkor is, ha ezek a tizedesjegyek nem jelennek meg.

Valós idejű adherencia frissítési gyakoriság

Ezzel a beállítással kiválaszthatja, hogy a valós idejű betartási adatok milyen gyakran frissüljenek az irányítópult widgetekben és az ügynökütemezési lefedettségi fiókokban. Az alapértelmezett érték 30 másodperc. A választott időköz nincs hatással az előzményadatok valós idejű rögzítésére.

> MEGJEGYZÉS: Ez néhány másodperccel a beállított frissítési gyakoriság felett vagy alatt ingadozhat olyan környezeti tényezők miatt, mint a hálózat és a kérelmek feldolgozása, mivel több kérés is elküldhető a
> Különböző időpontokban, ami különböző frissítési gyakoriságot eredményez az Adherence fiókban.

Adherencia és megfelelőség számítási beállítások

Az Adherence and Conformance Calculation (ACC) alapértelmezés szerint éjjel 4:00 AM-kor (ügyfélidő szerint) történik, és alapértelmezés szerint újraszámítja az elmúlt öt napot. Ez frissített ügynöki betartási és megfelelőségi pontszámokat biztosít a létrehozásuk után szerkesztett ütemezések legutóbbi módosításai alapján. Ez a beállítás lehetővé teszi, hogy ezeket az alapértelmezett értékeket olyan értékekre módosítsa, amelyek jobban működnek a kapcsolattartó központban.

Az Előzményszámítás ablak mezőben adja meg, hogy hány elmúlt napra vonatkozóan számítja ki WFM az előzmények betartását és a megfelelőségi százalékokat. Ezeknek a százalékoknak a napi újraszámítása lehetővé teszi az ügynöki ütemtervek korrekcióinak figyelembevételét a számításban, hogy az ügynöki százalékok helyesek legyenek.
Maximális érték = 45 nap.

> MEGJEGYZÉS: Ha az ügynök betartási adatainak megőrzési időszaka rövidebb, mint az előzményszámításhoz beállított napok száma (lásd: A megőrzési időszak WFM meghatározása), a megőrzési időszakon kívüli napok nem lesznek újraszámítva.

A Számítási idő mezőben válassza ki azt az időpontot, amikor a rendszer kiszámítja a betartási és megfelelőségi százalékokat. Alapértelmezett érték = 4:00 AM.

Egyéb ügynökütemezési részletek

Ha az "Ütemezési nézet korlátozása csak a kezdési/leállítási idő eltolására" jelölőnégyzet be van jelölve, az ügynök ütemezett tevékenységének kezdési és leállítási időpontja rejtve marad az ügynökök elől, amikor azok más ügynökök ütemezését tekintik meg.
Csak az ügyintéző műszakkezdési és leállítási ideje lesz látható.

Ügynökök közötti megjegyzések engedélyezése

Jelölje be az "Ügynökök közötti megjegyzések engedélyezése" jelölőnégyzetet, ha engedélyezni szeretné az ügynökök számára, hogy megjegyzéseket írjanak be a mentorálásba, ütemezzék a kereskedelmet és ütemezzék a más ügynökök által olvasható ajánlatkéréseket. A megjegyzések alapértelmezés szerint engedélyezve vannak.

Ha a jelölőnégyzet nincs bejelölve, az ügynökök többé nem írhatnak megjegyzéseket az ilyen típusú kérésekbe, illetve leírást a mentorálási kérésekbe. Továbbra is láthatják a magasabb szintű felhasználók, például a felügyelők megjegyzéseit, és megjegyzéseket írhatnak a felügyelőknek a szabadság- és kivételkérések során. Ha a jelölőnégyzet jelölését a megjegyzések beírása után törli, a megjegyzések továbbra is láthatók maradnak, de nem szerkeszthetők.

Precíziós várólista elhagyott hívások felosztása

(Csak Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD használata esetén alkalmazható) Jelölje be az "Elhagyott hívások precíziós várólistájának felosztása" jelölőnégyzetet az elhagyott hívások teljes számának az WFM által Unified CCE precíziós várólisták használatakor létrehozott szolgáltatási várólisták között. A hívások száma a lehető legegyenletesebben oszlik meg a szolgáltatási várólisták között, és mindig

összeadódik a precíziós várólista elhagyott hívásainak teljes számával. Ha a jelölőnégyzet nincs bejelölve, és Unified CCE ACD és precíziós várólistái vannak,

WFM lefoglalja az elhagyott hívások teljes számát az egyes szolgáltatási várólistákhoz, ami pontatlan előrejelzéseket és jelentéseket eredményez.

iCal Sync a SSO-vel

Ha a környezet SAML hitelesítést használ, jelölje be az "iCal Sync with SSO" jelölőnégyzetet, hogy az ügynökök a munkán kívül is hozzáférjenek az ütemezésükhöz egy harmadik féltől származó naptáralkalmazáson, például az Microsoft Outlook, a Google Naptár vagy az Apple Naptár segítségével. Webex WFO elérhetővé teszi a Mobil naptár opciót az ügynökök számára a Saját ütemezés eszköztáron, amely egyedi URL-címet biztosít számukra, amellyel előfizetést hozhatnak létre munkarendjükre a naptáralkalmazásban.

Ha törli a jelet a jelölőnégyzetből, Webex WFO eltávolítja a Mobilnaptár beállítást a Saját naptár oldalról, és inaktiválja az ügynökök által jelenleg használt URL-címeket. Az ügynökök már nem hozhatnak létre új előfizetéseket, és Webex WFO már nem frissíti harmadik féltől származó naptáraikat.

Ha többet szeretne tudni arról, hogyan konfigurálhatja Webex WFO-t úgy, hogy az ügynökök a munkán kívül is hozzáférhessenek az ütemezéseikhez, amikor SAML hitelesítés engedélyezve van, lásd: Az ütemezés megtekintése egy másik naptáralkalmazásban.

Kiadási profil ütemezése

(Nem kötelező) Az ütemezési kiadási profil, amely alapértelmezés szerint az új ügynökökre vonatkozik. Ha ezt a beállítást üresen hagyja, az összes ütemezés megjelenik az új ügynökök számára az WFM globális beállítás szerint Hetek száma látható az ügynökütemezésekben. Lásd: Az ütemezések kiadásának testreszabása.

Ütemezésoptimalizálási kísérletek maximális száma

Adja meg az WFM tevékenységek áthelyezésére tett kísérletek maximális számát (1–30) az ütemezések optimalizálása érdekében. Az ütemezésoptimalizálást az Ütemezések optimalizálása művelet indítja el az Ügynökütemezések oldalon.

A WFM megőrzési időtartamának meghatározása

A Megőrzés lapon megadhatja, hogy bizonyos típusú WFM adatokat mennyi ideig őrizzen meg a rendszer. Ne feledje, hogy a hosszú megőrzési idők, különösen a nagy kapcsolattartó központok esetében, több rendszertárhelyet igényelnek. A méretezési irányelveket lásd Webex *WFO tervezési útmutató* .

> MEGJEGYZÉS: A 0 megőrzési időtartam azt jelzi, hogy a rendszer nem őriz meg adatokat. A megőrzési időszak beállítása bekapcsolja a megőrzést. A maximális megőrzési időtartamokat a rendszergazda állítja be. Képes vagy
> Állítsa be a megőrzési időszakokat 0-tól a maximális értékekig, de legfeljebb azokig.

Az alábbiakban ismertetjük azokat az adatokat, amelyekhez megőrzési időszakokat állíthat be.

Ügynöki betartás részletei

Az adherencia kiszámításához szükséges ügynökállapot-adatok. Ezek az adatok tartalmazzák az összes ügynök által megadott összes telefonállapotot minden napra. Az alapértelmezett megőrzési időszak = 0.

WFM előrejelzési, ütemezési, kérési és előzményadatok

Ezek az adatok a következőket tartalmazzák:

- Előrejelzések
- Ütemezés
- Felhasználói kérések (például ügynököktől érkező üzenetküldési kérések)
- Hozzárendelt kivételek
- Korábbi szolgáltatási adatok
- Ügynök termelékenységi

adatai Az alapértelmezett

megőrzési időszak = 0.

WFM hibaelhárítási adatok

Ezek az adatok a következőket tartalmazzák:

- A GIS-összekötő eszköz által WFM importált GIS-ügynök termelékenységi és szolgáltatáselőzmény-adatfájljai
- A HRMS-ből importált

szabadságjelentésfájlok Az alapértelmezett megőrzési

időszak = 0.

Módosítási előzmények ütemezése

Az összes ügyintézői ütemezésen végrehajtott módosítások előzményei, így az ütemezések szükség esetén visszaállíthatók a korábbi verziókra. Az alapértelmezett megőrzési időszak = 7 nap.

Tevékenység metaadatértékeinek kezelése

A tevékenység metaadat-értékei további információk, amelyek segítségével kategorizálhatja az ügynökütemezéseket alkotó különböző tevékenységeket. Ezek a tevékenységek magukban foglalják az ebédeket, szüneteket, kivételeket, projekteket, hozzárendelés típusú műszakokat, túlórát, szolgálati időt és zárt szolgálati időt.

A tevékenység metaadatai előre konfigurált mezőkként jelennek meg, amelyeket az elemzők később egy legördülő listából választanak ki. A tevékenységek metaadatairól jelentést készíthet az Adatkezelőben, de azok nem jelennek meg.

Előfeltételek

Rendelkezik az Ütemezések felügyelete és a WFM felügyelete engedélyekkel.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelési > WFM > tevékenységek > tevékenységek metaadatai

Eljárások

Új tevékenység-metaadatérték létrehozása

1. Válassza az Új tevékenység metaadatértékének létrehozása lehetőséget .
2. Adja meg a metaadatok nevét az **Érték** mezőben.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Megjelenik egy megerősítő üzenet.

Meglévő tevékenység metaadatértékének szerkesztése

1. Válassza a Meglévő tevékenység metaadatértékének **szerkesztése vagy törlése lehetőséget**.
2. Jelölje ki a szerkeszteni kívánt értéket, majd szükség szerint szerkessze.
3. Kattintson a Save (Mentés) gombra . Megjelenik egy megerősítő üzenet.

> **JEGYZET**
> A metaadatértékek szerkesztése nem változtatja meg az ügynök ütemezéséhez már hozzáadott tevékenységek metaadatértékeit. Az ügynök ütemezésében szereplő tevékenység metaadatértékének módosításához szerkessze a metaadatértéket, majd tegye a következők egyikét:
>
> - Új ütemezési kérelem elküldése
> - Új tevékenység beszúrása az ügynök ütemezésébe

Meglévő tevékenység metaadatértékének törlése

> MEGJEGYZÉS: Az ügynökök ütemezésében szereplő tevékenységekhez rendelt metaadatértékek nem törölhetők.

1. Válassza a Meglévő tevékenység metaadatértékének **szerkesztése vagy törlése lehetőséget**.
2. Válassza ki a törölni kívánt metaadatértéket.
3. Kattintson a Delete elemre . Megjelenik a Tevékenység metaadatai párbeszédpanel.
4. Kattintson az Igen **gombra**. A Tevékenység metaadatai párbeszédpanel bezárul, és megjelenik egy megerősítő üzenet.

Alapértelmezett tevékenység-metaadatérték hozzárendelése ebédekhez és szünetekhez

1. Válassza az Alapértelmezett tevékenység metaadatértékének hozzárendelése ebédekhez és szünetekhez **lehetőséget**.
2. Válassza ki az ebédekhez és/vagy szünetekhez hozzárendelni kívánt alapértelmezett metaadatértéket.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Megjelenik egy megerősítő üzenet.

Alapértelmezett metaadatérték eltávolítása tevékenységből

Eltávolít egy alapértelmezett metaadatértéket egy tevékenységből ugyanazon az oldalon, ahol hozzárendelte.

1. Nyissa meg azt az oldalt, amelyhez az alapértelmezett metaadatértéket rendelte.
2. Törölje a **Tevékenység metaadatai** mező tartalmát.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

> **JEGYZET**
> Az alapértelmezett tevékenység metaadatértékének eltávolítása nem távolítja el a metaadatértéket azokból a tevékenységekből, amelyek már be lettek szúrva az ügynök ütemezésébe. Ha el szeretne távolítani egy alapértelmezett metaadatértéket egy ügynök ütemezésében szereplő tevékenységből, távolítsa el a tevékenység metaadatainak értékét azon az oldalon, amelyhez hozzárendelte, majd tegye a következők egyikét:
>
> - Új ütemezési kérelem elküldése
> - Új tevékenység beszúrása az ügynök ütemezésébe

Kapcsolódó témakörök

A tevékenységek metaadataival kapcsolatos részletesebb információkért lásd: A tevékenységek metaadatai. Minden létrehozott tevékenységhez hozzárendelhet egy alapértelmezett metaadatértéket:

- Kivételek kezelése – Alapértelmezett metaadatérték hozzárendelése egy kivételhez.
- Több képességcsoport kezelése – Rendeljen alapértelmezett metaadatértéket a Szolgáltatásban, a Túlórában vagy a Zárt szolgáltatásban tevékenységekhez minden egyes többképzettségű csoporthoz.
- Projektek kezelése – Alapértelmezett metaadatérték hozzárendelése egy projekthez.
- Szolgáltatási várólisták kezelése – Rendeljen alapértelmezett metaadatértéket az egyes szolgáltatási várólisták Szolgáltatásban lévő, Túlóra vagy Lezárt szolgáltatás tevékenységeihez.
- Műszakok létrehozása – Alapértelmezett metaadatérték hozzárendelése egy műszakhoz.

A tevékenységek metaadatai

Számos egyéb felhasználás mellett a tevékenység metaadat-értékei hasznosak Webex WFO és az emberierőforrás-menedzsment rendszer (HRMS) integrálásához.

> **PÉLDA:** Olyan metaadatértékeket hoz létre, amelyek megegyeznek a HRMS-ben használt fizetési kódokkal, és hozzárendeli ezeket a metaadatértékeket az ügynökök ütemezésében szereplő tevékenységekhez. Ezután a Műszakok használatával
> Az API ügynök által exportálja ezeket az adatokat Webex WFO-ból, és importálja azokat a HRMS-be, hogy helyesen fizessen az ügynököknek az elvégzett munkáért.

Alapértelmezett tevékenység-metaadatértékek hozzárendelése

A metaadatértékek létrehozása után alapértelmezett metaadatértékeket rendelhet a szünetekhez és ebédekhez a Tevékenység metaadatai oldalon. Alapértelmezett metaadatértéket is hozzárendelhet minden egyes létrehozott tevékenységhez:

- Kivételek kezelése – Minden kivételtevékenység
- Több képzettségi csoport kezelése – Szolgáltatásban, Túlórában és Munkaidőben tevékenységek az egyes több képzettségű csoportokhoz
- Projektek kezelése – Minden projekttevékenység
- Szolgáltatási várólisták kezelése – Az egyes szolgáltatásvárólisták Szolgáltatási, Túlóra és Lezárt szolgáltatások tevékenységeiben
- Műszakok létrehozása – Minden hozzárendelés típusú műszak

A szünetekkel és ebédekkel ellentétben a fent felsorolt oldalakon létrehozott minden egyes tevékenység eltérő alapértelmezett metaadatértékkel rendelkezhet.

> **PÉLDA** Már létrehozott két metaadatértéket a Tevékenység metaadatai oldalon: Meet123 és Time456.
> A Kivételek lapon két különböző kivételt hozhat létre: Értekezletek és Szabadidő.
> Mindegyikhez különböző metaadatértéket rendelhet: Meet123 az Értekezletekhez és Time456 a Szabadidőhöz.

Alapértelmezett metaadat-értékek felülbírálása

Az alapértelmezett metaadat-értékeket felülbírálhatja azok módosításával vagy eltávolításával, ha a következőket teszi:

- Amikor bármilyen tevékenységet beilleszt az Ügynökütemezések oldalra (lásd: Tevékenység beszúrása).
- Amikor szünet vagy ebéd típusú tevékenységet ad hozzá a Munkakörülmények oldalon (lásd: Munkakörülmények kezelése).

Egy tevékenységhez rendelt metaadatérték, amikor beilleszt egy tevékenységet az Ügynökütemezések oldalon, vagy amikor hozzáad egy tevékenységet a Munkakörülmények oldalon, nem válik az adott tevékenység alapértelmezett metaadatértékévé. Egy tevékenység alapértelmezett metaadat-értékét csak az Alkalmazáskezelés megfelelő oldalán módosíthatja.

Ha nem rendel alapértelmezett metaadatértéket egy tevékenységhez, a metaadatérték mező üres lesz, ha beilleszti a tevékenységet az Ügynökütemezések oldalra, vagy ha hozzáadja a tevékenységet a Munkakörülmények oldalon. Továbbra is hozzárendelhet metaadatértéket olyan tevékenységhez, amely nem rendelkezik alapértelmezett metaadatértékkel, de ez a metaadatérték csak a jelenleg hozzáadott tevékenységre vonatkozik, a jövőben hozzáadandó tevékenységekre nem.

Mezőleírások

Az alábbi táblázat ismerteti a Tevékenység metaadatai oldal mezőit, amikor szerkeszt, töröl vagy létrehoz egy tevékenység metaadat-értékét, vagy amikor alapértelmezett tevékenység-metaadatértéket rendel ebédekhez és szünetekhez. Az összes mező kitöltése nem kötelező.

Mező	Leírás
Törik	A törések alapértelmezett metaadat-értéke.
Ebéd	Az ebédek alapértelmezett metaadat-értéke.
Érték	A metaadatérték neve. Karakterek maximális száma = 50.

Teleopti konfigurálása

Használja a Teleopti konfiguráció oldalt Teleopti WFM **link hozzáadásához** a Webex WFO felső menüjében. Amikor az ügynökök vagy felügyelők erre a linkre kattintanak, a Teleopti webhelyükre lépnek.

Előfeltételek

- A szervezet rendelkezik felhőbeli implementációval.
- Szervezete a Teleoptit használja ügynökök vagy felügyelők számára.
- Bérlő frissítése engedéllyel rendelkezik Webex WFO-ban.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > Globális > Rendszerfelügyelet > Teleopti konfiguráció

Eljárások

Lehetővé teszi az ügynökök és felügyelők számára, hogy Webex WFO-n keresztül kapcsolódjanak a Teleopti-hoz

1. Válassza ki a Webex WFO-bérlőt a **Bérlő** kiválasztása legördülő listából.
2. Jelölje be a **Teleopti navigáció** engedélyezése jelölőnégyzetet.
3. Adja meg a bérlő Teleopti URL-címét a **Teleopti URL-címe** mezőben.
4. Kattintson az URL **tesztelése gombra**. A webhely új lapon nyílik meg.
5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

A Teleopti WFM link eltávolítása

1. Válassza ki a Webex WFO-bérlőt a **Bérlő** kiválasztása legördülő listából.
2. Törölje a jelet a **Teleopti navigáció** engedélyezése jelölőnégyzetből. A **Teleopti URL** mező eltűnik.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Az Analytics konfigurálása

Az Elemzés konfigurálása oldalon fiókszintű Analytics-paramétereket állíthat be.

Előfeltételek

- A szervezet az alábbi licencek egyikével rendelkezik:
  - Az Analytics alapjai
  - Nagyvállalati analitika
  - Asztali elemzés
- Az alábbi engedélyek közül legalább az egyikkel rendelkezik:
  - A beszédelemzés felügyelete
  - A beszédfelismerés felügyelete szövegelemzéssé
  - Az asztali elemzés felügyelete
  - A szövegelemzés felügyelete
- Ha úgy dönt, hogy megosztja őket, rendelkezésre kell állnia az Analytics-irányítópultoknak.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > Analytics > Analytics konfigurálása

Eljárások

Irányítópultok megosztása

A megosztott irányítópultokat minden felhasználó megtekintheti.

1. Az Irányítópult **megosztása szakaszban válassza az** Irányítópult-megosztás **engedélyezése lehetőséget**.
2. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Az adatmegőrzés időtartamának konfigurálása

Az Analytics-adatok mezők segítségével konfigurálhatja, hogy napokban, hónapokban vagy években mennyi ideig szeretné megőrizni az Analytics-adatokat.

Az Indexkarbantartás feladat futtatásakor Webex WFO törli a beállított megőrzési időszaknál régebbi Analytics-adatokat.

> MEGJEGYZÉS Alapértelmezés szerint az Indexkarbantartás feladat AM 2:00 órakor fut. A rendszergazda a Feladatkezelés lapon átütemezheti az Indexkarbantartás feladat más időpontban történő futtatását.

A megőrzési időszak csökkentése az első beállítás után az adatok törlését eredményezheti. A megőrzési időszak növelése a tárhely nagyobb mértékű kihasználását eredményezi. Ennek az értéknek a megváltoztatását gondosan mérlegelni kell. Az alapértelmezett maximális adatmegőrzési időszak 24 hónap. A rendszergazda azonban a vállalatnak megfelelően növelheti vagy csökkentheti ezt az alapértelmezett értéket.

Az asztal rögzítési időközének beállítása

Az Asztali rögzítési adatok feltöltése **csoport Perc** mezőjében kiválaszthatja az asztali rögzítési adatok feltöltésének időközét percben. Az alapértelmezett időköz 10 perc.

> MEGJEGYZÉS: Az asztali rögzítési adatok a megadott időközönként akkor is feltöltődnek, ha a felhasználó nincs bejelentkezve.

Kapcsolódó témakörök

- Analytics-irányítópultok áttekintése
- Az Analytics által nyomon követendő webhelyek és alkalmazások azonosítása

A WFO Webex felügyelete és karbantartása

A WFO igazgatása és fenntartása Webex következőket foglalja magában:

- A konfigurált adatkiszolgálók állapotának figyelése.
- Konfigurálja a gamification funkciót.
- Határozza meg az Adatkezelő jelentésben vagy irányítópulton figyelésre elérhetővé tenni kívánt fő teljesítménymutatók (KPI-k) céljait.
- Keressen, tekintse át és azonosítsa a felhasználók vagy a rendszer által Webex WFO-ban végrehajtott módosításokat, "ellenőrzési nyomvonalat" alkotva.
- Figyelje az ügyfélkapcsolatokat a Webex WFO-kiszolgálóval.
- Az ütemezett tömeges kapcsolatexportálások állapotának figyelése.
- Tájékoztassa a felhasználókat a rendszereseményekről értesítéseken keresztül.

Adatkiszolgáló állapotának figyelése

Az Adatkiszolgáló állapota lapon figyelheti a konfigurált adatkiszolgálók állapotát. Megtekintheti, hogy a kapcsolat állapota jelenleg csatlakoztatva vagy bontva van-e, valamint megtekintheti az egyes adatkiszolgálók utolsó fogadott eseményének dátumát és időpontját.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > globális > figyelése > adatkiszolgálójának állapota

Eljárások

Adatkiszolgáló állapotának megtekintése

Megjelenik a konfigurált adatkiszolgálók listája. Kattintson a Frissítés **gombra** a lista frissítéséhez. Az egyes adatkiszolgálók mezői a következők:

- **Kapcsolat** – A konfigurált adatkiszolgáló kapcsolati állapota, amely csatlakoztatható vagy leválasztható.
- **Engedélyezett szolgáltatások** – Az Adatkiszolgáló konfigurálása lapon található konfigurált adatkiszolgáló-konfigurációs szolgáltatások listája.
- **Adatkiszolgáló** – Megjeleníti az adatbázis megosztott kiszolgálóazonosítóját.
- **Műveletek** – Kattintson a Szerkesztés **gombra** az Adatkiszolgáló konfigurációja lap megnyitásához.

Kapcsolódó témakörök

- Az adatkiszolgáló konfigurálása – Megtudhatja, hogyan konfigurálhatja az adatkiszolgálókat a bérlők számára.

Adatkiszolgáló-naplók letöltése

Az Adatkiszolgáló-naplók lapon naplófájlokat kérhet a rendszer adatkiszolgálóitól, figyelheti a naplók előrehaladását ZIP-fájlba tömörítve, és letöltheti a naplókat, amikor készen állnak. Ha engedélyezve van az Adatkiszolgáló-naplók lekérése hiba és az Adatkiszolgáló-naplók lekérése sikeres értesítések, letöltheti a naplókat abból az értesítésből is, amelyet akkor kap, amikor Webex WFO befejezte a kérés feldolgozását.

Egyszerre csak egy adatkiszolgálóhoz kérhet naplókat.

Előfeltételek

Ügynökfigyelési engedéllyel rendelkezik.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > globális > figyelése > adatkiszolgálói naplók

Eljárások

Adatkiszolgáló-naplók letöltése

Az Adatkiszolgáló naplói lap három részből áll: Adatkiszolgáló-naplók, Naplószűrő és Naplókérelmek.

1. Az Adatkiszolgáló-naplók táblázatban válassza ki azt az adatkiszolgálót, amely a lekérni kívánt naplókat tartalmazza.

   A naplók **Csatlakoztatva** állapota **lehet Igaz** vagy **Hamis**. *Az Igaz érték* azt jelzi, hogy az adatkiszolgáló csatlakoztatva van. *A hamis* érték azt jelzi, hogy az adatkiszolgáló le van választva. Nem kérhet naplókat megosztott adatkiszolgálókhoz vagy hamis Csatlakoztatva állapotú adatkiszolgálókhoz.

   > MEGJEGYZÉS: Ha a **Verzió** mezőben az adatkiszolgáló verziója korábbi, mint a 10.3.4, Webex Windows operációs rendszer nem adja hozzá a kérést a Naplókérelmek táblázathoz. Ehelyett értesítést kap, amikor a naplók készen állnak a letöltésre. Ahhoz, hogy értesítést kapjon, engedélyeznie kell számára a Adatkiszolgáló-naplók lekérése hiba és az Adatkiszolgáló-naplók lekérése sikeres értesítései (lásd: Értesítések konfigurálása).

2. Konfigurálja a naplószűrés dátumtartományát **(nem kötelező, hagyja üresen a Kezdő dátum** és **a** Záró dátum **mezőt a teljes napló lekéréséhez) és** a **fájltípust**.

   A fájltípus beállításai a következők:

- **ctiService.dbg** – A CTI szolgáltatás hibakeresési naplófájljai.
- **ctiService.log** – A CTI szolgáltatás naplófájljai.
- **dataGathering.dbg** – Az adatgyűjtési szolgáltatás hibakeresési naplófájljai.
- **dataGathering.log** – Az adatgyűjtési szolgáltatás naplófájljai.
- **siprec.dbg** – A SIPREC szolgáltatás hibakeresési naplófájljai.
- **siprec.log** – A SIPREC szolgáltatás naplófájljai.
- **voiceRecordServer.dbg** – A Hangrögzítő-kiszolgáló szolgáltatás hibakeresési fájljai.
- **voiceRecordServer.log** – A Voice Record Server szolgáltatás naplófájljai.

3. Kattintson a Request Logs (Kérésnaplók **) elemre**. Webex A WFO hozzáadja a kérést a Naplókérelmek táblához. A naplók állapota a következő lehet: **Sikeres,Időtúllépés** és **Folyamatban**. Hibaüzenet is megjelenhet. Ellenőrizze, hogy az adatkiszolgáló csatlakoztatva van-e, ha hibaüzenetet kap.

4. Ha a kérés állapota Sikeres, kattintson a **Letöltés** ikonra. A naplók egy data_server_logs_<kérelem száma>.zip nevű ZIP-fájlként töltődnek le.

   A naplókat a kérés után legfeljebb három napig töltheti le.

Kapcsolódó témakörök

- Az adatkiszolgáló konfigurálása – További információ a bérlők adatkiszolgáló-konfigurációjáról.
- Adatkiszolgáló állapotának figyelése

A gamification konfigurálása

Az Alkalmazáskezelés Teljesítménykezelés szakaszát a rendszergazdák a termék teljesítményszolgáltatásainak konfigurálására használják. A Teljesítménykezelés segítségével konfigurálhatja a játékosítási funkciót.

Teljesítményadatok gyűjtése a játékosításhoz

A játékosításban felhasználhatja a WFM ügynöki adherenciaadatait és a QM értékelésekből származó ügynökteljesítmény-adatokat.

Előfeltételek

Ön rendelkezik Adminisztrálás a Gamification és/vagy az Ütemezések felügyelete engedéllyel.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > Globális > teljesítménymenedzsment > teljesítményadatok gyűjtése

Eljárások

Korábbi teljesítményadatok azonnali gyűjtése

Kövesse ezeket a lépéseket, ha még csak most ismerkedik a játékosítással, és már rendelkezik meglévő adatmutatókkal.

1. Válassza az **Adatgyűjtés most** lehetőséget.
2. Válassza ki a gyűjteni kívánt teljesítménymetrikát a Teljesítménymetrika kiválasztása legördülő listából.

   MEGJEGYZÉS: A Quality adatokat gyűjt az ügynökök QM értékeléséből. Az Adherence ügynöki megfelelőségi adatokat gyűjt WFM.

3. Adja meg a gyűjtési időszak kezdő és befejező dátumát.
4. Válassza ki azt a csoportot, csapatot vagy ügynököt, amelynek adatait rögzíteni szeretné. Használja a Ctrl+kattintást több ügynök kiválasztásához, vagy a Ctrl+Shift billentyűkombinációt az ügyintézők tartományának kiválasztásához.
5. Kattintson a Teljesítményadatok **lekérése elemre**. Megnyílik a **Sorba állított** kérések párbeszédpanel.
6. Kattintson a Close **elemre**.

Ismétlődő adatgyűjtés beállítása

Az alábbi lépésekkel állíthatja be a teljesítményadatok automatikus rögzítésének időpontját minden nap.

1. Válassza az Adatgyűjtés **ütemezése** lehetőséget.
2. Válassza ki a gyűjteni kívánt teljesítménymetrikát a Teljesítménymetrika kiválasztása legördülő listából.
3. Válassza ki azt a napszakot, amikor a teljesítményadatokat gyűjteni szeretné.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Megjelenik egy megerősítő üzenet.

Kapcsolódó témakörök

- Gamification pontok konfigurálása – Gamification pontok létrehozása és kezelése
- Játékosítási szintek konfigurálása – Gamification jelvényszintek létrehozása és kezelése
- Játékosítási teljesítménykategóriák kezelése – Az ismétlődő adatgyűjtés által rögzített adatok megadása

Játékosítási szintek konfigurálása

Az ügynökök új jelvényeket kaphatnak, ha elérik a megadott pontértéket egy teljesítményszintért. A Gamification szintjei oldalon szintcsoportokat hozhat létre, jelvényt társíthat minden szinthez, és időszaktartományt határozhat meg minden szinthez. Az egyes szintek periódustartománya (napokban) lehetővé teszi annak szabályozását, hogy milyen messzire visszamenőleg gyűjtsön adatokat a pontozáshoz.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > Globális > teljesítménymenedzsment > szintek

Legalább három, legfeljebb tíz szintet definiálhat. Vegye figyelembe, hogy a szintek nullától kilencig vannak számozva. A 0. szint pontértéke mindig "- -", amely az 1. szintnél alacsonyabb pontértékeket jelzi, beleértve a negatív pontértékeket is.

Játékosítási szintek konfigurálása

1. Válassza az Új jelvényszint létrehozása lehetőséget .
2. Adjon egyedi nevet a szinttartományoknak.
3. Adja meg azt az időszaktartományt (napokban), amelyből pontozási adatokat szeretne gyűjteni.
4. Válassza ki a szerkeszteni kívánt szintet.
5. Írja be a szint minimális pontértékét a **Pontok** mezőbe.
6. Válassza ki az ehhez a szinthez odaítélni kívánt jelvényt.
7. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Mezőleírások

Mező	Leírások
Szint kiválasztása	("Csak meglévő jelvényszint szerkesztése vagy törlése") A meglévő jelvény szintet, amelyet szerkeszteni szeretne.
Szintező	A jelvényszintek ezen készletének neve.
Szinttartomány meghatározása	
Adja meg a szint időszaktartományát	Azon napok száma, amelyekből pontozási adatokat szeretne gyűjteni.

Mező	Leírások
Szint hozzáadása	Adjon hozzá jelvényszintet a táblázathoz.
Szintező	(Csak olvasható) A jelvény szintjének száma.
Váltó	A szint eléréséhez szükséges pontok száma.
Jelvény	Az ehhez a szinthez társított jelvénygrafika.

Kapcsolódó témakörök

- Gamification pontok konfigurálása – Gamification pontok létrehozása és kezelése
- Játékosítási teljesítménykategóriák kezelése – Az ismétlődő adatgyűjtés által rögzített adatok megadása
- Teljesítményadatok gyűjtése a játékosításhoz

Játékosítási teljesítménykategóriák kezelése

A Teljesítménykategóriák oldalon meghatározhat egy gamification teljesítménycsoportot, és ügynököket rendelhet hozzá a teljesítménycsoporthoz.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > Globális > Teljesítménymenedzsment > Teljesítménykategóriák

Teljesítménycsoport létrehozása és ügynökök hozzárendelése

1. Válassza az Új teljesítménycsoport **létrehozása lehetőséget**.
2. Adjon egyedi nevet a teljesítménycsoportnak.
3. Válassza ki azt a teljesítménymutatót, amellyel mérni szeretné az ügynököket ebben a csoportban.
4. Válassza ki a szintek meghatározásához használni kívánt szintcsoportot.
5. Válassza ki a pontértékek meghatározásához használni kívánt ponttartomány-konfigurációt.
6. Válassza ki a teljesítménycsoporthoz hozzáadni kívánt ügynököket. Kiválaszthatja a csoportokat és a csapatokat, és a **Szűrő** mezők segítségével név szerint kereshet. Használja a Ctrl+kattintás billentyűkombinációt több ügynök kiválasztásához.
7. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Mezőleírások

Mez	Leírás
Teljesítménycsoport kiválasztása	("Csak meglévő teljesítménycsoport szerkesztése vagy törlése") A Szerkeszteni kívánt teljesítménycsoport.
Teljesítménycsoport neve	A teljesítménycsoport neve.
Csoportbeállítások	
Teljesítménymutató kiválasztása	Az ügynökök pontozásához használni kívánt metrika. ▪ Adherencia – Ügynöki megfelelőségi adatok a WFM-től ▪ Minőség – Az ügynökök teljesítményadatai QM értékelésből
Szint kiválasztása	A játékosítási jelvények beállított szintjei ehhez a teljesítménycsoporthoz.
Ponttartomány kiválasztása	A pontszámok tartományai és a hozzárendelt pontértékek ehhez teljesítménycsoport.
A teljesítménycsoport résztvevői	
Csoport/Csapat/Ügynök	A teljesítménycsoporthoz rendelt csoportok, csapatok és ügynökök.

Kapcsolódó témakörök

- Gamification pontok konfigurálása – Gamification pontok létrehozása és kezelése
- Játékosítási szintek konfigurálása – Gamification jelvényszintek létrehozása és kezelése
- Teljesítményadatok gyűjtése a játékosításhoz

Gamification pontok konfigurálása

A gamification az ügynökök pontokkal mért teljesítményén alapul. Használja a Pontok oldalt a pontértékek kezeléséhez. Az ügynökök különböző számú pontot kaphatnak adherencia és/vagy értékelési pontszámaikért, amelyek meghatározott tartományokba esnek.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > Globális > teljesítménykezelés > pontok

Meg kell határoznia két vagy több tartományt társított pontértékekkel. Legfeljebb 10 tartományhoz definiálhat pontokat.

Pontértékek konfigurálása

1. Válassza az Új ponttartományértékek létrehozása metrikához **lehetőséget**.
2. Adjon egyedi nevet a ponttartomány-értékeknek.
3. Jelölje ki a táblázatban a szerkeszteni kívánt tartományt.
4. Adjon meg egy záró értéket a **Befejezés** mezőben. A kezdő és záró értékek lehetnek pozitívak vagy negatívak, és inkluzívak.

   MEGJEGYZÉS: A start mező értéke írásvédett. A táblázat első bejegyzésénél a kezdő "--" érték az első végérték alatti értéket jelez. A következő tartományok kezdő értéke Az előző végérték határozza meg. A táblázat utolsó bejegyzésénél a "--" végérték az utolsó kezdő érték feletti értéket jelez.

5. Adja meg az ehhez a pontszámtartományhoz hozzárendelni kívánt pontértéket. A pontértékek lehetnek pozitívak vagy negatívak. Egy tartomány pontértékének az előző és a következő tartomány pontértéke közé kell esnie.
6. Nyomja le az **Enter billentyűt**.
7. Kattintson a Tartomány **hozzáadása gombra** , ha további sorokat szeretne hozzáadni a táblázathoz.
8. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

PÉLDA

Az alábbi táblázat egy példa a ponttartományok konfigurációjára.

Hatótávolság kezdete	Tartomány vége	Váltó
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Mezőleírások

Mez	Leírás
Ponttartomány kiválasztása	("Csak meglévő ponttartományértékek szerkesztése vagy törlése" opció) A meglévő ponttartományok, amelyeket szerkeszteni szeretne.
Ponttartomány neve	A pontszámtartomány és a hozzárendelt pontértékek neve.
Ponttartományok	
Kezdés	(Csak olvasható) A kiválasztott pontszámtartomány elején lévő számérték. Ezt az előző tartomány végértéke határozza meg. Ez a szám lehet pozitív vagy negatív, és magában foglalja.
Befejezés	A kiválasztott pontszámtartomány végén lévő számérték. Ez a szám lehet pozitív vagy negatív, és magában foglalja. Nagyobbnak kell lennie a tartomány kezdőértékénél.
Váltó	A kiválasztott tartományban elért pontszámokért kapott pontérték. Ez a szám lehet nulla, negatív vagy pozitív. MEGJEGYZÉS: Fontos különbség van a "0 pont" és a "nincs pont" között. A "0 pont" érték azt jelenti, hogy az ügynök nulla, a meghatározott pontrendszer alapján. A "nincs pont" érték azt jelenti, hogy egy adott napon nem voltak metrikus adatok egy ügynökről, és a pontozást nem lehetett elvégezni.
Tartomány hozzáadása	Adjon hozzá egy további ponttartománysort a táblázathoz.

Kapcsolódó témakörök

- Játékosítási szintek konfigurálása – Gamification jelvényszintek létrehozása és kezelése
- Játékosítási teljesítménykategóriák kezelése – Az ismétlődő adatgyűjtés által rögzített adatok megadása
- Teljesítményadatok gyűjtése a játékosításhoz

KPI-k konfigurálása

A **Fő teljesítménymutatók (KPI-k)** oldal az Adatkezelő jelentésben vagy irányítópulton figyelésre elérhetővé tenni kívánt KPI-k céljainak meghatározására szolgál.

Előfeltételek

- Rendelkezik Bérlő felügyelete engedéllyel.

Az oldal helye

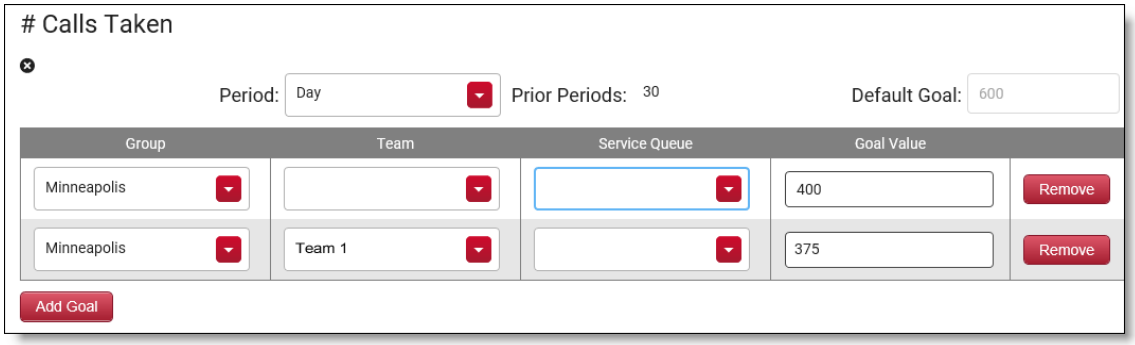
Alkalmazáskezelés > globális > adminisztráció > fő teljesítménymutatók (KPI-k)

Minden KPI-nek van egy alapértelmezett célja, de ez a cél nagyon tág lehet, ezért előfordulhat, hogy nem ad hozzá értéket a jelentéskészítéshez anélkül, hogy finomítaná azt az ügyfélszolgálati központnak megfelelőbb konkrét célok hozzáadásával. Amikor hozzáad egy célt egy KPI-hez, tovább finomíthatja a célokat az ügyfélszolgálati központ adott területeire, például egy csoportra vagy csapatra vonatkozóan. Például az A csapat Adherence % célja eltérhet a B csapatétól, mivel nagyon különböző típusú kapcsolatokat kezelnek. Egy KPI-nek több célja is lehet az egyedi követelmények alapján.

A KPI hierarchikus jellegű. Ez azt jelenti, hogy ha kitűz egy célt, de nem határoz meg csoportot vagy csapatot, a cél a teljes kapcsolattartó központ összes csoportjára és csapatára vonatkozik. Ha meghatároz egy csoportot, a cél csak arra a csoportra és a hozzá tartozó összes csapatra vonatkozik. Ha csoportot és csapatot is megad, akkor ez a cél csak arra a csapatra vonatkozik. A konkrétabb cél felülírja a kevésbé konkrét célt.

PÉLDA

A Minneapolis csoport az 1., 2. és 3. csapatból áll. Amint az alábbi ábrán látható, a csoport és az összes csapat számára napi 400 hívás fogadását tűzték ki célul. Az 1. csapat azonban összetettebb problémákat is kezel, ezért csak az 1. csapat számára van beállítva a napi 375 fogadott hívás célja. Ez a cél felülírja a csoportszinten kitűzött célt. Mivel nincsenek kifejezetten a 2. és 3. csapat számára kitűzött célok, öröklik a csoport napi 400 hívásra vonatkozó célját.



A konfiguráláshoz elérhető KPI-k mértéktípusként vannak beépítve a Adatkezelőbe. Lásd: Jelentés létrehozása és További információért konfigurálja a vállalati KPI-ket .

KPI-cél konfigurálása

1. Válassza ki a konfigurálni kívánt KPI-t a KPI **hozzáadása legördülő listából, majd kattintson a** KPI **hozzáadása elemre**. A KPI betűrendben kerül az oldalra, egy üres sorral.
2. Töltse ki a mezőket a KPI-cél konfigurálásához. Az egyetlen kötelező mező a **Célérték**. Az összes többi opcionális. Nem minden mező érhető el minden KPI-hez.

Mező	Leírás
Periódus	(Nem kötelező) Válassza ki a KPI időegységét ("időszakát").
Korábbi időszakok	(Nem kötelező) Adja meg a KPI korábbi időszakainak számát. Részére Például, ha a kiválasztott időszak "Nap", a korábbi megadott időszakok pedig "30", akkor a KPI trend-összehasonlítása az előző 30 napra vonatkozik.
Alapértelmezett cél	(Csak olvasható) A KPI alapértelmezett célja. Ez az érték a következő: a KPI az Adatkezelőben. Az alapértelmezett cél nagyon általános lehet, ezért előfordulhat, hogy nem ad hozzá értéket a jelentéskészítéshez anélkül, hogy konkrét célok hozzáadásával finomítaná.
Csoport	(Nem kötelező) Válassza ki a célcsoporthoz tartozó csoportot. Az elérhető csoportok a Csoportok lapon konfiguráltak (lásd: Csoportok kezelése .
Csapat	(Nem kötelező) Válassza ki a csapatot a célhoz. Az elérhető csapatok a Teams oldalon konfiguráltak (lásd: Csapatok kezelése).
Szolgáltatási várólista rendelkezésre álló	(Nem kötelező) Válassza ki a célhoz tartozó szolgáltatási várólistát. A a szolgáltatási várólisták a Szolgáltatási várólisták lapon konfiguráltak (lásd: Szolgáltatási várólisták kezelése).
Űrlap	(Nem kötelező) Válassza ki a célhoz tartozó értékelési űrlapot. A rendelkezésre álló űrlapok megegyeznek az értékelési űrlapon konfiguráltakkal

Mező	Leírás
	Főnök oldal (lásd: Értékelési űrlapok kezelése).
Célérték	(Kötelező) Adja meg a KPI célját.

3. Ha további célt szeretne hozzáadni a KPI-hez, kattintson a Cél **hozzáadása gombra**. Ha el kell távolítania egy célsort a KPI-ből, kattintson a sor melletti Eltávolítás **gombra** .
4. Ha befejezte a célok hozzáadását, kattintson a Mentés **gombra**.

KPI eltávolítása az oldalról

- Kattintson a **KPI neve alatti X** ikonra a KPI eltávolításához az oldalról. Ha eltávolítja a KPI-t, az visszatér az alapértelmezett cél használatára a jelentésekben.

> MEGJEGYZÉS: Ha minden célsort eltávolít egy KPI-ből, a KPI automatikusan törlődik az oldalról. A KPI-nek legalább egy célsorral kell rendelkeznie ahhoz, hogy az oldalon maradjon.

Felhasználói és rendszerváltozások naplózása

A Naplózás lapon kereshet, áttekinthet és azonosíthat Webex felhasználók vagy a rendszer által a WFO-ban végrehajtott módosításokat, "naplózási nyomvonalat" alkotva. Amikor egy felhasználó módosítja Webex WFO-t, Webex WFO hozzáad egy bejegyzést az Audit Trail táblához. Ez a bejegyzés rögzíti, hogy ki hajtotta végre a módosítást (a felhasználó) és mit módosított a felhasználó (az objektum). Webex WFO határozatlan ideig megőrzi az Audit Trail táblázatban szereplő információkat.

> **MEGJEGYZÉS:** A "felhasználók" közé tartoznak a rendszerfeladatok (például szinkronizálás egy ACD), valamint a bejelentkezett Webex WFO felhasználók. Az "objektumok" közé tartozik minden, amit létrehozhat vagy szerkeszthet Webex WFO-ban (a
> Példa, szerepek).

> MEGJEGYZÉS: A WFO nem minden objektumát naplózza Webex, és a napló nem tartalmazza a rendszerfeladatok által végrehajtott módosításokat. A Rendszeresemények **belefoglalása lehetőség kiválasztásával** belefoglalhatja a rendszerfeladatok által végrehajtott módosításokat.

Előfeltételek

Az auditnaplók megtekintéséhez felügyelői vagy bérlői engedélyekkel kell rendelkeznie.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > globális > figyelés > naplózás

Eljárások

A naplózási szűrő segítségével csak azokat a módosításokat veheti fel, amelyek megfelelnek bizonyos feltételeknek az adott felhasználók által vagy adott objektumokon végrehajtott módosítások alapján. A naplózási szűrővel korlátozhatja, hogy Webex WFO mely bejegyzéseket jelenítse meg az Elővizsgálati napló táblázatban. A táblázat egy bejegyzést tartalmaz Webex WFO minden egyes naplózott változásához.

Szűrő hozzáadása:

1. Kattintson a Szűrő **gombra**. Megjelenik a szűrőpanel.
2. Konfigurálja a szűrőmezőket.
   Az ellenőrzési napló bejegyzéseit szűrve megtalálhatja a következők bármelyikét vagy mindegyikét:
   - Felhasználók, akik módosításokat hajtottak végre. Szűrhet keresztnév, vezetéknév, csoportnév és e-mail cím szerint.
   - A módosítások végrehajtásához meghívott API-k. Az auditnapló tartalmazza a végpontra irányuló API hívások által végrehajtott összes módosítást.
   - A módosítások dátumai.
   - Módosított objektumok. Az elővizsgálati napló tartalmazza a módosított objektumtípusokat és az objektumok változásának módját.
3. Kattintson az Eredmények szűrése **elemre**.

> MEGJEGYZÉS Ahhoz, hogy a bejegyzések bekerüljenek a szűrési eredményekbe, meg kell egyezniük az összes konfigurált mező értékeivel.

Szűrő eltávolítása:

1. Kattintson a Szűrő **gombra**. Megjelenik a szűrőpanel.
2. Kattintson a Szűrők **törlése gombra**.

További részletek megtekintése a változásról:

1. Kattintson egy bejegyzésre az Auditnapló táblázatban, ha további részleteket szeretne megtekinteni arról, hogy mi változott.
2. Az elővizsgálati táblázathoz való visszatéréshez kattintson ismét a bejegyzésre.

Bevált módszerek

- A helyettesítő karakterek nem működnek a mezőkben. Ismernie kell a naplózni kívánt mezőértéket, meg kell adnia a teljes értéknevet, és ügyelnie kell arra, hogy helyesen írja be az érték nevét. Az értéknevek rövidített formái nem működnek.
- Az Entitáscímke, a Mezőcímke és a Mezőérték mezők segítségével megkeresheti a módosított objektumokat, hogy a felhasználó, aki módosította őket, azonosítható legyen. Ezeket a mezőket együtt kell használni. Külön nem használhatja őket.
  - Entitásfelirat – A módosított objektum típusa.
  - Mezőfelirat – A módosított objektum megkereséséhez használni kívánt azonosítási módszer.
  - Mezőérték – A módosított objektum egyedi azonosítója.

  PÉLDA

  Meg szeretné találni, hogy ki adott engedélyt egy "Ügynök" nevű szerepkörhöz, és név alapján szeretné keresni ezt a szerepkört. A következő műveleteket végezheti el:

  - Az Entitáscímke legördülő menüben válassza a Szerepkör **lehetőséget**.
  - A Mezőcímke legördülő menüben válassza a Név lehetőséget .
  - A Mezőérték mezőbe írja be az Ügynök kifejezést .

  Az alábbi példák bemutatják, hogyan konfigurálhatja ezeket a mezőket adott alapvető konfigurációs, WFM és QM objektumok megkereséséhez.

  - Az Alapkonfiguráció példa bemutatja, hogyan találhat olyan felhasználót, aki módosított egy közös alapvető konfigurációs objektumot.
    - Entitáscímke: Válassza a Személy **lehetőséget**.
    - Mezőcímke: Válassza a Bejelentkezés **lehetőséget**.
    - Mezőérték: Adja meg a módosított felhasználó felhasználónevét.
  - Annak megállapítása, hogy melyik felhasználó módosította a közös WFM objektumot, például a műszakokat.
    - Entitáscímke: Válassza ki a Rögzített munkaműszak **vagy** a Változó munkaműszak **lehetőséget**, attól függően, hogy milyen típusú műszakot szeretne keresni.
    - Mezőcímke: Válassza a Név **lehetőséget**.
    - Mezőérték: Adja meg a módosított műszak nevét.

- Annak megállapítása, hogy melyik felhasználó módosította a gyakori QM objektumokat, például a megőrzést vagy a ACD konfigurációját. Visszatartás:
  - Entitáscímke: Válassza az Adatmegőrzési szabályzat **lehetőséget**.
  - Mezőcímke: Válassza a Név **lehetőséget**.
  - Mező értéke: Adja meg a módosított adatmegőrzési szabály nevét.

  ACD konfiguráció:
  - Entitáscímke: Válassza a Kiszolgáló **lehetőséget**.
  - Mezőcímke: Válassza az Azonosító **lehetőséget**.
  - Mező értéke: Adja meg az Adja meg a ACD azonosítóját.

    MEGJEGYZÉS Egy ACD azonosítójának megkereséséhez lépjen az Alkalmazáskezelés > ACD Konfiguráció **elemre**. A ACD azonosítója a neve után szerepel a **Select ACD** táblában.

- Amikor egy objektum további részleteit tekinti meg az auditnaplóban, a részletek belső azonosítóval hivatkoznak Webex WFO-ban lévő objektumokra, nem pedig névvel. Az alábbi táblázat ismerteti a belső azonosítókra hivatkozó gyakori kifejezéseket, valamint azt, hogy hol találhatók ezek az azonosítók Webex WFO-ban.

Gyakori kifejezés	Leírás
"Az <ID> azonosítója által azonosított személy"	A Felhasználók lapon exportálja a felhasználókat. Az exportált CSV fájlban ez az azonosító jelenik meg a Felhasználói azonosító oszlopban. MEGJEGYZÉS: Ez az azonosító egy belső Webex WFO-azonosító, nem pedig a felhasználó ACD azonosítója vagy alkalmazotti azonosítója.
"Az <azonosító> azonosítóval azonosított csoport/csapat frissült"	A Csoportok lapon exportálja a csoportokat. Az exportált CSV fájlban ez az azonosító jelenik meg a Csoportazonosító oszlopban.
"Az <azonosító> azonosítóval azonosított csoport/csapat frissült"	A Teams lapon exportálja a csapatokat. Az exportált CSV fájlban ez az azonosító jelenik meg a Csoportazonosító oszlopban.

A Webex WFO-kiszolgálóval való kapcsolatok figyelése

Az Asztalfigyelés lapon figyelheti az ügyfelek kapcsolatait a Webex WFO-kiszolgálóval. Az Asztalfigyelés lapon felderítheti több bérlő kapcsolati állapotát, letöltheti a Smart Desktop-példány naplóit, és megtekintheti a kapcsolat egyéb részleteit az ügyfélproblémák elhárításához.

MEGJEGYZÉS: Az Asztalfigyelés oldal nem biztosít képernyőfigyelési funkciót.

Előfeltételek

- Rendelkezik Asztalfigyelés megtekintése engedéllyel.
- Egy vagy több bérlő konfigurálva van.
- Az asztali ügyfél aszinkron naplóinak hibája és az asztali ügyfél aszinkron naplóinak sikeres értesítései a naplók lekérésére vannak konfigurálva.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > Globális > figyelés > Asztalfigyelés

Eljárások

Csatlakozások szűrése

A táblázatban megjelenített információkat bérlő, valamint a bérlő által telepített Smart Desktop példányok kapcsolati és aktiválási állapota szerint szűrheti. A megjelenített információkat úgy is rendezheti, hogy rákattint valamelyik oszlopfejlécre a táblázatban.

1. Kattintson a Szűrők **megjelenítése elemre**.
2. Jelölje be vagy törölje a jelet a kívánt szűrőbeállítások melletti jelölőnégyzetből. Alapértelmezés szerint az összes beállítás ki van választva, és az időszak az elmúlt hét napra van beállítva.

Smart Desktop-naplók lekérése

A Naplók **lekérése** gombbal lekérheti a bérlő Webex WFO-kiszolgálójához csatlakoztatott összes Smart Desktop-példány naplóinak ZIP-fájlját.

1. Keresse meg azt a Smart Desktop-példányt, amelyből naplókat szeretne kapni, majd kattintson a Naplók lekérése **elemre**. Értesítést fog kapni, ha a naplók ZIP-fájlja készen áll a letöltésre.

> MEGJEGYZÉS Az értesítéshez engedélyeznie kell az asztali ügyfél aszinkron naplóinak hibájáról és az asztali ügyfél aszinkron naplóinak sikeres naplóiról szóló értesítések fogadását (lásd: Értesítések konfigurálása). Ha ezek az értesítések le vannak tiltva, a következő hibaüzenet jelenik meg:
> A naplók fogadásához elő kell fizetnie az "asztali ügyfél aszinkron naplóinak sikeressége" és az "asztali ügyfél aszinkron naplóinak hibája" értesítésekre.

2. Nyissa meg az értesítést, majd kövesse az utasításokat a ZIP-fájl letöltéséhez.

Mezőleírások

Az Asztalfigyelés lapon található mezők leírása alább található.

Mező	Leírás
Bérlő kiválasztása	(Csak rendszergazdáknak) Válassza ki azt a bérlőt, amelynek kapcsolatai vannak Meg szeretné tekinteni. Az Összes lehetőséget választva megtekintheti az összes bérlő kapcsolatait.
Ügyfélverzió kiválasztása	Válassza ki a Smart Desktop megtekinteni kívánt verzióját. A következőket is megteheti: Válassza az Összes lehetőséget a Smart Desktop összes verziójának kapcsolatainak megtekintéséhez.
Visszaállítás	Visszaállítja az alapértelmezett szűrőbeállításokat.
Exportálás	Exportálja a megjelenített asztali figyelési adatokat MachineDetails.csv nevű CSV fájlként. Lehetősége van megnyitni a fájlt, vagy menteni a Letöltések mappába.
Állapot	A Smart Desktop adott telepítésének állapota. ▪ Zöld – Csatlakoztatva, és a telepített verzió az aktív verzió. ▪ Sárga – csatlakoztatva van, és a telepített verzió nem az aktív verzió. ▪ Piros – Csatlakoztatva van, és riasztás jelenik meg. ▪ Szürke – Leválasztva.
Bérlő neve	A bérlő neve.
Gép neve	Az ügyfél hálózati neve.
Gépazonosító	A felhasználó gépének univerzálisan egyedi azonosítója (UUID).

Mező	Leírás
IP-cím	A felhasználó számítógépének IP címe.
Aktivált ügyfélverzió	Az ügyfél számítógépén jelenleg futó Smart Desktop verzió. Telepített
ügyfélverzió Ha a	A legújabb Smart Desktop verzió letöltődött az ügynök számítógépére. Az aktív ügyfélverzió és a telepített ügyfélverzió megegyezik, az ügynök a Smart Desktop legújabb verzióját használja.
Csatlakoztatva	Azt jelzi, hogy a Smart Desktop jelenleg csatlakozik a Webex WFO-kiszolgálóhoz.
Naplók	A Napló lekérése gomb létrehoz egy kérést a Smart Desktop példány naplóihoz.
Konfiguráció	A **Konfiguráció** szerkesztése gomb lehetővé teszi a naplózási szint, a hibakeresési fájlok számának és a hibakeresési fájlok méretének megtekintését és szerkesztését a Smart Desktop ezen példányában.

Kapcsolódó témakörök

- Értesítések konfigurálása

Ütemezett tömeges kapcsolatexportálások figyelése

A Tömeges kapcsolatexportálási naplózás lapon figyelheti az ütemezett tömeges névjegyexportálások állapotát.

> **FONTOS** Webex A WFO kiadta a tömeges kapcsolatfelvétel exportfigyelési oldalának frissített verzióját. Az oldalon látható figyelési táblázat attól függően változik, hogy a frissített
> A verzió ki lett vezetve a szervezetben.

A névjegyek tömeges exportálása két szakaszból áll: a feladatból (opcionális) és a *feltöltésből* . A feladatfázisban *Webex* WFO átalakítja a fájlokat a rögzítésük formátumából arra a formátumra, amelyben a külső tárolóhelyen tárolják őket.

Ha nem állítja be az exportálást fájlok konvertálására, Webex WFO kihagyja ezt a lépést. A feltöltési *szakaszban Webex* WFO áthelyezi a fájlokat a külső tárolóhelyre.

Előfeltételek

- Konfigurált egy külső tárolóhelyet az exportált névjegyek számára.
- Ismétlődő vagy alkalmi tömeges névjegyexportálást hozott létre. (Ezeket az Interakciók oldalon hozhatja létre.)
- (A szervezet más tagjai által létrehozott exportálások megtekintése) Rendelkezik a Névjegyek tömeges exportálásának megtekintése engedéllyel.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > Globális > figyelés > tömeges kapcsolatfelvételi exportaudit

A követendő eljárás

Exportált fájlok elérése

Az exportált fájlok a konfigurált külső tárolóhely Exports mappájában találhatók. A fájlok CSV formátumú ZIP-fájlok. A fájlnevek elnevezése a következő: <"azonnali" vagy "ütemezett">-<mentett keresési név>-<datestamp>-<időbélyeg>

Frissített tömeges kapcsolatexportálási naplózási táblázat

Oszlop	Leírás
Dátum	Az exportálás létrehozásának dátuma és időpontja.
Név	Az exportnak az azt létrehozó személy által adott név.
Állapot	Az exportálási feladat aktuális állapota.
Kiértékelt kapcsolattartók	A Webex WFO által feldolgozott kapcsolatok teljes száma. Webex A WFO kiértékeli a keresési eredményeket, hogy meghatározza, mely névjegyek érvényesek, ami azt jelenti, hogy a névjegyek rendelkeznek exportálható hanggal. A kiértékelt kapcsolatok száma eltérhet az exportált kapcsolatok számától, ha az eredmények érvényes és érvénytelen kapcsolatokat is tartalmaznak.
Érvénytelen névjegyek	Az értékelés után érvénytelennek ítélt kapcsolattartók száma, és nem nyújtható be feldolgozásra. Érvénytelen névjegy például egy olyan névjegy, amely nem rendelkezik exportálható adathordozóval.
Beküldött kapcsolattartók	A tömeges névjegyexportáláshoz elküldött kapcsolattartók teljes száma.

Oszlop	Leírás
Exportált névjegyek	A WFO Webex sikeresen exportált fájlok száma a szervezet külső S3 gyűjtőjébe.
Feladat tulajdonosa	A tömeges névjegyexportálási feladatot létrehozó személy neve.

Klasszikus tömeges kapcsolatexportálás-figyelési audittáblázat

Oszlop	Leírás
Dátum	Az exportálás létrehozásakor.
Név	Az exportnak az azt létrehozó személy által adott név.
Állapot exportálása	Az export állapota. MEGJEGYZÉS: Ha az állapot Sikertelen, annak leggyakoribb oka a külső tárolóhellyel való kommunikáció problémája. Igazol hogy lehetséges a fájlok átvitele egy harmadik féltől származó eszközzel (például Filezilla) megadott hitelesítő adatok alapján.
Feladatok száma	A Webex WFO által megkísérelt hang- vagy videofájlok száma konvertáláshoz, beleértve a sikertelen konverziókat is.
Sorba állított feladatok	Az exportfájllá konvertálásra váró fájlok száma formátum.
Folyamatban lévő feladatok	Az exportfájllá jelenleg konvertált fájlok száma formátum.
Befejezett feladatok	A sikeresen exportfájlformátumra konvertált fájlok.
Feltöltések várólistán	A külső tárolóeszközre való áthelyezésre váró fájlok hely.
A feltöltések sikeresek voltak	A sikeresen áthelyezett fájlok a külső tárolóra hely.
Sikertelen feltöltések	Azok a fájlok, amelyeket Webex WFO nem tudott áthelyezni a külső oldalra tárolási hely.

Kapcsolódó témakörök

- Külső tárolóhelyek hozzáadása – Helyek létrehozása az exportált fájlok számára.
- Névjegyek tömeges exportálása – Tömeges névjegyexportálások létrehozása.
- A QM archiválási beállításainak konfigurálása
- Tárolóprofilok konfigurálása
- Szerepkörök és engedélyek kezelése – További információ a Tömeges névjegyexportálás és a Tömeges névjegyexportálási engedélyek megtekintése.

Értesítések konfigurálása

Webex WFO értesítéseknek nevezett üzeneteken keresztül tájékoztathatja a felhasználókat a rendszereseményekről.

Az értesítések lehetnek valós idejűek, vagy kézbesíthetők összegző formában, egy Ön által beállított ütemezés szerint.

Az értesítések címzettjei értesítési csoportokba vannak rendezve. A csoport határozza meg az értesítést kiváltó esemény típusát, a csoport tagjait (csak saját magát vagy több tagot), az értesítések fogadásának gyakoriságát és küldésük módját.

A konfigurálható tartalmakhoz és a kézbesítés módjához való hozzáférés a bejelentkezésétől és a szerepköréhez konfigurált engedélyektől függ. Ezek az engedélyek határozzák meg, hogy mely rendszereseményekről kaphat értesítést.

Bejelentkezés típusa	Mit lehet beállítani?
Nem rendszergazda felhasználók	Értesítések saját magának riasztásban vagy e-mailben Értesítések saját magának riasztás, e-mail vagy mobil értesítés formájában. (A mobil értesítések csak felhőalapú telepítésekhez használhatók.)
Rendszergazda	▪ Értesítések saját magának riasztással vagy e-mailben ▪ Értesítések egy csoport számára e-mailben

Mezőleírások

Az Értesítések oldal mezőinek leírása alább található.

Mező	Leírás
Értesítés hatóköre	Válassza ki az értesítési csoport hatókörét: értesítések csak a következőhöz: saját maga vagy több felhasználó értesítései.
Értesítési csoport neve	Az értesítési csoport egyedi neve.
Értesítési típusok	Válassza ki, hogy milyen típusú értesítéseket szeretne kapni. típusok Az Ön számára elérhető engedélyeket a szerepköréhez a Szerepkörök lapon beállított engedélyek határozzák meg.
Valós idejű értesítések	Töltse ki ezt a szakaszt, hogy valós időben kapjon értesítéseket.
Összefoglaló	Töltse ki ezt a szakaszt, hogy az értesítéseket összegzésként kapja meg.
Szállítási mód	Válassza ki az értesítések fogadásának módját. Ha Ön Válassza az e-mail kézbesítést, és az értesítések csak Önnek szólnak, nem több felhasználónak, a használt e-mail cím az, amelyet a Felhasználók oldalon a Felhasználónév mezőben konfiguráltak Önnek. A mobil értesítések fogadásához a "Calabrio ONE mobilalkalmazás-hozzáférés" engedélyre van szüksége.
E-mail terjesztési lista	("Csak ezeket az értesítéseket küldi el a rendszer több felhasználónak" beállítás) Az mezőbe írja be az e-mail címet, majd kattintson a Hozzáadás **gombra**. A listapanelen a ceruza ikonra kattintva szerkeszthet egy címet, vagy az X ikonra egy cím törléséhez.
Értesítések száma	Meghatározza, hogy Webex WFO hány értesítést küldjön egy eseményről. A rendszer bizonyos eseményeket azok bekövetkezésekor jelent, míg másokat minden alkalommal jelent, amikor a rendszer lekérdezi. Ennek a számnak a megadásával biztosíthatja, hogy ne kapjon sok értesítést ugyanarról az eseményről.
Összegző konfiguráció	Válassza ki azokat a feltételeket, amelyek mellett összefoglalót szeretne kapni jelentés.

Mező	Leírás
Ütemezés	Ebben a szakaszban konfigurálhatja az értesítési összefoglalók kézbesítését.
Összefoglalók küldése minden alkalommal <időszak>	Adja meg, hogy Webex WFO milyen gyakran küldjön Önnek összegzést. Az alapértelmezett időtartam 24 óránként.
Kezdő dátum és időpont	Az összefoglaló időszak kezdetének dátuma és időpontja.

Értesítési típusok

Háromféle értesítés létezik:

- Tájékoztató – Várt esemény történt
- Figyelmeztetés – Olyan állapot áll fenn, amely Webex WFO működésének leállásához vezet, ha nem javítják ki
- Hiba – Jelenleg olyan állapot áll fenn, amely Webex WFO működésének leállását

okozhatja Az értesítések a következő módokon küldhetők el:

- Az alkalmazásban megjelenített riasztások
- Kijelölt terjesztési listára küldött e-mailek
- A mobileszközre küldött mobilértesítések (csak felhőalapú telepítések esetén)

Bérlői rendszergazdai és felhasználói értesítések

Ez a táblázat felsorolja azokat az értesítéstípusokat, amelyek akkor érhetők el, ha bérlői rendszergazdaként vagy más felhasználóként jelentkezik be Webex WFO-ba.

Értesítés	Leírás és megoldás
Ügynök bejelentkezés (támogatás)	**Információs:** Egy ügynök bejelentkezett Webex WFO-ba. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Ügynök kijelentkezése (támogatás)	**Információ:** Egy ügynök kijelentkezett Webex WFO. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.

Értesítés	Leírás és megoldás
Analytics-adatszerverhiba (támogatás)	**Hiba:** Az Analytics adatszervere nem kommunikáció az Analytics-rácsszerverrel. **Megoldás:** Ellenőrizze az Analytics adatszerverének naplóit, és ellenőrizze a kapcsolatát. Ellenőrizze, hogy az adatbázis elérhető-e.
Közeledik az alacsony lemezterület (támogatás)	**Megoldás:Szabadítson fel lemezterületet,** vagy adjon hozzá további tárhelyet.
Közelítő rögzítési kapacitás (támogatás)	**Megoldás:** Adjon hozzá egy másik rekordkiszolgálót.
Tömeges kapcsolatexportálási hiba (üzleti)	**Hiba:** Webex A WFO nem tudta továbbítani a nagy tömeget Lépjen kapcsolatba az exportfájllal. **Megoldás:** Ellenőrizze a tömeges kapcsolatexportálási célhely beállításait.
Tömeges kapcsolatexportálás sikeres (üzleti)	**Információs:** Az Ön Webex WFO tömeges kapcsolattartója Az exportkérelem sikeres volt. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Beépülő modul adatkiszolgáló-hibája (támogatás)	**Hiba:** A rögzítési adatkiszolgáló nem kommunikál a Webex WFO-alkalmazáskiszolgálóval. **Megoldás:** Ellenőrizze a rögzített adatkiszolgáló-naplókat, és ellenőrizze a kapcsolatot. Ellenőrizze, hogy az adatbázis elérhető-e.
Rögzítési kérelem (üzleti)	**Információs:** Az Ön Webex WFO rögzítési kérelme WFM történelmi adatok sikeresek voltak. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.

Értesítés	Leírás és megoldás
Cisco JTAPI telepítési hiba (támogatás)	**Hiba:** A Cisco JTAPI telepítése meghiúsult. **Megoldás:** Tekintse át a Cisco JTAPI telepítési eljárásait, majd próbálkozzon újra a telepítéssel.
A Cisco JTAPI telepítése sikeres (támogatás)	**Információs:** Sikeresen telepítette a Cisco JTAPI. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Ügyféltelepítési hiba (támogatás)	**Hiba:** Webex A WFO telepítése nem volt megfelelő az asztalon. **Megoldás:** Ellenőrizze a Smart Desktop telepítését. További információért tekintse meg a *felhőalapú telepítések telepítési útmutatóját* .
Kapcsolatfelvételi cél: Minden felhasználó teljesített (üzleti)	**Információs:** Figyelmezteti a cél létrehozóját és a Kapcsolattartó célhoz rendelt összes felhasználót, amikor a Kapcsolattartó cél összes feladata befejeződött. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Kapcsolatfelvételi cél teljesítve (üzleti)	**Információ:** Egy ügynök sikeresen befejeződött Webex WFO QM kapcsolattartási céljai. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Kapcsolatfelvételi cél létrehozva (üzleti)	**Tájékoztató:** Sikeresen létrehozott egy Webex WFO kapcsolattartási célja. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
CTI Beépülő modul adatkiszolgáló-hibája (támogatás)	**Hiba:** A CTI adatkiszolgáló nem kommunikál a Webex WFO alkalmazáskiszolgálóval.

Értesítés	Leírás és megoldás
	Megoldás: Ellenőrizze az CTI adatkiszolgáló naplóit, és ellenőrizze a kapcsolat meglétét. Ellenőrizze, hogy az adatbázis elérhető-e.
Adatszerver csatlakoztatva (támogatás)	**Információs:** Adatkiszolgálóhoz kapcsolódott Webex WFO. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Adatkiszolgáló leválasztva (támogatás)	**Hiba:** Egy adatkiszolgáló nem kommunikál a Webex WFO-alkalmazáskiszolgáló. **Megoldás:** Ellenőrizze az adatkiszolgáló naplóit, és ellenőrizze a kapcsolat meglétét. Ellenőrizze, hogy az adatbázis elérhető-e.
Adatkiszolgáló elmulasztott szívverése (támogatás)	**Hiba:** CTI kiszolgáló, SIPREC jelzőkiszolgáló vagy A rögzítőkiszolgáló és a wfoadapter kiszolgáló közötti kapcsolat legalább tíz perce megszakadt. A bérlői feladatok öt percenként ellenőrzik a kiszolgálókapcsolatot. Ha a kapcsolat ezen ellenőrzések közül kettőn sikertelen, Webex Windows biztonsági objektum elküldi ezt a riasztást, és továbbra is ötpercenként küldi a riasztást, amíg a kiszolgáló újra nem csatlakozik. **Megoldás:Ellenőrizze,** hogy fut-e a kiszolgáló-számítógép. Ellenőrizze, hogy fut-e a kiszolgálószolgáltatás. Ellenőrizze, hogy a kiszolgáló számítógép csatlakozik-e a hálózathoz, és el tudja-e érni a wfoadapter-kiszolgálót a hálózaton keresztül.
Késleltetett tárolólekérés befejeződött (üzleti)	**Tájékoztató:** A tárolt adatok lekérése sikeresen megtörtént. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Az asztali ügyfél aszinkron naplói	

befejeződtek (támogatás)

Értesítés	Leírás és megoldás
Az asztali ügyfél aszinkron naplóinak hibája (támogatás)	
Terjesztési kérelem (üzleti)	**Információs:** A felhasználó által készített Webex WFM WFO terjesztési kérelem. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Értékelési fellebbezési kérelem (üzleti)	**Tájékoztató:** Az alábbiak valamelyike történt: ▪ Egy felhasználó fellebbezett az Ön által elvégzett értékelés ellen. ▪ Egy felhasználó fellebbezett egy más által elvégzett értékelés ellen, de Ön a kiértékelt kapcsolattartóra és a Kiértékelés szerkesztése engedélyre is jogosult. **Megoldás:** Tekintse át a kiértékelést és a felhasználó által beírt megjegyzéseket.
Értékelési audit (üzleti)	**Információs:** Egy értékelés, amelyhez társítva van frissítve lett. Ezt az értesítést a kapcsolattartóhoz társított ügynök és az értékelést frissítő személy is elküldi. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Értékelés jóváhagyást igényel (üzleti)	**Tájékoztató:** A Webex WFO QM felhasználó rendelkezik értékelést végzett. **Megoldás:** Mentse el a próbaverziót.
Túllépte a kevés lemezterületet (támogatás)	**Megoldás:Szabadítson fel lemezterületet,** vagy adjon hozzá további tárhelyet.
Túllépte a felvételi kapacitást (Támogatás)	**Megoldás:** Adjon hozzá egy másik rekordkiszolgálót.

externalStorageLocationError (támogatás)	**Hiba:** Az archív kapcsolatkezelő futtatása közben feladat, Webex A WFO hibát észlelt egy külső tárolóhelyhez való csatlakozás során. **Megoldás:** Ellenőrizze a külső tárolóhely konfigurációját, és tesztelje a csatlakozást.
Nem sikerült rögzíteni az asztalt (támogatás)	**Hiba:** A Webex WFO QM felhasználó nem készíthet asztali felvételeket. **Megoldás:** Ellenőrizze a Webex WFO Smart Desktop konfigurációját.
Nem sikerült rögzíteni a képernyőt (támogatás)	**Hiba:** A riasztás a következőképpen szól: **PÉLDA** asztali eseményre: <verziószám> - A képernyőfelvétel indítása sikertelen. Ez az értesítés akkor jelenik meg, ha a felhasználó egyetlen hívás képernyőjét sem sikerült rögzítenie. A felhasználó megfelelően van beállítva a képernyő rögzítésére, és a Smart Desktop megpróbálta rögzíteni a képernyőt, de a kísérlet sikertelen volt. **Megoldás:** Ha a probléma az Asztali felvétel szolgáltatást használó egyetlen eszközön jelentkezik állandóan, ellenőrizze, hogy a szolgáltatás telepítve van-e az adott számítógépen. Távolítsa el a Smart Desktop alkalmazást, indítsa újra a számítógépet, majd telepítse újra a Smart Desktop alkalmazást az érintett számítógépre. Lépjen kapcsolatba az ügyfélszolgálattal, ha a probléma továbbra is fennáll.
Nem sikerült hangot rögzíteni (támogatás)	Ezt az értesítést vagy hiba okozza a Smart Desktop alkalmazásból vagy a CTI Signalingból származik.

Értesítés	Leírás és megoldás
	Intelligens asztal **Hiba:** Ha a Smart Desktop a hiba oka, a riasztás a következőképpen szól: **PÉLDA** asztali eseményre: <verziószám> - A hangfelvétel indítása sikertelen. Ez az értesítés akkor jelenik meg, ha a felhasználó egyetlen híváshoz nem tudott hangot rögzíteni. A felhasználó megfelelően van beállítva a hangfelvételhez, és a Smart Desktop megpróbálta rögzíteni a hangot, de a kísérlet sikertelen volt. **Megoldás:** Ha a probléma az Asztali felvétel szolgáltatást használó egyetlen eszközön jelentkezik állandóan, ellenőrizze, hogy a szolgáltatás telepítve van-e az adott számítógépen. Távolítsa el a Smart Desktop alkalmazást, indítsa újra a számítógépet, majd telepítse újra a Smart Desktop alkalmazást az érintett számítógépre. Lépjen kapcsolatba az ügyfélszolgálattal, ha a probléma továbbra is fennáll. Ha ez a probléma kiszolgálói rögzítési környezetben több telefonon is előfordul, ellenőrizze, hogy a szolgáltatás nem fut-e közel a kapacitáshoz, és hogy a konfiguráció helyes-e. Lépjen kapcsolatba az ügyfélszolgálattal, ha a probléma továbbra is fennáll. **CTI jelzés** **Hiba:** Ha CTI jelzés okozza a hibát, a riasztás a következőképpen szól: **PÉLDA** Jelzéskiszolgáló-esemény: A hangfelvétel indítása sikertelen. Ez az értesítés akkor jelenik meg, amikor a CTI jelzőkiszolgáló

Értesítés	Leírás és megoldás
	Nem sikerült hívást kezdeményezni a társított rögzítőkiszolgálóval. Az eseményüzenet "Részletek" sora a hiba két kategóriájának egyikét jelzi: "Részletek: Nincs SIP INVITE" – Ez a hiba akkor fordul elő, ha a CTI jelzőkiszolgáló nem kapott SIP INVITE üzenetet a CTI jelző JTAPI forrástól. ▪ **Megoldás**: Ha a probléma továbbra is fennáll, ellenőrizze a CTI adatkiszolgáló naplóiban, hogy a CTI adatkiszolgáló fogadja-e a SIP jelzőüzeneteket a CTI jelzőforrástól. "Részletek: Nincs csatlakoztatott kliens" – Ez a hiba akkor fordul elő, ha a jelzőkiszolgáló nem csatlakozik az eszközhöz társított egyetlen rögzítőkiszolgálóhoz sem. ▪ **Megoldás**: Ellenőrizze az CTI adatkiszolgáló naplóiban, hogy megtudja, milyen rögzítőkiszolgálók vannak társítva ehhez az eszközhöz. Győződjön meg arról, hogy futnak, és a jelzőkiszolgáló és a rögzítő kiszolgálók csatlakoztatva vannak.
Előrejelzés pontosságának kérése (üzleti)	**Információs:** A felhasználó által készített Webex WFM WFO Előrejelzés pontosságára vonatkozó kérés. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Előrejelzési kérelem (üzleti)	**Információs:** A felhasználó által készített Webex WFM WFO előrejelzési kérelem. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
FTP Beépülő modul adatkiszolgáló-hibája (támogatás)	**Hiba:** Webex A WFO nem tudott adatokat átvinni innen: az adatkiszolgáló.

Értesítés	Leírás és megoldás
	Megoldás: Ellenőrizze az adatkiszolgáló hibanaplóit. Ellenőrizze az adatkiszolgálóval folytatott kommunikációt.
Előzményadatok importálási hibája (támogatás)	**Hiba:**Webex A Windows biztonsági eljárás hibát észlelt, amikor megpróbált Előzményadatok betöltése. **Megoldás:** Ellenőrizze az adatkiszolgáló hibanaplóit, forduljon a rendszergazdához, és indítsa újra a szolgáltatást.
Korábbi egyesítési kérelem (üzleti)	**Információs:** A felhasználó által készített Webex WFM WFO Előzményadat-egyesítési kérelem. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Jelentős rekordkiszolgáló túlterhelés (támogatás)	**Megoldás:** Adjon hozzá másik rekordkiszolgálót vagy kapcsolatot Webex WFO támogatás.
Fő felvétel feltöltésének biztonsági mentése (Támogatás)	**Megoldás:Adjon hozzá egy másik rekordkiszolgálót,** vagy lépjen kapcsolatba Webex WFO támogatásával.
Üzenetküldési kérelem (üzleti)	**Információs:** Üzenetküldési kérés a benyújtott kérelmet jóváhagyták vagy elutasították. Ide tartozik az is, amikor egy Napközbeni dinamikus ütemezés eseményválasztást jóváhagytak. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Metrikus statisztika (támogatás)	**Információs:** A felhasználó által készített Webex WFM WFO metrikastatisztikai kérés. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Kisebb rekordkiszolgáló túlterhelés (támogatás)	**Megoldás:** Ha gyakran kapja ezt az értesítést, adjon hozzá egy másik rekordkiszolgálót Webex vagy lépjen kapcsolatba WFO támogatással.

Értesítés	Leírás és megoldás
Kisebb felvételek feltöltésének biztonsági mentése (Támogatás)	**Megoldás:** Ha gyakran kapja ezt az értesítést, vegyen fel egy másik rekordkiszolgálót, vagy lépjen kapcsolatba Webex WFO támogatási szolgálatával.
Saját pontozott értékelésem (üzleti)	**Információs:** Egy Ön által használt kapcsolattartó értékelése kezelve elkészült vagy szerkesztve lett. MEGJEGYZÉS: Ha a kiértékelés jóváhagyást igényel, akkor kapja meg ezt az értesítést, amikor a kiértékelés jóváhagyták. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Nem észlelhető telefon (támogatás)	**Hiba:** Az intelligens asztal százszorszép-láncolt telefon, de hat perc múlva nem talált egyet. Ez azt eredményezi, hogy a szolgáltatás nem rögzít. A legvalószínűbb ok az, hogy a telefon nincs megfelelően láncba kötve a számítógéphez, vagy az eszköz nincs konfigurálva arra, hogy RTP forgalmát a számítógépre küldje. Ez hasznos üzenet a telepítésekhez, vagy ha a telefonok folyamatosan csatlakoznak az azokat rögzítő számítógépekhez. Ha a rendszer rendszeresen leválasztja a számítógépeket a telefonokról, érdemes megfontolni a probléma letiltását. **Megoldás:** Tiltsa le ezt a problémát, ha a számítógép le van választva a telefonról. Ellenkező esetben ellenőrizze az eszköz konfigurációját Unified CM és ellenőrizze, hogy a "SPAN to PC Port" beállítása "Engedélyezve". Ellenőrizze a számítógép és a telefon közötti fizikai kapcsolatot, és ellenőrizze, hogy megfelelően vannak-e láncba kötve. A hardver asztali felvételhez való konfigurálásával kapcsolatos információkért tekintse meg a Webex WFO*telepítési útmutatóját felhőalapú telepítésekhez* .

Értesítés	Leírás és megoldás
QM Hangfeldolgozás (üzleti)	**Információs:** Egy ügynök bejelentkezett Webex WFO-ba. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Az egyeztetés befejeződött (üzleti)	**Tájékoztató:** Ez az értesítés minden alkalommal figyelmezteti Az egyeztetési feladat sikeresen befejeződik. Tartalmazza a feladat számát, valamint a feladat kezdési és befejezési időpontját. MEGJEGYZÉS Az értesítés hozzárendeléséhez rendelkeznie kell a Felügyelet QM és a Fogadó üzlet beállítással Értesítési engedélyek. Csak akkor rendelje hozzá ezt az értesítést, ha a kapcsolattartó központ olyan rögzítési architektúrával rendelkezik, amely egyeztetést igényel. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Felvétel exportálása (üzleti)	**Információs:** Az Ön kapcsolatexportálási kérelme Sikeresen befejeződött, és névjegye készen áll a letöltésre. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Rögzítési maximális hossz hiba (támogatás)	**Hiba:** Egy felvétel elérte a szervezet QM globális beállítások oldalán beállított maximális híváshosszát. **Megoldás: Tekintse át a felvételt,** és állapítsa meg, hogy a kapcsolat valóban hosszabb volt-e a maximális híváshossznál, vagy a felvétel hossza hiba, és a felvételt hamarabb le kellett volna állítani. Ha a felvétel hossza hiba, az általában azt jelenti, hogy Webex WFO nem kapott hívásbefejezési eseményt a jelzésszolgáltatótól. Ha ezt az értesítést kapja

Értesítés	Leírás és megoldás
	Többször is probléma lehet a jelzésszolgáltatóval.
Adatkiszolgáló-naplók lekérése hiba (támogatás)	**Hiba:** A WFO adatkiszolgáló naplóira vonatkozó Webex kérés nem teljesíthető. **Megoldás:** Ellenőrizze az adatkiszolgáló kapcsolatát. Ellenőrizze, hogy az adatbázis elérhető-e. Ha a probléma továbbra is fennáll, forduljon az ügyfélszolgálathoz.
Adatkiszolgáló-naplók sikeres lekérése (támogatás)	**Információs:** Sikeresen befejeződött Webex WFO adatkiszolgáló naplóira vonatkozó kérése. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Ütemezésváltozás (üzleti)	**Információs:** Valaki (például ütemező vagy elemző) módosította az ütemtervet, például áthelyezte a szünet idejét. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Emlékeztető ütemezése (üzleti)	**Tájékoztató:** Ez egy emlékeztető egy közelgő ütemezett tevékenység. Emlékeztetőt csak Webex aktuálisan bejelentkezett WFO-felhasználónak küld a rendszer. Ezeket 15 perccel a tevékenység megkezdése előtt küldik el. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Ütemezési kérelem (üzleti)	**Tájékoztató:** Ez egy Webex értesítése Az ütemezési kérelmet benyújtó WFO-felhasználó a kérelem jóváhagyását vagy elutasítását kérte. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Költségvetés-elemzési kérelem eltolása	**Információs:** A felhasználó által készített Webex WFM WFO

Értesítés	Leírás és megoldás
(Üzleti)	Műszakos költségvetés-elemzési kérelem. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Aktív jelzőkiszolgáló (támogatás)	**Információs:** Egy jelzőkiszolgáló aktívvá vált. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Jelzéskiszolgáló kényszerített készenléte (támogatás)	**Hiba:** A jelzőkiszolgáló készenléti állapotba lépett, és inaktív. **Megoldás:** További információkért tekintse meg a jelzőkiszolgáló naplóit.
Jelzőkiszolgáló ellenőrizetlen feladatátvétele (támogatás)	**Hiba:** Az aktív jelzőkiszolgáló meghibásodott, és a készenléti jelzőkiszolgáló aktív. **Megoldás:** További információkért tekintse meg a jelzőkiszolgáló naplóit.
Jelátviteli kiszolgáló karbantartásának feladatátvétele (támogatás)	**Hiba:** Az aktív jelzőkiszolgáló karbantartási módba lépett, és a készenléti jelzőkiszolgáló most aktív. **Megoldás:** További információkért tekintse meg a jelzőkiszolgáló naplóit.
A jelzőkiszolgáló telefonszolgáltatója sikertelen (támogatás)	**Hiba:** A jelzőkiszolgáló elvesztette a kapcsolatot a telefonos szolgáltatóval, és inaktív. **Megoldás:** További információkért tekintse meg a jelzőkiszolgáló naplóit.
stagedUploadServerConnectionFailure (támogatás)	
Stratégiai előrejelzési kérelem (üzleti)	**Információs:** A felhasználó által készített Webex WFM WFO

Értesítés	Leírás és megoldás
	stratégiai előrejelzési kérelem. **Megoldás:** Nincs szükség beavatkozásra.
Beépülő modul szinkronizálási adatkiszolgáló-hibája (támogatás)	**Hiba:** A szinkronizálási szolgáltatás meghibásodott. **Megoldás:** Hajtsa végre a következő lépéseket: 1. Ellenőrizze, hogy fut-e a szinkronizálási szolgáltatás. 2. Ellenőrizze, hogy tud-e kommunikálni azzal a kiszolgálóval, amelyre a szinkronizálási szolgáltatás telepítve van. 3. Ellenőrizze a szinkronizálási szolgáltatásnaplókat.
Kétfokozatú beépülő modul adatkiszolgáló-hiba (támogatás)	**Hiba:** Hiba történt a kétfázisú adatfeltöltési folyamatban. **Megoldás:** Ellenőrizze az adatkiszolgáló naplóit. Ha a probléma továbbra is fennáll, forduljon az ügyfélszolgálathoz.
Váratlan hiba az asztalon (támogatás)	**Hiba:** Váratlan hiba történt egy feladat végrehajtásakor. **Megoldás:** Ellenőrizze az asztal hibakeresési fájljában a hiba okát. Indítsa újra az ügynök asztalát. Ha a probléma továbbra is fennáll, forduljon az ügyfélszolgálathoz.
Nem fogadott hangcsomagok (támogatás)	**Hiba:** Webex A Windows biztonsági megoldás nem fogadott csomagokat a SPAN-porton. Amikor egy ügynök ügyfélkapcsolatát figyeli, semmit sem hall. 15 másodperc elteltével hibaüzenet jelzi, hogy nem érkezett csomag. Az ügynök ügyfélkapcsolatának rögzítésére tett kísérlete üres felvételt eredményez. **Megoldás:** Ellenőrizze a következőket:

Értesítés	Leírás és megoldás
	▪ PC-port ▪ PC Voice VLAN hozzáférés ▪ Átirányítás PC portra ▪ Eszközbiztonsági mód Ellenőrizze az ügynök telefonkodekeinek konfigurációját is.

Több névjegy törlése vagy frissítése egyszerre

A Tömeges kapcsolatfelvételi műveletek lapon több névjegyet törölhet, módosíthatja több partner adatmegőrzési szabályát, vagy egyszerre több partner egyéni metaadatait frissítheti ahelyett, hogy egyenként kellene dolgoznia a partnerekkel az Interakciók lapon.

> MEGJEGYZÉS: Ez egy új funkció, amely még nem általánosan elérhető. Ha korai hozzáférést szeretne ehhez a funkcióhoz, forduljon Cisco ügyfélkapcsolati menedzseréhez.

Előfeltételek

- Szervezete Webex WFO Cloud szolgáltatást használja. A tömeges kapcsolatfelvételi műveletek nem érhetők el helyszíni telepítések esetén.
- A Tömeges kapcsolatfelvételi műveletek lap engedélyezve van a szervezet számára.
- Az alábbi engedélyek közül legalább az egyikkel rendelkezik:
  - Tömeges törlés
  - Tömeges frissítésmegőrzés
  - Metaadatok tömeges frissítése
- Van egy CSV fájlja, amely tartalmazza azoknak a névjegyazonosítóknak a listáját, amelyekkel dolgozni szeretne. Ennek a fájlnak legalább egy Contact ID oszlopfejlécet tartalmaznia kell. Más oszlopfejléceket is tartalmazhat, de ezek nem kötelezőek. A fájl létrehozásának egyik módja, hogy exportálja azoknak a partnereknek a listáját, akikkel dolgozni szeretne az Interakciók oldalról. Útmutatásért lásd: Névjegy metaadatainak exportálása. Az exportálásnak tartalmaznia kell a Kapcsolatazonosító oszlopot.

- (A névjegyek adatmegőrzési szabályainak frissítése) A szervezet létrehozott legalább egy adatmegőrzési szabályzatot az Adatmegőrzés lapon. További információ: A QM és az Analytics adatmegőrzési szabályzatainak kezelése.
- (Névjegyek egyéni metaadatainak frissítése vagy törlése) A szervezet egyéni metaadatokat hozott létre a Metaadat-kezelő lapon. További információ: Egyéni metaadatmezők kezelése.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > QM > QM Kapcsolati folyamatok > tömeges kapcsolatfelvételi műveletek

Eljárások

Több névjegy törlése

FONTOS : A névjegyek törlése végleges. Ez a művelet nem vonható vissza.

1. Válassza a Névjegyek **tömeges törlése lehetőséget**.
2. Kattintson a Fájl **kiválasztása elemre** , és töltse fel a törölni kívánt névjegyeket tartalmazó táblázatot. A névjegyek listája az oldal jobb oldalán jelenik meg.
3. **Az Ok** mezőbe írja be, hogy miért törli a névjegyeket. Ez az ok mindenki számára látható lesz, aki tömeges feladatokról készít jelentést.
4. Kattintson a Submit (Küldés) **gombra**. A **Névjegyek törlése?** Megnyílik egy ablak.
5. Kattintson a Megerősítés gombra . Az ablak bezárul, és megjelenik egy megerősítő üzenet.

Több partner adatmegőrzési szabályának frissítése

1. Válassza a Kapcsolatmegőrzési szabály **tömeges frissítése lehetőséget**.
2. Kattintson a Fájl **kiválasztása elemre** , és töltse fel a frissíteni kívánt névjegyek táblázatát. A névjegyek listája az oldal jobb oldalán jelenik meg.
3. Válassza ki a kapcsolatokra alkalmazni kívánt adatmegőrzési szabályt az **Adatmegőrzési szabály** legördülő listából.
4. **Az Ok** mezőben adja meg, hogy miért rendeli hozzá az adatmegőrzési szabályt a kapcsolattartókhoz. Ez az ok mindenki számára látható lesz, aki tömeges feladatokról készít jelentést.
5. Kattintson a Submit (Küldés) **gombra**. A Frissíti a **kapcsolatmegőrzési szabályokat?** Megnyílik egy ablak.
6. Kattintson a Megerősítés gombra . Az ablak bezárul, és megjelenik egy megerősítő üzenet.

Több névjegy egyéni metaadatainak frissítése

FONTOS : Az egyéni metaadatok frissítése végleges. Ez a művelet nem vonható vissza.

1. Válassza a Névjegyek metaadatainak tömeges frissítése lehetőséget .
2. Kattintson a Fájl **kiválasztása elemre** , és töltse fel a frissíteni kívánt névjegyek táblázatát. A névjegyek listája az oldal jobb oldalán jelenik meg.
3. **A Metaadatok** frissítése szakaszban válassza ki a frissíteni kívánt metaadatmezőt a **Metaadatmező** legördülő listából. A listában szereplő beállítások a Metaadat-kezelő oldalról származnak.
4. Adja meg a hozzárendelni kívánt értéket a **Metaadatérték** mezőben.

   PÉLDA : A szervezet egy "Ügyfélhűségszint" nevű egyéni metaadatmezőt használ, amely segít a legmagasabb hűségszinttel rendelkező ügyfeleket hozzárendelni a concierge-támogatáshoz. Hozzá kell rendelnie az Ezüst hűségszintet egy névjegycsoporthoz. **A Metaadatok** frissítése szakaszban
   Válassza ki az Ügyfélhűség szintet a Metaadatmező **legördülő listából, és írja be az** Ezüst értéket a **Metaadatérték** mező.

5. (Nem kötelező) A névjegyek további metaadatainak frissítéséhez ismételje meg a 3. és 4. lépést.
6. **Az Ok** mezőbe írja be, hogy miért frissíti a kapcsolattartók metaadatait. Ez az ok mindenki számára látható lesz, aki tömeges feladatokról készít jelentést.
7. Kattintson a Submit (Küldés) **gombra**. A **Kapcsolattartó metaadatainak frissítése?** Megnyílik egy ablak.
8. Kattintson a Megerősítés gombra . Az ablak bezárul, és megjelenik egy megerősítő üzenet.

Több névjegy metaadatainak törlése

Adott metaadatmező értékeinek eltávolítása a névjegyekből.

FONTOS : A metaadatmezők törlése végleges. Ez a művelet nem vonható vissza.

1. Válassza a Névjegyek metaadatainak **tömeges frissítése lehetőséget**.
2. Kattintson a Fájl **kiválasztása elemre** , és töltse fel a frissíteni kívánt névjegyek táblázatát. A névjegyek listája az oldal jobb oldalán jelenik meg.
3. **A Metaadatok** törlése szakaszban válassza ki azt a metaadatmezőt, amelynek értékét törölni szeretné a **Metaadatmező** legördülő lista. A listában szereplő beállítások a Metaadat-kezelő oldalról származnak.

   PÉLDA : A szervezet egy "Ügyfélhűségszint" nevű egyéni metaadatmezőt használ, amely segít a legmagasabb hűségszinttel rendelkező ügyfeleket hozzárendelni a concierge-támogatáshoz. Szükséged van

ikonra kattintva eltávolíthatja a hűségszintet egy névjegycsoportból. **A Metaadatok** törlése szakaszban válassza az Ügyfélhűségszint lehetőséget a **Metaadatmező** legördülő listából. Amikor a feladat futása befejeződik, a kapcsolattartók Hűségszint mezője üres.

4. **Az Ok** mezőben adja meg, hogy miért törli a kapcsolattartók metaadatmezőjét. Ez az ok mindenki számára látható lesz, aki tömeges feladatokról készít jelentést.
5. Kattintson a Submit (Küldés) **gombra**. A **Kapcsolattartó metaadatainak frissítése?** Megnyílik egy ablak.
6. Kattintson a Megerősítés gombra . Az ablak bezárul, és megjelenik egy megerősítő üzenet.

Tömeges feladatok rekordjának megtekintése

Futtasson egy jelentést, amely felsorolja a tömeges névjegyfrissítéseket, azt, hogy ki futtatta őket, és miért.

1. Válassza a Report on bulk jobs (Jelentés tömeges feladatokról **) lehetőséget**.
2. **A Dátumtartomány** mezőkben válassza ki annak az időszaknak a kezdő és záró dátumát, amelyről jelentést szeretne készíteni.
3. Kattintson a Run (Futtatás) **gombra**. A tömeges feladatok listája az oldal jobb oldalán jelenik meg.
4. (Nem kötelező) A feladatban szereplő kapcsolatazonosítók listájának letöltéséhez kattintson a feladat számára a **Feladatazonosító** oszlopban.

Kapcsolódó témakörök

- Az Interakciók oldal oszlopainak testreszabása – Győződjön meg arról, hogy a Kapcsolatazonosító oszlop része az exportált fájlnak.
- Névjegyek metaadatainak exportálása – A feldolgozni kívánt névjegyek listájának létrehozása.
- Adatmegőrzési házirendek kezelése a QM és az Analytics szolgáltatásban – A kapcsolattartási adatok tárolását szabályozó szabályok létrehozása.
- Egyéni metaadatmezők kezelése – A névjegyekhez csatolandó információk létrehozása.

Felhasználók kezelése

A licencek működése

A licencek legális hozzáférést biztosítanak Webex WFO használatához. A licencek segítségével összekapcsolhatja Webex WFO funkcióit annak szerepköreivel és engedélyeivel.

Licencelési modell

A Cisco olyan licencelési modellel rendelkezik, amely előfizetési számlázást és nem véglegesített licenceket tartalmaz Webex WFO által üzemeltetett telepítésekhez.

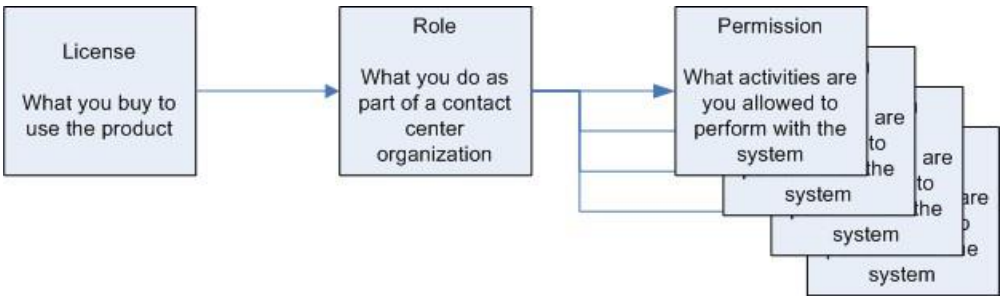
Amikor előfizetést vásárol Webex WFO-ra, elfogadja azt, amit a Cisco "minimális havi kötelezettségvállalásnak" nevez: egy adott áron vásárolt minimális számú munkaállomást. Ha több munkaállomást használ fel, mint amennyit a havi kötelezettségvállalásban vállal, a Cisco mindegyiket kiszámlázza Önnek. Ezt "nem véglegesített licencnek" nevezik.

A Cisco rendszeresen, havonta, negyedévente vagy évente számláz Önnek.

> **PÉLDA** : Legalább havi 100 QM licenccel rendelkezik, amely februártól októberig megfelel az Ön igényeinek. Az ügyfélszolgálati központ forgalmasabb az ünnepi időszakban (novembertől januárig). Ez idő alatt 150 QM licencet használ, és ebben a három hónapban 100 licencet számlázunk ki a lekötött licencdíj és 50 helyet a nem véglegesített licencdíj alapján.

Licencelés, szerepkörök és engedélyek

A licencek a felhasználók rendszerben betöltött szerepköreihez kapcsolódnak. A felhasználók hozzáférése Webex WFO funkciókhoz a szerepkörükön és a szerepkörükhöz társított engedélyeken alapul. További információ a szerepkörök és engedélyek hozzárendeléséről: Szerepkörök és engedélyek kezelése.



Minden aktív Webex WFO-felhasználó egy vagy több licenchez van társítva, és egy vagy több szerepkörrel rendelkezhet. Minden egyes licencet munkaállomásnak nevezünk. A licenclicenc-munkaállomásokat a rendszer az adott licencelt szerepkörrel rendelkező aktív felhasználók száma alapján számolja. Minden ügyfélnek meghatározott számú licenccel és licenccel kell rendelkeznie minden aktív felhasználó számára.

Az aktív felhasználók licencelhetők és hozzáférhetnek Webex WFO-hoz. Az inaktív felhasználók nem rendelkezhetnek licenccel, és nem férhetnek hozzá Webex WFO-hoz. Ha egy aktív felhasználót inaktívra vált, a licence elérhetővé válik, és Ön hozzárendelheti más felhasználókhoz.

A következő licenctípusok érhetők el:

- Adatlicencek
- Webex WFO hozzáférési licencek
- Adminisztrációs licencek
- Használati licencek
- Bot Analytics-licencek
- Insights-licencek

Adatlicencek

Webex rögzítési funkcióval rendelkező WFO-felhasználók (elsősorban contact center ügynökök) adatlicenchez vannak társítva. Az alapértelmezett ügyintézői szerepkör automatikusan társítva lesz ehhez a licenctípushoz. Az adatlicencek a következőket tartalmazzák:

- Megfelelőségi rögzítés (CR) – A felhasználók hangfelvételt készíthetnek, és áttekinthetik saját kapcsolattartóikat.
- Minőségirányítás (QM) – A felhasználók rögzíthetők és értékelhetők, és áttekinthetik saját kapcsolattartóikat és értékeléseiket (QM Az adatlicencek tartalmazzák a CR-t).
- Munkaerő-kezelés (WFM) – A felhasználók ütemezhetők, és hozzáférhetnek az ütemezésmódosítási funkciókhoz.

- Analytics Essentials – A felhasználók elemezhetők, és áttekinthetik a partnereik által létrehozott elemzési adatokat. A felhasználók hangkapcsolatait a rendszer átírja és automatikusan összegzi az Interakció összegzése funkcióval. A felhasználók láthatják az ügynökök és az ügyfelek hangulatát, valamint az AI érvelését.
- Analytics Enterprise – Tartalmazza az összes Analytics Essentials szolgáltatást, és a felhasználók hozzáférhetnek az automatikus QM és a Felkapott témákhoz is. Ezenkívül a felhasználók trendelemzéssel is rendelkeznek, amely lehetővé teszi a hangulat változásainak nyomon követését egy interakció során.
- Asztali elemzés – A felhasználók figyelhetik az ügynökök asztali tevékenységét és alkalmazáshasználatát. Ez a licenc a Cisco Compliance Recording (CR), a Quality Management (QM) vagy a Workforce Management (WFM) bővítményeként érhető el.
- Figyelés – A felhasználók élőben tekinthetik meg az ügynökök képernyőit. Ez a licenc a Cisco Compliance Recording (CR) vagy a Workforce Management (WFM) bővítményeként érhető el.
- Adatkezelés – Ezt a licencet már nem értékesítjük.

MEGJEGYZÉS: Az adatlicenccel rendelkező felhasználók korlátozott hozzáféréssel rendelkeznek Webex WFO funkciókhoz. Saját adataik áttekintésére korlátozódnak.

Webex WFO hozzáférési licencek

A Cisco minden rendszerhez legfeljebb öt Webex WFO hozzáférési licencet biztosít. Az Webex WFO hozzáférési licenc biztosítja az engedélyek többségét, amelyek lehetővé teszik, hogy ezek a szerepkörök hozzáférjenek a teljes alkalmazáshoz.

Bot Analytics-licenc

A Bot Analytics-licenccel a felhasználók figyelhetik és javíthatják társalgási AI-termékeik teljesítményét és minőségét.

Insights-licencek

Az Insights a Cisco elsőszámú üzletiintelligencia-terméke. Az Insights-licencek hozzáférést biztosítanak a felhasználóknak az Elemzések. Mindenkinek, akinek Insights-tartalmat kell létrehoznia vagy megtekintenie, Insights-licenccel kell rendelkeznie. Egyetlen szerepkörhöz az alább felsorolt két Insights-licenc közül csak az egyikre van szükség, de minden licencet hozzá kell rendelni legalább egy szerepkörhöz.

- Insights-olvasó – A felhasználók megtekinthetik azokat az Insights-irányítópultokat, amelyeket egy Elemzések szerzőjének licenccel rendelkező személy hozott létre és osztott meg velük.
- Elemzések szerzője – A felhasználók elemzéseket és irányítópultokat hozhatnak létre és oszthatnak meg.

Példák többszerepkörű felhasználókra

Az alábbi példák az egynél több szerepkörrel rendelkező felhasználók licencelését mutatják be.

1. példa: Egy QM ügynök, aki egyben értékelő is

A felhasználó egy Webex WFO hozzáférési licenchez társított kiértékelő szerepkörrel, valamint egy minőségirányítási licenchez társított ügyintéző szerepkörrel rendelkezik a saját kapcsolatainak rögzítéséhez. A kiértékelő szerepkör rendelkezik néhány ügyintézői funkcióval és néhány felügyelői funkcióval. Ez a felhasználó két licencet használ: egyet a minőségirányításhoz, egyet pedig Webex WFO-hozzáféréshez. Ebben az esetben a minőségirányítási licenchez és a Webex WFO hozzáférési licenchez rendelkezésre álló helyek száma egyaránt eggyel csökken. Ha ez a felhasználó csak hangfelvételt igényel, a minőségirányítási licenc helyett hívásrögzítési licenc is használható.

2. példa: Egy QM ügynök, aki szintén WFM használatával van ütemezve

A felhasználó ügynöki szerepkörrel rendelkezik, amely egy minőségirányítási licenchez és egy munkaerő-kezelési licenchez van társítva. Ez lehetővé teszi az ügynök kapcsolatainak rögzítését és az ügynök munkaidejének ütemezését. Azt is lehetővé teszi az ügynök számára, hogy áttekintse saját kapcsolattartóit és értékeléseit, vagy módosítsa az ütemterveket. Ez a felhasználó két licencet használ fel.

QM- és Analytics-licenccel elérhető funkciók

Az alábbi táblázat felsorolja a különböző licencekkel elérhető funkciókat.

Szolgáltatás	Megfelelőség rögzítése Elnök úr!	Minőségirányítás (QM)	Elemzés Legfontosabb kifejezések	Elemzés Vállalati	Asztali Elemzés	Figyelés
Hangfelvétel vagy importálás hang egy ACD	X	X				
Importálás interakciók digitálisról Csatornák	X	X	X	X		
Képernyő felvétel		X				
Értékelés		X				
Jelentéskészítés vagy Adatok Explorer vagy	X	X	X	X	X	

Szolgáltatás	Megfelelőség rögzítése Elnök úr!	Minőségirányítás (QM)	Elemzés Legfontosabb kifejezések	Elemzés Vállalati	Asztali Elemzés	Figyelés
Betekintést						
Élő képernyő ellenőrző		X				X
Asztali ellenőrző	X	X			X	X
címtárból Várólista		X				
Automatizált szünet és folytatása felvétel		X				
Létrehozás és Egyéni szerkesztése metaadatok Kapcsolódó Névjegyekkel		X				
Létrehozás és Értékelés szerkesztése Formák		X				
Standard nézet Értékelés		X				
Létrehozás és Hívás utáni megtekintés Felmérések		X				
Exportálás Kapcsolatok	X	X				

Szolgáltatás	Megfelelőség rögzítése Elnök úr!	Minőségirányítás (QM)	Elemzés Legfontosabb kifejezések	Elemzés Vállalati	Asztali Elemzés	Figyelés
QM nézetek	X	X				
QM munkafolyamatok	X	X				
címtárból Címkézés	X	X				
Ügynök Felfedező			X	X	X	
Transzkripció			X	X		
Hangulat analízis						
Hangulat analízis- Ügynök és Ügyfél			X	X		
Hangulat elemzés - Irányzat analízis*				X		
Kölcsönhatás Összefoglaló			X	X		
Asztali tevékenység nyomon követés és Analytics			X	X	X	
Alkalmazás használat			X	X	X	

Szolgáltatás	Megfelelőség rögzítése Elnök úr!	Minőségirányítás (QM)	Elemzés Legfontosabb kifejezések	Elemzés Vállalati	Asztali Elemzés	Figyelés
Asztali kezelő			X	X	X	
Automatikus QM				X		
Trend Témák				X		

*A trendelemzés lehetővé teszi a hangulat változásainak nyomon követését egy interakció során.

Kapcsolódó témakörök

- Szerepkörök és engedélyek kezelése – Szerepkörök létrehozása és engedélyek beállítása Webex WFO-hoz való hozzáféréshez

Felhasználók létrehozása és szerkesztése

Válassza az "Új felhasználó létrehozása" lehetőséget, ha új felhasználót szeretne létrehozni Webex WFO-ban. A "Meglévő felhasználó szerkesztése" lehetőséget választva szerkesztheti vagy deaktiválhatja a rendszerben már meglévő felhasználókat. A Felhasználói lapok létrehozása/szerkesztése mező leírása alább található.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > globális > felhasználói konfiguráció > felhasználók

MEGJEGYZÉS: Szinkronizált rendszereken, ha inaktiválni szeretne egy felhasználót, először törölnie kell a felhasználót a ACD, majd inaktiválnia kell Webex WFO-ban. A szinkronizálási szolgáltatás nem inaktiválja a felhasználókat a Webex WFO-t, amikor a ACD törlik őket, ezért manuálisan kell elvégezni.

FONTOS : A felhasználó e-mail-címének érvényesnek és konfiguráltnak kell lennie az ügyfél SMTP, mielőtt új felhasználót adna hozzá Webex WFO-hoz, vagy frissítené egy meglévő felhasználó e-mail-címét Webex WFO-ban.
Ellenkező esetben Webex WFO nem tud e-maileket küldeni a felhasználó e-mail címére. Ez az üzenet csak azokra a szervezetekre vonatkozik, amelyek úgy konfigurálták a felhasználókat, hogy aktiválási és üdvözlő e-maileket kapjanak jelszavuk beállításához.

Mező	Leírás
Felhasználó kiválasztása Mellett	("Csak meglévő felhasználó szerkesztése" lehetőség) A szerkeszteni kívánt felhasználó. Alapértelmezés szerint a lista csak az aktív felhasználókat jeleníti meg. Ha mind az aktív, mind az inaktív felhasználókat meg szeretné tekinteni, jelölje be az "Inaktív felhasználók megjelenítése" jelölőnégyzetet.
Keresztnév	A felhasználó utóneve.
Vezetéknév	A felhasználó vezetékneve.
Felhasználónév	A felhasználó e-mail-címe.
Windows-bejelentkezés	A felhasználó bejelentkezési neve Microsoft Windows. Ha a következőket használja: Active Directory, adja meg a tartománynevet: <tartománynév>\<bejelentkezési név>
Alkalmazotti azonosító	(Nem kötelező) A felhasználó alkalmazottazonosítója. Ha integrálni kell olyan HRMS esetén, amely nem használ ACD-azonosítót vagy e-mail-címet egyedi azonosítóként, azonosíthatja a felhasználókat úgy, hogy hozzáadja alkalmazotti azonosítójukat ehhez a mezőhöz.
Fiók állapota felhasználó	Felhasználói fiók zárolásának feloldása. A felhasználó fiókja zárolva van, amikor a túllépi a megengedett bejelentkezési kísérletek maximális számát. Lásd: A jelszóházirend konfigurálása.
Jelszó	Hozzon létre egy jelszót a felhasználó számára. Miután beállította ezt a jelszót, a felhasználó visszaállíthatja azt, hogy személyre szabottabb vagy emlékezetesebb legyen az eszköztár "bejelentkezett" gombjával. A jelszó beállításakor Webex WFO megjelenít egy jelszóerősség-sávot a mező alatt. A jelszavaknak legalább "erősnek" kell lenniük. A jelszavak összetettségére vonatkozó követelményekkel és a jelszavakra vonatkozó szabályok beállításával kapcsolatos további információkért lásd: A jelszóházirend konfigurálása.

Mez	Leírás
Jelszó megerősítése	Írja be újra a jelszót pontosan úgy, ahogy a Jelszóban megadta mező.
Felhasználói profilok	(Csak olvasható) Ez a táblázat összefoglalja a felhasználó identitását külső forrásokban. Lásd: Felhasználói profilok kezelése.
A felhasználó aktiválása	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a felhasználó aktiválásához. A felhasználó nem tud bejelentkezni, amíg a felhasználói fiók nincs aktiválva. A felhasználó inaktiválásához törölje a jelet a jelölőnégyzetből. A felhasználói fiók kikapcsolása után a felhasználó nem tud bejelentkezni.
ACD azonosító újrafelhasználása	(Csak Avaya ACD-vel szinkronizált felhasználók esetén) Kattintson erre a gombra a Inaktív felhasználó azonosítótársításának ACD. Ez lehetővé teszi a ACD azonosító újbóli hozzárendelését egy új felhasználóhoz.
Ügynök leválasztása felhasználóra	(Csak AD-szinkronizált felhasználók esetén) Ha már nincs szüksége Webex WFO-az AD-felhasználóval való összekapcsoláshoz leválaszthatja őket. Ha egy Webex WFO-felhasználót leválasztanak egy AD-felhasználóról, Webex WFO leállítja a felhasználó és a felhasználó rögzítési felhasználói profiljának frissítését, amikor a tulajdonságok megváltoznak az AD-ban, és engedélyezi a felhasználó Windows-bejelentkezését szerkesztésre. Lásd: Csatlakozás Active Directory-kiszolgálóhoz.
Létrehozás dátuma	(Csak olvasható) A felhasználói rekord létrehozásának dátuma.
Inaktiválás dátuma	(Csak olvasható) A felhasználói rekord inaktiválásának dátuma. Mindaddig, amíg egy A rekord aktív, ez a mező nem látható. Ha ez a mező látható, akkor a legutóbbi inaktiválás dátumát jeleníti meg. Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha törli a jelet a "Felhasználó aktiválása" jelölőnégyzetből.

Mez	Leírás
Szerepek	Szerepkörök hozzárendeléséhez rendelkeznie kell Felhasználói szerepkörök hozzárendelése engedéllyel. Ha Ön

Mez	Leírás
	Nem rendelkezik Felhasználói szerepkörök hozzárendelése engedéllyel, és új felhasználót hoz létre, Webex a WFO automatikusan megadja az új felhasználónak az alapértelmezett ügynöki szerepkört. Csak a Felhasználói szerepkörök hozzárendelése engedéllyel rendelkező felhasználók módosíthatják ezt a hozzárendelést. Válasszon ki egy vagy több szerepkört ehhez a felhasználóhoz. Szinkronizált rendszerben a rendszer automatikusan hozzárendeli a felhasználóhoz az ügynöki szerepkört. A bérlői rendszergazda hozzárendelheti a rendszergazdai szerepkört egy meglévő vagy új felhasználóhoz. A felhasználó hatóköre nem haladhatja meg a bérlői rendszergazda hatókörét. A rendszergazdák csak olyan hatókört rendelhetnek hozzá, amellyel ők maguk rendelkeznek. Ez minden szintre vonatkozik, függetlenül attól, hogy a szerepkör bérlői rendszergazda, csoportadminisztrátor vagy csapatrendszergazda. Ha bejelöli az "Ütemezés engedélyezése ennél a felhasználónál" jelölőnégyzetet (csak WFM), konfigurálhatja ezeket a további elemeket. Ha egy felhasználó aktív ügynök, majd hozzárendelnek egy további szerepkört (például előléptetik felügyelővé), és a felhasználónak már nem kell ügynökként dolgoznia, akkor inaktiválnia kell a felhasználó ügynökrekordját, és meg kell szüntetnie a felhasználó ügynöki szerepkörének hozzárendelését. Ellenkező esetben előfordulhat, hogy Webex WFO nem működik megfelelően.
Csapat	Rendelje hozzá a felhasználót egy csoporthoz.
Társított csoportok és csapatok	(Csak QM és Analytics esetén) Válassza ki azokat a csoportokat és csapatokat, amelyek a felhasználó hatókörén belül vannak. Legalább egy csoportot és egy csapatot ki kell választania. A felhasználónak ehhez a csoporthoz és csoporthoz kell tartoznia. A hatókör határozza meg a szerepkör irányítása alatt álló csoportokat és csapatokat. WFM esetében a hatókört a felhasználóhoz rendelt nézet is

meghatározza.

Lásd: Csoportok

Felhasználók kezelése | Felhasználók kezelése,Csapatok kezelése és Nézetek kezelése.

Mez	Leírás

PÉLDA : Ha egy felügyelő az A és B csoportba van beosztva, a

Mez	Leírás
	A felügyelő hatóköre mindkét csoport összes ügynökét magában foglalja. A csoportok és csapatok hierarchikusak. Ha egy csoport egy felhasználó hatókörében van, akkor a csoporthoz tartozó összes csapat a hatókörében van. Az 1. csoport az 1. és 2. csapatból áll. Ha az 1. csoportot hozzárendeli egy felhasználóhoz, az 1. és a 2. csapat automatikusan a felhasználó hatókörébe kerül. Ha explicit módon hozzárendeli az 1. és a 2. csapatot egy felhasználóhoz a Társított csapatok alatt, az nem változtat semmit, mert a csapatok már a felhasználó hatókörében vannak. Ezenkívül, ha eltávolítja az 1. csapatot a társított csapatokból, az 1. csapat a felhasználó hatókörében marad, mert az 1. csapat az 1. csoporthoz tartozik. Ha egy csoport felhasználói csoportként van kijelölve, akkor a felhasználó olvasási – írási hozzáféréssel rendelkezik az ütemezésekhez az Ügynökütemezések alkalmazásban. Továbbá, ha egy ügyintéző csapata egy felügyelő csapatának része, akkor a felügyelő hozzáférhet az ügynök kéréseihez az Üzenetkezelő alkalmazásban.
WFM nézetek WFM	Ha WFM nézetet szeretne hozzárendelni a Felhasználók lapon, rendelkeznie kell a Szerkesztés Megtekintési engedély. WFM nézetek a WFM tevékenységek láthatóságának kezelésére szolgálnak. Ha WFM szolgáltatásokat használ, a felhasználót hozzá kell rendelni egy nézethez, és az egyik nézetet fő nézetként kell kijelölni. Ellenkező esetben ez a mező nem kötelező.
QM nézetek	QM nézetek hozzárendeléséhez QM nézetek szerkesztése engedéllyel kell rendelkeznie. QM nézetek a nézet által szűrt névjegyek hatókörének kezelésére szolgálnak (a felhasználó csoportja vagy csoportja hatóköre által visszaadott névjegyeken kívül).
Az ügynök hívásaihoz	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha:

Mez	Leírás
Egyeztetés	▪ Az ügynök átjárófelvételt használ, nem végponti rögzítést vagy Smart Desktop alkalmazást minden hangfelvételhez ▪ Az ügynök nincs társítva az Eszköztársítások lapon felsorolt eszközhöz. Ebben a konfigurációban az ügynök összes hívását egyeztetni kell ahhoz, hogy a hívás metaadatait társítani lehessen a felvételhez.
Időzóna megjelenítése	Válassza ki a felhasználó időzónáját a legördülő listából. A felhasználó Ebben az időzónában a következő oldalak jelennek meg: ▪ Ügynöki ütemezések ▪ Előrejelzések ▪ Ütemezési tevékenységek másolása ▪ Üzenet Válassza ki a felhasználó helyi időzónáját. Az Időzóna megjelenítése alapértelmezés szerint a szervezet időzónája, amely a Globális beállítások lapon konfigurálható (lásd: Globális beállítások konfigurálása). Ha a Kapcsolattartók megjelenítése a felhasználó időzónájában jelölőnégyzet be van jelölve, akkor a felhasználó ebben az időzónában az Interakciók és kapcsolatsor oldalakon is látni fogja a Dátum, Idő és Időzóna mezőket.
Ütemezés engedélyezése ennél a felhasználónál	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha engedélyezni szeretné a felhasználó számára az ütemezést. A felhasználók csak akkor ütemezhetők, ha az ütemezés engedélyezve van számukra.
ACD-azonosító	Az ügynök azonosítója a ACD hozzárendelt módon. Ez a szám a szinkronizált ügynökrekordok összekapcsolására szolgál a ACD és a WFM között, és WFM ezt a számot használja az ügynök azonosítására. Szinkronizált rendszerekben ez az érték a ACD származik, és nem szabad módosítani.

Mez	Leírás
	Nem szinkronizált rendszerben, ha az ügynök ACD ügynök, adja meg az ügynök azonosítóját a ACD hozzárendelt módon. Ha az ügynök nem ACD ügynök, adjon meg egy egyedi számot egy olyan tartományban, amely soha nem ütközik a ACD ügynökhöz rendelt azonosítókkal.
ACD szerver	A ACD kiszolgáló, amelyen a felhasználó be van állítva.
Ütemezési időzóna	Az ügynök ütemezéséhez használt időzóna. Ha nincs beállítva, az időzóna az ütemezéshez az ügyfél időzónája használatos, amely a Globális beállítások lapon konfigurálható (lásd: Rendszerszintű beállítások konfigurálása WFM beállítások). Az időzónák ütemezésével kapcsolatos további információkért lásd: Tudnivalók az időzónákról. A felhasználó ütemezési időzónáját a lehető leghamarabb be kell állítani, mivel későbbi módosítása hatással lehet az ütemezésekre. Ha módosítja az ütemezési időzónát annak kezdeti konfigurálása után, a felhasználónak újra el kell küldenie a dinamikus rendelkezésre állást, a dinamikus ütemezést, a napon belüli dinamikus ütemezést és a még jóvá nem hagyott kérelmeket. Ezenkívül minden hozzárendelt kivételt törölni kell, és újra hozzá kell rendelni.
Vállalat kezdési dátuma	Az a dátum, amikor az ügynök megkezdte a foglalkoztatást a vállalatnál. WFM Ezt az értéket használja az ütemezési prioritások meghatározásához. Az ügynök nem lesz ütemezve ezen időpont előtt.
Vállalat befejezési dátuma	(Nem kötelező) Az a dátum, amikor az ügynök befejezi a munkaviszonyt a cég. Az ügynök ezen időpont után nem lesz ütemezve. Akkor használja ezt a mezőt, ha ismeri az ügynök felmondási dátumát.
Részleg kezdési dátuma felhasználások	Az a dátum, amikor az ügynök elkezdett dolgozni a kapcsolattartó központban. WFM Ez az érték az ütemezési prioritások meghatározásához.
Rang szolgál	(Nem kötelező) 0 és 99999 közötti egész szám, amely az ügynökök rangsorolására

Mez	Leírás

Mez	Leírás
	szolgálati idejük és szakértelmük alapján. WFM ezt az értéket használja az ütemezési prioritások meghatározásához. A rang pontos jelentése a kapcsolattartó központ által nyújtott szolgáltatástól függ. Ha nem ad meg rangot, WFM 99999-ként kezeli.
Fő szolgáltatási várólista	Az ügynök elsődleges szolgáltatási várólistája.
Munkafeltétel-profil	A munkafeltétel-profil, amely meghatározza, hogy mely munkafeltételek alkalmazható ennek az ügynöknek az ütemezésére.
Szakértelem-hozzárendelések	Rendelje hozzá az ügynököt egy vagy több szakértelem-leképezéshez. A szakértelem-leképezések Határozza meg, hogy mely szolgáltatási várólistákhoz ütemezhető az ügynök. Az ügynököt és a szolgáltatási várólistát is hozzá kell rendelni ugyanahhoz a szakértelem-leképezéshez ahhoz, hogy az ügynök ütemezve legyen az adott szolgáltatási várólistához. A szakértelem-hozzárendelések nem használatosak, ha az ügynök több képzettségi csoporthoz van hozzárendelve.
Normál műszakváltási rotáció	Munkaműszak-rotációk hozzárendelése az ügynökhöz. Műszakrotáció létrehozásakor a Hozzárendelt ablaktáblába áthelyezett első műszak dátuma az aktuális hét kezdő dátumával történik. Minden további hozzárendelt műszak dátuma a következő hét dátumával történik. Hetek alatt nem lehet szünet az egyik műszakról a másikra. Az ügynök dinamikus ütemezésű műszakjait a WFM figyelmen kívül hagyja a műszakváltások végrehajtásakor. Ha az automatikus műszakváltás-rotáció nincs engedélyezve egy ütemezés futtatásakor, akkor az ügynök ütemezéséhez be kell állítani egy műszakot az ütemezés adott hetéhez. A felfelé és lefelé mutató nyilakkal átrendezheti a munkaműszakokat a forgatásban. A műszakok fél lépéssel mozognak felfelé és lefelé. Egy

Mez	Leírás
	Kattintson a Fel gombra, és a kiválasztott műszak egybeesik a fenti műszakkal, így osztott műszakról van szó. Kattintson ismét felfelé, és a műszak a fenti műszak előtti hétre lép, és feltételezi, hogy a műszak dátuma és az összes alatta lévő műszak ennek megfelelően újradátumozza magát. Ugyanez vonatkozik a lefelé mutató nyíl használatára is. Ha az ügynök dinamikus ütemezést végzett el egy adott hétre, akkor a dinamikus ütemezési munkaműszakot használja a rendszer arra a hétre a hozzárendelt/forgatott munkaműszakok helyett. Lásd a műszakváltás példáját.
Műszakváltások másolása	Az ügynök műszakváltásának másolása egy vagy több kiválasztottra Ügynökök. Ez felváltja az ügynökök korábbi műszakváltásait. A másolás végrehajtása előtt először mentenie kell ezt az ügynökrekordot.
Egyéb műszakok	Az ügynökhöz rendelt egyéb típusú műszakok, amelyek hozzájárulnak az ügynök ütemtervének létrehozásához.
Hozzárendelt kivételek	Ez a táblázat az ügynökhöz rendelt összes kivételt megjeleníti. Ha egy a hozzárendelt kivétel szerkesztésre vagy törlésre kerül az Ügyintézői ütemezések oldalon, ezek a változások (a mentorálási tevékenységek kivételével) ebben a táblázatban jelennek meg. Alapértelmezés szerint a táblázat dátum szerint csökkenő sorrendben van rendezve, így a legfrissebb dátum jelenik meg felül. A táblázat bármely oszlop szerint rendezhető. A megjegyzésekkel társított kivételek esetében egy szürke háromszög jelenik meg a kivétel neve mező jobb felső sarkában. A jegyzet elolvasásához vigye az egérmutatót a név fölé. A kivételeket úgy törölheti a táblázatból, hogy bejelöli a kivétel melletti jelölőnégyzetet, majd a Törlés gombra kattint. A törlés
	nincs engedélyezve

Mez	Leírás
	, amíg ki nem választ legalább egy kivételt. Törölje a hozzárendelt kivételeket az Ügyintézőütemezések oldalról, mert egy hozzárendelt kivétel törlése itt törli a kivételt az aktuális ügyintézői ütemezésből és a jövőbeli ütemezésekből is. Ha azonban törli az aktuális ütemezésből, az ügyintézőnek marad egy rése, ahol a hozzárendelt kivétel volt. Annak érdekében, hogy az ügynök folyamatosan ütemezve legyen, újra kell futtatnia az ütemezést, vagy ki kell töltenie a rést egy másik tevékenységgel az Ügynökütemezések oldalon. A hozzárendelt kivételek nem frissülnek ebben a táblázatban, ha egy ütemezést visszaállít az előzményekből (lásd: Ütemezésmódosítás visszavonása).
Nyaralási órák	Ez a táblázat az ügynök aktuális szabadságidejét jeleníti meg. Ha Webex a WFO integrálva van egy HRMS-sel, az összegek a szabadságadatok HRMS-ből történő utolsó importálásakor érvényesek. ▪ Keresett órák száma – Az ügynökhöz rendelt szabadságtervből származik, vagy ha a HRMS-integráció engedélyezve van, akkor a HRMS-ből (lásd: Integrálás humánerőforrás-kezelő rendszerrel). ▪ Használt órák – Az ügynök számára használt és jóváhagyott szabadságtípusokra leképezett kivételekből számítva. ▪ Jóváhagyott, de még le nem foglalt órák – Az ügynökhöz használt és jóváhagyott szabadságtípusokhoz leképezett kivételekből számítva. FTE akkor használatos, ha a kérés egy teljes napos kérés, és olyan napra esik, amely még nincs ütemezve (azaz az ütemezés még nem volt a hétre és az ügynökre). Ebben az esetben az órák az ügynök FTE profiljából számított heti minimális órák, osztva 5-tel. ▪ Hátralévő órák – kiszámítása úgy történik, hogy a felhasznált órákat és a jóváhagyott, de még el nem vett órákat kivonjuk a megszerzett órákból. Ha Webex WFO integrálva van egy HRMS-be, akkor nem von ki

Mez	Leírás
	kivételek, amelyeket a rendszer manuálisan illeszt be a korábbi ütemezésekbe a Hátralévő órákból.
Kiadási profil ütemezése	(Nem kötelező) Az ütemezési kiadási profil, amelyhez az ügynök tartozik Hozzárendelt. Ha ezt a beállítást üresen hagyja, az ügynök számára az összes ütemezés a következő WFM globális beállítás szerint jelenik meg: Az ügynöki ütemezésekben látható hetek száma. Lásd: Az ütemezések kiadásának testreszabása.
Maximális személyzeti csoport tartozik	(Nem kötelező) A maximális személyzeti csoport, amelyhez ez az ügynök Tartozik. További tájékoztatásért lásd: Az ütemezni kívánt ügynökök számának korlátozása.

API felhasználó létrehozása

Ha Webex WFO API-kat harmadik féltől származó integrációkhoz kívánja használni, a Cisco azt javasolja, hogy hozzon létre egy API felhasználói fiókot. A API felhasználót ugyanúgy konfigurálja, mint a rendszergazdát, de ennek a felhasználónak az a célja, hogy lehetővé tegye harmadik féltől származó alkalmazások számára a hitelesítést Webex Windows biztonsági objektummal.

> MEGJEGYZÉS: A felhasználó létrehozásához rendelkeznie kell az alapértelmezett rendszergazdai szerepkörrel vagy azzal egyenértékű engedélyekkel rendelkező szerepkörrel. Ez a szerepkör egy rendszergazdai licencet használ fel.

A felhasználók WFO-val történő engedélyezéséről és hitelesítéséről további információt Webex API referencia-útmutató API engedélyezése című szakaszában talál.

Ha bármilyen problémába ütközik, forduljon segítségért az ügyfélszolgálathoz.

API felhasználói fiók létrehozása

1. Indítsa el Webex WFO-t, és jelentkezzen be rendszergazdaként.

   > MEGJEGYZÉS Ha először jelentkezik be a termékbe, hozzon létre egy további rendszergazdai fiókot.

2. Lépjen az Alkalmazáskezelés > Globális > Felhasználói konfiguráció > Felhasználók lapra.
3. Válassza az **Új felhasználó** létrehozása lehetőséget, és töltse ki a következő mezőket a Felhasználói adatok szakaszban.

- **Utónév** és **Vezetéknév** – Adjon meg egy vezeték- és utónevet, amely azonosítja a felhasználó célját. Írja be **például a következőt: API** utónévként és **felhasználó** vezetéknévként.
- **Felhasználónév** – Adjon meg egy érvényes e-mail címet. Ez a felhasználó Webex WFO-felhasználóneve, amelyet a bejelentkezéshez használni fog.

4. A Jelszó **mezőben adjon meg egy jelszót, amely megfelel a bérlő jelszó-összetettségi követelményeinek** .
5. **A Szerepkörök** mezőben rendelje hozzá a felhasználót az alapértelmezett rendszergazdai szerepkörhöz.
6. Állítsa a **Csapat** mezőt Alapértelmezett csapat értékre. Ezt az értéket beállíthatja egy alternatív csapatra, amelyik tetszik.
7. Válassza ki azokat a társított csoportokat és csapatokat, amelyek hatókörét ennek a fióknak át kell tekintenie. Csoportként kiválaszthat egyéni csapatokat, csoportnevet vagy bérlőnevet. A bérlőnév kiválasztása kiemeli a csoporton belüli összes csapatot.

11. A WFM nézetek mezőben rendelje hozzá **az EnterpriseView** nézetet fő nézetként. Ez lehetővé teszi a felhasználó számára, hogy lássa az összes felhasználót.
12. Kattintson **a Mentés** gombra a felhasználói felület jobb felső sarkában.

Kapcsolódó témakörök

Tekintse meg a *Webex WFO API referencia útmutatót.*

Felhasználók importálása és exportálása

Válassza a "Felhasználók importálása és exportálása" lehetőséget új vagy szerkesztett felhasználók importálásához, illetve meglévő felhasználók exportálásához. Az importálási és exportálási adatok CSV formátumban vannak.

> **JEGYZET**
> Előfordulhat, hogy a CSV fájlok dátumformátumát egy táblázatkezelő alkalmazás, például a Microsoft Excel módosítja az alkalmazásban alapértelmezettként beállított formátumra. Vegye figyelembe ezt a lehetőséget, és győződjön meg arról, hogy a dátumoszlopok úgy vannak konfigurálva, hogy a dátumformátum megfelelő legyen. A támogatott dátumformátumok a következők:
>
> - ÉÉÉÉ/HH/NN
> - HH/NN/ÉÉÉÉ
> - ÉÉÉÉ-HH-nn
> - ÉÉÉÉ/HH/DD

Miután konfigurálta az importfájl mezőinek a Webex WFO-mezőkhöz való hozzárendelését, mentheti a leképezést későbbi felhasználás céljából.

Előfeltételek

- Felhasználók importálásához rendelkeznie kell Felhasználói szerepkörök hozzárendelése engedéllyel.
- Ha az importfájl értékeket tartalmaz a Nézetek oszlopban, akkor rendelkeznie kell a Nézetek WFM szerkesztése engedéllyel.
- Ha a fájl bármilyen értéket tartalmaz a QM nézetek oszlopban, akkor rendelkeznie kell a Nézetek QM szerkesztése engedéllyel.

Eljárások

Felhasználói adatok exportálása

- Kattintson az Export (Exportálás) **gombra**. Webex WFO letölti a fájlt a számítógépére. Alapértelmezés szerint a fájl neve **people.csv**.

Felhasználói adatok importálása

1. Kattintson a Fájl **kiválasztása gombra**, keresse meg az importálási adatokat tartalmazó CSV fájlt, majd kattintson a Megnyitás **gombra** a fájloszlopfejlécek megjelenítéséhez. A CSV fájlkövetelményekkel kapcsolatos részletekért lásd CSV fájlformátum.
2. Képezze le a szükséges Webex WFO importálási mezőket a CSV fájl megfelelő mezőjére, majd konfigurálja a mező adattípusát.
3. Kattintson az Importálás **gombra**.

> MEGJEGYZÉS: A meglévő felhasználók adatai frissülnek az egyes oszlopokban szereplő értékekkel. Ha egy oszlopot üresen hagy, vagy az oszlopot törlik az importfájlból, az oszlopban lévő összes adat törlődik Webex WFO-ban.

Leképezési séma mentése későbbi felhasználásra

1. Kattintson a Fájl **kiválasztása gombra**, keresse meg a CSV fájlt, majd kattintson a Megnyitás **gombra** a fájloszlopfejlécek megjelenítéséhez.
2. Képezze le a szükséges Webex WFO importálási mezőket a CSV fájl megfelelő mezőjére, majd konfigurálja a mező adattípusát.
3. Adja meg a leképezés nevét a **Leképezés neve** mezőben.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Ez a leképezési séma ezután újra felhasználható lesz egy jövőbeli importálás során.

CSV fájlformátum

A CSV fájl bármilyen sorrendben tartalmazhatja a következő adatok oszlopait. Az E-mail, az Utónév és a Vezetéknév oszlop kitöltése kötelező; Az összes többi opcionális. Az oszlopok betűrendben vannak felsorolva ebben a táblázatban.

A CSV fájl oszlopaiban a táblázatban felsorolt nevek vagy a kiválasztott nevek használhatók. Például, **Az e-mail** cím lehet **e-mail-cím**. Az itt felsorolt oszlopnevek a Webex WFO adatbázisban használt oszlopnevek. Ha különböző oszlopneveket használ, minden egyéni nevet le kell képeznie a megfelelő Webex WFO-névre.

> **FONTOS** : A felhasználó e-mail-címének érvényesnek és konfiguráltnak kell lennie az ügyfél SMTP, mielőtt új felhasználót adna hozzá Webex WFO-hoz, vagy frissítené egy meglévő felhasználó e-mail-címét Webex WFO-ban.
> Ellenkező esetben Webex WFO nem tud e-maileket küldeni a felhasználó e-mail címére. Ez az üzenet csak azokra a szervezetekre vonatkozik, amelyek úgy konfigurálták a felhasználókat, hogy aktiválási és üdvözlő e-maileket kapjanak jelszavuk beállításához.

Oszlopfejléc	Leírás
ACD-azonosító	A felhasználó azonosítója a ACD.
ACD kiszolgáló azonosítója	Annak a ACD azonosítója, amely a felhasználó
adatforrása. Aktiválva	A felhasználó aktiválásának dátuma.
Vállalat befejezési dátuma	Az a dátum, amikor a felhasználó elhagyta
a vállalatot. Vállalat kezdési dátuma	Az a dátum, amikor a felhasználó
elkezdett dolgozni a vállalatnál. Deaktivált	A felhasználó
inaktiválásának dátuma.	
	Ha inaktiválni szeretne egy inaktivált felhasználót a felhasználók importálásakor, állítsa ezt a dátumot a következőre: **12/31/2999**.
Részleg kezdési dátuma	Az a dátum, amikor a felhasználó elkezdte a részleget.
Időzóna megjelenítése	A felhasználó megjelenítési időzónája. A felhasználók importálásakor használható érvényes nevek listáját az Időzónanevek című témakörben találja.
E-mail	(Kötelező) A felhasználó e-mail-címe.

Alkalmazotti azonosító	A felhasználó alkalmazotti azonosítója.

Oszlopfejléc	Leírás
Ütemezés engedélyezése	Azt jelzi, hogy a felhasználó ütemezhető-e.
Igaz/Hamis. Keresztnév	(Kötelező) A felhasználó utóneve.
Teljes hatókör	Ha IGAZ értékre van állítva, a felhasználó hatóköre az összes csoportra, csapatra és Felhasználók. Ha FALSE értékre van állítva, a felhasználó hatóköre megegyezik a Hatókörcsoportok és a Hatókörcsoportok mezőkben konfigurált hatókörrel.
Vezetéknév	(Kötelező) A felhasználó vezetékneve.
Nyelv	A felhasználó által használt nyelv.
Bejelentkezés	A felhasználó bejelentkezési azonosítója.
Fő nézet	A felhasználó fő nézete WFM.
Max. személyzeti csoport	Az a maximális személyzeti csoport, amelyhez a felhasználó hozzá van rendelve.
Tagcsoport	A csoport, amelyhez a felhasználó tartozik.
QM nézetek	A felhasználóhoz rendelt nézetek QM.
Rang	A felhasználó rangja a kapcsolattartó központon belül.
Szerepek	A felhasználóhoz rendelt szerepkörök. A több szerepkört pontosvessző választja el egymástól.
Kiadási profil ütemezése	A felhasználóhoz rendelt ütemezési kiadási profil.
Ütemezési időzóna	Az ügynök ütemezéséhez használt időzóna.
Hatókörcsoportok	A felhasználó hatókörén belüli csoportok. Több csoport el van választva egymástól pontosvesszővel.
Hatókör-csoportok egymástól:	A felhasználó hatókörén belüli csoportok. Több csapatot a következők választanak el Pontosvesszőt.
Szakértelem-hozzárendelések	A felhasználóhoz rendelt szakértelem-hozzárendelések.

Oszlopfejléc	Leírás
Csapat	A felhasználó által hozzárendelt csapat.
Felhasználóazonosító	A felhasználó azonosítója Webex WFO-ban. Az azonosítószámot a felhasználói adatok exportálásával és az eredményül kapott CSV fájlban való megtekintésével azonosíthatja. Ha a felhasználó új, a felhasználói azonosítót 0 (nulla) értékre kell állítani, különben az importálás sikertelen lesz.
Nézetek	A felhasználóhoz rendelt nézetek WFM.
Munkafeltétel-profil	A felhasználóhoz rendelt munkafeltétel-profil.

Időzóna-nevek

Az alábbi lista a felhasználók importálási/exportálási CSV fájlba beírható engedélyezett időzónaneveket tartalmazza.

FELVONÁS	AET	Afrika/Abidjan
Afrika/Accra	Afrika/Addis_Ababa	Afrika/Algír
Afrika/Asmara	Afrika/Asmera	Afrika/Bamako
Afrika/Bangui	Afrika/Banjul	Afrika/Bissau
Afrika/Blantyre	Afrika/Brazzaville	Afrika/Bujumbura
Afrika/Kairó	Afrika/Casablanca	Afrika/Ceuta
Afrika/Conakry	Afrika/Dakar	Afrika/Dar_es_Salaam
Afrika/Dzsibuti	Afrika/Douala	Afrika/El_Aaiun
Afrika/Freetown	Afrika/Gaborone	Afrika/Harare
Afrika/Johannesburg	Afrika/Juba	Afrika/Kampala
Afrika/Kartúm	Afrika/Kigali	Afrika/Kinshasa
Afrika/Lagos	Afrika/Libreville	Afrika/Lome
Afrika/Luanda	Afrika/Lubumbashi	Afrika/Lusaka
Afrika/Malabo	Afrika/Maputo	Afrika/Maseru

Afrika/Mbabane	Afrika/Mogadishu	Afrika/Monrovia
Afrika/Nairobi	Afrika/Ndjamena	Afrika/Niamey
Afrika/Nouakchott	Afrika/Ouagadougou	Afrika/Porto-Novo
Afrika/Sao_Tome	Afrika/Timbuktu	Afrika/Tripoli
Afrika/Tunisz	Afrika/Windhoek	AGT
Amerika/Adak	Amerika/Anchorage	Amerika/Anguilla
Amerika/Antigua	Amerika/Araguaina	Amerika/Argentína/Buenos_ Aires
Amerika/Argentína/Catamarca	Amerika/Argentína/ComodRivadav i a	Amerika/Argentína/Córdoba
Amerika/Argentína/Jujuy	Amerika/Argentína/La_Rioja	Amerika/Argentína/Mendoza
Amerika/Argentína/Rio_ Gallegók	Amerika/Argentína/Salta	Amerika/Argentína/San_Juan
Amerika/Argentína/San_Luis	Amerika/Argentína/Tucuman	Amerika/Argentína/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	Amerika/Bogota
Amerika/Boise	Amerika/Buenos_Aires	Amerika/Cambridge_Bay
Amerika/Campo_Grande	Amerika/Cancún	Amerika/Caracas
Amerika/Katamarka	Amerika/Cayenne	Amerika/Kajmán
Amerika/Chicago	Amerika/Chihuahua	Amerika/Coral_Harbour
Amerika/Córdoba	Amerika/Costa_Rica	Amerika/Creston
Amerika/Cuiaba	Amerika/Curaçao	Amerika/Danmarkshavn
Amerika/Dawson	Amerika/Dawson_Creek	Amerika/Denver

Amerika/Detroit	Amerika/Dominikai Köztársaság	Amerika/Edmonton
Amerika/Eirunepe	Amerika/El_Salvador	Amerika/Ensenada
Amerika/Fort_Wayne	Amerika/Fortaleza	Amerika/Glace_Bay
Amerika/Godthab	Amerika/Godthab	Amerika/Goose_Bay
Amerika/Grand_Turk	Amerika/Grenada	Amerika/Guadeloupe
Amerika/Guatemala	Amerika/Guayaquil	Amerika/Guyana
Amerika/Halifax	Amerika/Havanna	Amerika/Hermosillo
Amerika/Indiana/Indianapolis	Amerika/Indiana/Knox	Amerika/Indiana/Marengo
Amerika/Indiana/Petersburg	Amerika/Indiana/Tell_City	Amerika/Indiana/Vevay
Amerika/Indiana/Vincennes	Amerika/Indiana/Winamac	Amerika/Indianapolis
Amerika/Inuvik	Amerika/Iqaluit	Amerika/Jamaica
Amerika/Jujuy	Amerika/Juneau	Amerika/Kentucky/Louisville
Amerika/Kentucky/Monticello	Amerika/Knox_IN	Amerika/Kralendijk
Amerika/La_Paz	Amerika/Lima	Amerika/Los_Angeles
Amerika/Louisville	Amerika/Lower_Princes	Amerika/Maceio
Amerika/Managua	Amerika/Manaus	Amerika/Marigot
Amerika/Martinique	Amerika/Matamoros	Amerika/Mazatlán
Amerika/Mendoza	Amerika/Menominee	Amerika/Merida
Amerika/Metlakatla	Amerika/Mexico_City	Amerika/Miquelon
Amerika/Moncton	Amerika/Monterrey	Amerika/Montevideo
Amerika/Montreal	Amerika/Montserrat	Amerika/Nassau
Amerika/New_York	Amerika/Nipigon	Amerika/Nome
Amerika/Noronha	Amerika/North_Dakota/Beulah	Amerika/North_ Dakota/Központ
Amerika/North_Dakota/New_	Amerika/Ojinaga	Amerika/Panama

Salem		
Amerika/Pangnirtung	Amerika/Paramaribo	Amerika/Főnix
Amerika/Port-au-Prince	Amerika/Port_of_Spain	Amerika/Porto_Acre
Amerika/Porto_Velho	Amerika/Puerto_Rico	Amerika/Rainy_River
Amerika/Rankin_Inlet	Amerika/Recife	Amerika/Regina
Amerika/Resolute	Amerika/Rio_Branco	Amerika/Rosario
Amerika/Santa_Isabel	Amerika/Santarem	Amerika/Santiago
Amerika/Santo_Domingo	Amerika/São_Paulo	Amerika/Scoresbysund
Amerika/Shiprock	Amerika/Sitka	Amerika/St_Barthelemy
Amerika/St_Johns	Amerika/St_Kitts	Amerika/St_Lucia
Amerika/St_Thomas	Amerika/St_Vincent	Amerika/Swift_Current
Amerika/Tegucigalpa	Amerika/Thule	Amerika/Thunder_Bay
Amerika/Tijuana	Amerika/Toronto	Amerika/Tortola
Amerika/Vancouver	Amerika/Virgin	Amerika/Whitehorse
Amerika/Winnipeg	Amerika/Yakutat	Amerika/Yellowknife
Antarktisz/Casey	Antarktisz/Davis	Antarktisz/DumontDUrville
Antarktisz/Macquarie	Antarktisz/Mawson	Antarktisz/McMurdo
Antarktisz/Palmer	Antarktisz/Rothera	Antarktisz/South_Pole
Antarktisz/Syowa	Antarktisz/Vosztok	Északi-sarkvidék/Longyearbyen
MŰVÉSZET	Ázsia/Aden	Ázsia/Almati
Ázsia/Ammán	Ázsia/Anadyr	Ázsia/Aqtau
Asia/Aqtobe	Ázsia/Asgabat	Ázsia/Ashkhabad
Ázsia/Bagdad	Ázsia/Bahrein	Ázsia/Baku
Ázsia/Bangkok	Ázsia/Bejrút	Asia/Biskek

Ázsia/Brunei	Ázsia/Kalkutta	Ázsia/Choibalsan
Ázsia/Csungking	Ázsia/Chungking	Ázsia/Chungking
Ázsia/Colombo	Ázsia/Dacca	Ázsia/Damaszkusz
Ázsia/Dakka	Asia/Dili	Ázsia/Dubaj
Ázsia/Dusanbe	Ázsia/Gáza	Ázsia/Harbin
Ázsia/Hebron	Ázsia/Ho_Chi_Minh	Ázsia/Hong_Kong
Ázsia/Hovd	Ázsia/Irkutszk	Ázsia/Isztambul
Ázsia/Jakarta	Asia/Jayapura	Ázsia/Jeruzsálem
Ázsia/Kabul	Ázsia/Kamcsatka	Ázsia/Karacsi
Ázsia/Kashgar	Ázsia/Katmandu	Ázsia/Katmandu
Asia/Kalkutta	Asia/Krasznojarszk	Ázsia/Kuala_Lumpur
Asia/Kuching	Ázsia/Kuvait	Ázsia/Makaó
Ázsia/Makaó	Ázsia/Magadan	Ázsia/Makassar
Ázsia/Manila	Ázsia/Maszkat	Ázsia/Nicosia
Ázsia/Novokuznyeck	Ázsia/Novoszibirszk	Ázsia/Omszk
Ázsia/Orális	Ázsia/Phnom_Penh	Asia/Pontianak
Ázsia/Phenjan	Ázsia/Katar	Ázsia/Qyzylorda
Ázsia/Qyzylorda	Ázsia/Rangun	Ázsia/Rijád
Ázsia/Rijád87	Ázsia/Rijád88	Ázsia/Rijád89
Ázsia/Saigon	Ázsia/Szahalin	Ázsia/Szamarkand
Ázsia/Szöul	Ázsia/Sanghaj	Ázsia/Szingapúr
Ázsia/Tajpej	Ázsia/Taskent	Ázsia/Tbiliszi
Ázsia/Teherán	Ázsia/Tel_Aviv	Ázsia/Thimbu
Ázsia/Thimphu	Ázsia/Tokió	Ázsia/Ujung_Pandang

Ázsia/Ulánbátor	Ázsia/Ulan_Bator	Ázsia/Urumqi
Ázsia/Vientián	Asia/Vlagyivosztok	Ázsia/Jakutszk
Ázsia/Jekatyerinburg	Ázsia/Jereván	AST
Atlanti-óceán/Azori-szigetek	Atlanti-óceán/Bermuda	Atlanti-óceán/Kanári-szigetek
Atlanti-óceán/Zöld-foki_Köztársaság	Atlanti-óceán/Feröer	Atlanti-óceán/Feröer
Atlanti-óceán/Jan_Mayen	Atlanti-óceán/Madeira	Atlanti-óceán/Reykjavík
Atlanti-óceán/South_Georgia	Atlanti-óceán/St_Helena	Atlantic/Stanley
Ausztrália/ACT	Ausztrália/Adelaide	Ausztrália/Brisbane
Ausztrália/Broken_Hill	Ausztrália/Canberra	Ausztrália/Currie
Ausztrália/Darwin	Ausztrália/Lindeman	Ausztrália/Hobart
Ausztrália/LHI	Ausztrália/Észak	Ausztrália/Lord_How e
Ausztrália/Melbourne	Ausztrália/Queensland	Ausztrália/NSW
Ausztrália/Perth	Ausztrália/Tasmania	Ausztrália/Dél
Ausztrália/Sydney	Ausztrália/Yancowinna	Ausztrália/Victoria
Ausztrália/Nyugat	Brazília/DeNoronha	FOGADÁS
Brazília/Acre	BST	Brazília/Kelet
Brazília/Nyugat	Kanada/Kelet-Saskatchewan	Kanada/Atlanti-óceán
Kanada/Közép-Kanada	Kanada/Új-Fundland	Kanada/Kelet
Kanada/hegyvidék	Kanada/Yukon	Kanada/Csendes-óceán
Kanada/Saskatchewan	Chile/kontinentális	MACSKA
CET	CST	Chile/Húsvét-sziget
CNT	Kuba	CST6CDT
CTT	EET	ESZIK
Stb	EST	Egyiptom

Eire	Stb/GMT+0	EST5EDT
Stb/GMT	Stb/GMT+11	Stb/GMT+1
Stb/GMT+10	Stb/GMT+3	Stb/GMT+12
Stb/GMT+2	Stb/GMT+6	Stb/GMT+4
Stb/GMT+5	Stb/GMT+9	Stb/GMT+7
Stb/GMT+8	Stb/GMT-10	Etc/GMT-0
Stb/GMT-1	Stb/GMT-13	Stb/GMT-11
Stb/GMT-12	Stb/GMT-3	Etc/GMT-14
Etc/GMT-2	Stb/GMT-6	Stb/GMT-4
Etc/GMT-5	Etc/GMT-9	Stb/GMT-7
Stb/GMT-8	Stb/UCT	Stb/GMT0
Stb/Greenwich	Stb/Zulu	Etc/Universal
Stb/UTC	Európa/Athén	Európa/Amszterdam
Európa/Andorra	Európa/Berlin	Európa/Belfast
Európa/Belgrád	Európa/Bukarest	Európa/Pozsony
Európa/Brüsszel	Európa/Koppenhága	Európa/Budapest
Európa/Kisinyov	Európa/Guernsey	Európa/Dublin
Európa/Gibraltár	Európa/Isztambul	Európa/Helsinki
Európa/Isle_of_Man	Európa/Kijev	Európa/Jersey
Európa/Kalinyingrád	Európa/London	Európa/Lisszabon
Európa/Ljubljana	Európa/Málta	Európa/Luxemburg
Európa/Madrid	Európa/Monaco	Európa/Mariehamn
Európa/Minszk	Európa/Oslo	Európa/Moszkva
Európa/Nicosia	Európa/Prága	Európa/Párizs

Európa/Podgorica	Európa/Szamara	Európa/Riga
Európa/Róma	Európa/Szimferopol	Európa/San_Marino
Európa/Szarajevó	Európa/Stockholm	Európa/Szkopje
Európa/Szófia	Európa/Tiraszpol	Európa/Tallinn
Európa/Tirane	Európa/Vatikán	Európa/Ungvár
Európa/Vaduz	Európa/Volgográd	Európa/Bécs
Európa/Vilnius	Európa/Zaporizzsja	Európa/Varsó
Európa/Zágráb	GB-Eire	Európa/Zürich
GB	Greenwich	GMT
GMT0	Izland	Hongkong
HST	Indiai/Chagos	IET
Indiai/Antananarivo	Indiai/Comore-szigetek	Indiai/Karácsony
Indiai/Kókusz	Indiai/Maldív-szigetek	Indiai/Kerguelen
Indiai/Mahe	Indiai/Reunion	Indiai/Mauritius
Indiai/Mayotte	IST	Irán
Izrael	JST	Jamaica
Japán	TALÁLKOZOTT	Kwajalein
Líbia	Mexikó/Általános	Mexikó/BajaNorte
Mexikó/BajaSur	Közel-Kelet/Rijád89	Közel-Kelet/Rijád87
Közel-Kelet/Rijád88	MST7MDT	MIT
MST	NST	Navajo
HÁLÓ	Csendes-óceán/Apia	NZ
NZ-CHAT	Csendes-óceán/Chuuk	Csendes-óceán/Auckland
Csendes-óceán/Chatham	Csendes-óceán/Enderbury	Csendes-óceán/Húsvét

Csendes-óceán/Efate	Csendes-óceán/Funafuti	Csendes-óceán/Fakaofo
Csendes-óceán/Fidzsi-szigetek	Csendes-óceán/Guadalcanal	Csendes-óceán/Galapagos
Csendes-óceán/Gambier	Csendes-óceán/Johnston	Csendes-óceán/Guam
Csendes-óceán/Honolulu	Csendes-óceán/Kwajalein	Csendes-óceán/Kiritimati
Csendes-óceán/Kosrae	Csendes-óceán/Midway	Csendes-óceán/Majuro
Csendes-óceán/Marquesas	Csendes-óceán/Norfolk	Csendes-óceán/Nauru
Csendes-óceán/Niue	Csendes-óceán/Palau	Csendes-óceán/Noumea
Csendes-óceán/Pago_Pago	Csendes-óceán/Ponape	Csendes-óceán/Pitcairn
Csendes-óceán/Pohnpei	Csendes-óceán/Saipan	Csendes-óceán/Port_Moresby
Csendes-óceán/Rarotonga	Csendes-óceán/Tarawa	Csendes-óceán/Szamoa
Csendes-óceán/Tahiti	Csendes-óceán/Ébresztés	Csendes-óceán/Tongatapu
Csendes-óceán/Truk	PLT	Csendes-óceán/Wallis
Csendes-óceán/Yap	Portugália	PNT
Lengyelország	PST	KNK
PRT	Szingapúr	PST8PDT
ROK	SystemV/AST4ADT	SST
SystemV/AST4	SystemV/EST5	SystemV/CST6
RendszerV/CST6CDT	SystemV/MST7	RendszerV/EST5EDT
SystemV/HST10	SystemV/PST8PDT	RendszerV/MST7MDT
SystemV/PST8	Törökország	SystemV/YST9
RendszerV/YST9YDT	USA/Alaszka	UCT
Egyetemes	USA/Közép-régió	USA/Aleut
USA/Arizona	USA/Hawaii	USA/Kelet-Indiana
USA/Kelet	USA/hegyvidéki	USA/Indiana-Starke

USA/Michigan	USA/Szamoa	USA/Csendes-óceán
USA/Csendes-óceáni térség-Új	W-V	UTC
VST		NEDVES
Zulu		

Több felhasználó kezelése

A "Több felhasználó kezelése" lehetőséggel módosíthatja az aktiválási állapotot, és egyszerre több felhasználóhoz rendelhet szerepköröket.

Több felhasználó aktiválási állapotának kezelése

1. A Művelet mezőben válassza az Aktiválási állapot **kezelése lehetőséget**.
2. Szükség szerint mozgassa a felhasználókat az Inaktív és az Aktív panel között az aktiválási állapotuk módosításához.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Szerepkörök hozzárendelése több felhasználóhoz

MEGJEGYZÉS Ha több felhasználóhoz szeretne szerepköröket hozzárendelni, rendelkeznie kell Felhasználói szerepkörök hozzárendelése engedéllyel.

1. A Művelet mezőben válassza a Szerepkörök hozzárendelése **lehetőséget**.
2. A Szerepkörök hozzárendelése mezőben válassza ki a felhasználókhoz hozzárendelni kívánt szerepkört.
3. Szükség szerint helyezze át a felhasználókat az Elérhető panelről a Hozzárendelt panelre, hogy hozzárendelje ezekhez a felhasználókhoz a kiválasztott szerepkört.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Felhasználói profilok kezelése

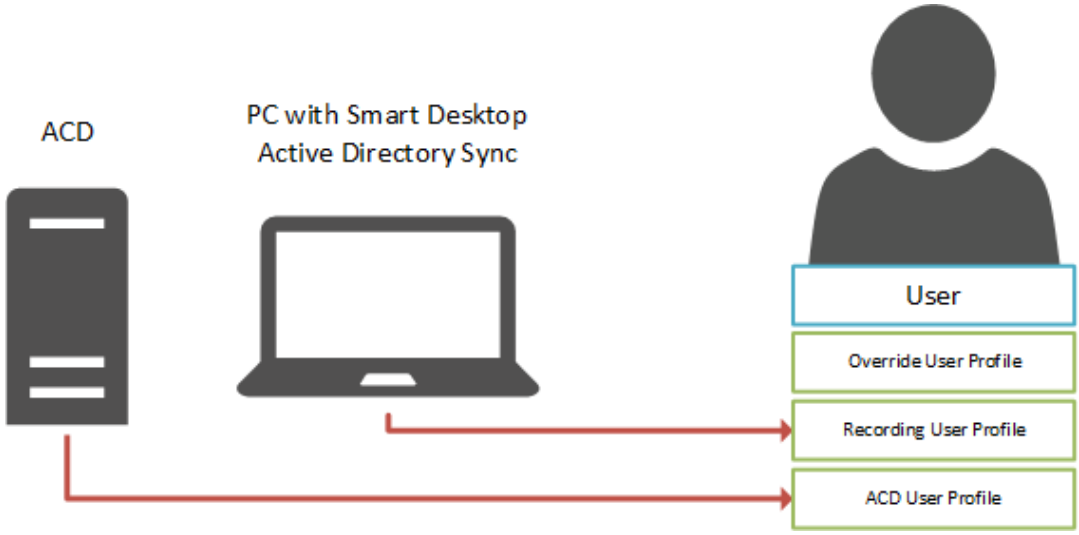
A felhasználói profilok számos mezőt tartalmaznak (beleértve az utónevet, a vezetéknevet és a külső azonosítót), amelyek összefoglalják a felhasználó identitását külső forrásokban, például ACD, Smart Desktop alkalmazással rendelkező számítógépen vagy Active Directoryban. Amikor egy Webex WFO-felhasználót külső forrásból adnak hozzá, Webex WFO kiválasztja az értékeket ezekből a mezőkből, és átadja ezt az identitást az új Webex WFO-felhasználónak.

A felhasználói profiloknak három kategóriája van:

- ACD felhasználói profilok
- Felhasználói profilok rögzítése
- Felhasználói profilok felülbírálása

Egy Webex WFO-felhasználó egyszerre rendelkezhet mindhárom felhasználói profillal. Egy felhasználónak azonban nem lehet egynél több ACD felhasználói profilja, még akkor sem, ha a felhasználó egy másik, ACD felhasználói profillal rendelkező felhasználóval van egyesítve (lásd: Felhasználók egyesítése).

A felhasználói profilok "elsőbbséget élveznek". Fontosságuk a Felhasználói profil táblázatban a legmagasabbtól (fent) a legalacsonyabbig (alul) van rangsorolva. Ha egy felhasználó egynél több felhasználói profillal rendelkezik, és ezek a felhasználói profilok ütköző értékeket tartalmaznak ugyanabban a mezőben, ez az elsőbbségi sorrend határozza meg, hogy Webex WFO mely értékeket választja ki a felhasználó azonosítására Webex WFO-ban (lásd a Felhasználói profilok példáját).



ACD felhasználói profilok

A ACD szinkronizálással felvett felhasználók ACD felhasználói profillal rendelkeznek. A ACD felhasználói profil összegzi a felhasználó identitását a ACD, és átadja ezt az identitást a társított Webex WFO-felhasználónak.

Amikor a ACD módosít egy felhasználót, a társított Webex WFO-felhasználó ACD felhasználói profiljának értékei a következő szinkronizáláskor frissülnek. Ezek a módosítások a Webex WFO-felhasználóra is átszállnak, kivéve, ha a Webex WFO-felhasználó rendelkezik egy másik, magasabb prioritású felhasználói profillal (Felvétel vagy Felülbírálás), amely egy vagy több mezőben ütköző értékeket tartalmaz.

Webex WFO külön ACD felhasználói profilt hoz létre minden olyan ACD számára, ahonnan felhasználókat importál. Több ACD felhasználói profilt különböztet meg azáltal, hogy a ACD nevét (a ACD konfiguráció oldalon megadott) hozzáfűzi a felhasználói profil forrásához.

PÉLDA

Webex WFO egy "Amazon" nevű Amazon Connect ACD és egy "Cisco" nevű Cisco Webex Contact Center ACD importálja a felhasználókat. Ez két felhasználói profilt eredményez, amelyek a következő forrásokkal rendelkeznek:

- ACD - Cisco
- ACD - Amazon

Egy ACD felhasználói profil magasabb vagy alacsonyabb prioritású lehet, mint egy másik ACD felhasználói profil vagy egy Felvétel felhasználói profil. Ez az elsőbbségi sorrend a Felhasználói profilok elsőbbségi sorrendje táblázatban módosítható a Globális beállítások lapon (lásd: Globális beállítások konfigurálása). ACD felhasználói profilok nem rendelkezhetnek magasabb prioritással, mint a Felhasználói profilok felülbírálása.

Felhasználói profilok rögzítése

A rögzítési felhasználói profil összegzi a felhasználó identitását az Active Directoryban, és átadja ezt az identitást a társított Webex WFO-felhasználónak.

A rögzítési felhasználói profilok a következő helyzetekben kerülnek hozzáadásra:

- Új felhasználó hozzáadásához jelentkezzen be egy Smart Desktop segítségével rendelkező számítógépre
- Egy meglévő felhasználó szinkronizálva van az Active Directoryval
- Egy új vagy meglévő felhasználó Windows-bejelentkezést kap

A Felvétel felhasználói profil prioritása magasabb vagy alacsonyabb lehet, mint a ACD felhasználói profilé. Ez az elsőbbségi sorrend a Felhasználói profilok elsőbbségi sorrendje táblázatban módosítható a Globális beállítások lapon (lásd: Globális beállítások konfigurálása). A felhasználói profilok rögzítésének nem lehet magasabb prioritása, mint a Felhasználói profilok felülbírálásának.

Felhasználói profilok felülbírálása

A Felülbírálás felhasználói profil megőrzi azokat a módosításokat, amelyeket azokon a felhasználókon végez, akiknek az identitása ACD vagy Felhasználói profilok rögzítése beállítással lett létrehozva, biztosítva, hogy Webex WFO-ba beírt értékek felülírják (vagy "felülírják") a ACD, a Smart Desktop vagy az Active Directory alkalmazásból importált értékeket.

A felhasználó rendelkezik Felülbírálás felhasználói profillal az alábbiak bármelyikének bekövetkezése után:

- A felhasználó már rendelkezik Felvétel vagy ACD felhasználói profillal, és Ön szerkeszti az ezen felhasználói profilok egyikéből származó értékek egyikét.

  MEGJEGYZÉS: A ACD szinkronizált felhasználók vezeték- és utóneve nem szerkeszthető. Ha a ACD szinkronizálja a felhasználók és csapatok közötti kapcsolatot, akkor a csapat sem szerkeszthető.

- Egy Webex WFO-ban manuálisan létrehozott felhasználót egyesít egy olyan felhasználóval, aki rendelkezik Felvétel vagy ACD felhasználói profillal.

> **MEGJEGYZÉS** Webex A WFO eltávolítja a meglévő felülbírálási felhasználói profilokat mind az elsődleges, mind a másodlagos felhasználótól az egyesítés előtt. A felhasználók egyesítésével kapcsolatos további információkért
>
> lásd: Felhasználók egyesítése.

- Egy meglévő felhasználót felhasználó importálásával frissíthet.

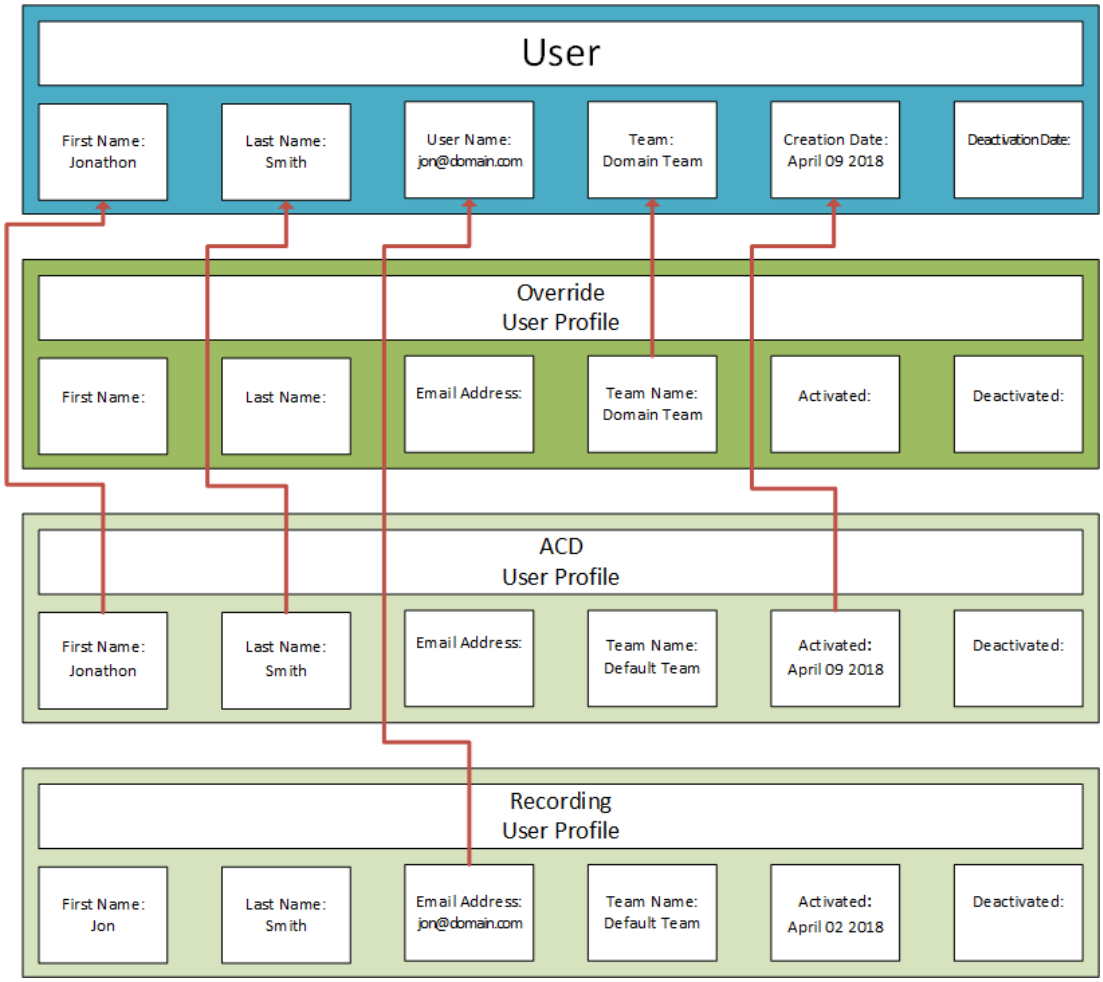
Egy felhasználó nem rendelkezhet csak felülbírálási felhasználói profillal.

Alapértelmezés szerint a felülbírálási felhasználói profilok élveznek elsőbbséget. Ezt az elsőbbséget nem lehet csökkenteni. Ha egy felhasználót a felülbírálási felhasználói profilban tárolt értékek helyett a ACD vagy rögzítési felhasználói profilban tárolt értékekkel szeretne azonosítani, manuálisan kell törölnie az adott felhasználó felülbírálási felhasználói profilját.

Példa felhasználói profilokra

Az alábbi képen látható, hogyan jön létre egy Webex WFO-felhasználó identitása a három felhasználói profilban található értékekből. A felhasználói profilok rangsorolása a Felhasználói profilok táblázathoz hasonlóan a sorrendjük szerint történik: a legmagasabbtól (Felülbírálás) a legalacsonyabbig (Felvétel). A Webex WFO-felhasználó identitásának létrehozásához Webex WFO kiválasztja az első nem üres értéket minden mezőhöz a legmagasabb prioritású profilból.

> MEGJEGYZÉS: A felhasználói profilok elsőbbsége nem befolyásolja, hogy melyik érték van kiválasztva a Külső felhasználóazonosító mezőben, még akkor sem, ha a felhasználó rendelkezik Rögzítés felhasználói profillal és ACD felhasználói profillal is. Webex WFO
> Leképezi a rögzítési felhasználói profil külső felhasználóazonosítóját a felhasználó Windows-bejelentkezésére, és leképezi a külső felhasználóazonosítót a ACD felhasználói profilból a felhasználó ACD azonosítójára.



Ha módosítani szeretné a ACD és a rögzítési felhasználói profilok elsőbbségi sorrendjét, átrendezheti őket a Felhasználói profilok elsőbbségi táblázatában a Globális beállítások oldalon (lásd: Globális beállítások konfigurálása).

BEVÁLT GYAKORLAT A felhasználói profilok elsőbbségi sorrendjének átrendezése minden olyan felhasználót érint, aki rendelkezik ezekkel a felhasználói profilokkal. Egyszer állítsa be a felhasználói profilok elsőbbségi sorrendjét, amikor először konfigurálja Webex WFO-t.

Mezőleírások

A Felhasználói profilok táblázatban a következő mezők jelennek meg. Minden mező írásvédett.

MEGJEGYZÉS: A ACD felhasználói profilban szereplő értékek a ACD függenek. Nem minden ACD felhasználói profil tartalmaz értéket az összes mezőhöz.

Mező	Leírás
Keresztnév	ACD és felvétel – A felhasználó utóneve a külső forrásban. Felülbírálás – A felhasználó utóneve, amelyet Webex WFO-ban hoztak létre, és nem külső forrásból került hozzáadásra.
Vezetéknév	ACD és felvétel – A felhasználó vezetékneve a külső forrásban. Felülbírálás – A felhasználó vezetékneve, akit Webex WFO-ban hoztak létre, és nem külső forrásból került hozzáadásra.
Email cím	ACD és felvétel – A felhasználó e-mail címe a külső forrás. Felülbírálás – A felhasználó számára a Felhasználók lapon megadott és mentett e-mail cím.
Csapat neve	ACD – A felhasználók és csapatok közötti kapcsolatot szinkronizáló ACD-kben a A felhasználó csapata a ACD. Az olyan ACD-kben, amelyek nem szinkronizálják a felhasználók és a csapatok közötti kapcsolatot, az alapértelmezett csapat. Felvétel – Az alapértelmezett csapat. Felülbírálás – A felhasználó számára a Felhasználók lapon kiválasztott és mentett csoport neve.
Aktiválva	ACD és felvétel – Az a dátum, amikor a felhasználót külső forrásból hozzáadták Webex WFO-hoz. Felülbírálás – A WFO Webex-ban létrehozott, nem külső forrásból hozzáadott felhasználó aktiválásának dátuma.
Deaktivált	ACD és felvétel – A felhasználó inaktiválásának vagy törlésének dátuma A külső forrás. Felülbírálás – A felhasználó inaktiválásának dátuma Webex WFO-
ban. Külső felhasználóazonosító	ACD – A felhasználó egyedi azonosítója a ACD. Felvétel – A felhasználó Windows bejelentkezési hitelesítő adatai. Felülbírálás – Egy olyan felhasználó ACD azonosítója, akit Webex WFO-ban hoztak létre, nem

Mező	Leírás
	Külső forrásból hozzáadva.
Forrás	A felhasználói profil eredete: ACD, Felvétel vagy Felülbírálás.

Felhasználók egyesítése

A felhasználók egyesítéséhez tegye a következőket:

- A PC-bejelentkezéssel rendelkező felhasználók összekapcsolása a ACD által létrehozott vagy Webex WFO-ban manuálisan létrehozott felhasználókkal
- A Webex WFO-ban manuálisan létrehozott felhasználók összekapcsolása a ACD által létrehozott felhasználókkal
- Kapcsolja össze a törölt vagy inaktivált ACD-szinkronizált felhasználókat a nemrég hozzáadott ACD-szinkronizált felhasználókkal

Az egyesítés után az egyik felhasználó aktív marad, a másik pedig inaktív marad.

BEVÁLT GYAKORLAT: Ha egy számítógépen telepítve van Webex WFO Smart Desktop, akkor Webex WFO-ban létrejön egy megfelelő felhasználó ügynök szerepkörrel, amikor valaki bejelentkezik a számítógépre, ha még nem tette meg

Léteznek Webex WFO-ban. Ez azért történik, hogy a felhasználók további konfiguráció nélkül rögzíthetők legyenek. Ha azonban ezek a felhasználók szinkronizálva lesznek, akkor a legjobb, ha szinkronizálja őket, és konfigurálja őket a ACD fiókjukkal, így később nincs szükség egyesítésre.

Előfeltételek

- Rendelkezik a Bérlő felügyelete és a Szervezeti struktúra felügyelete engedélyekkel

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > globális > felhasználók konfigurálása > egyesítése

Eljárások

Webex WFO a következő egyesítési típusokat támogatja:

- Egy aktív ACD-szinkronizált felhasználó egyesítése egy másik aktív, nem ACD-szinkronizált felhasználóval egyetlen felhasználóvá
- Egy aktív ACD-szinkronizált felhasználó egyesítése egy másik inaktivált ACD-szinkronizált felhasználóval egyetlen felhasználóvá
- Egyesítsen egyszerre több aktív, egyéni ACD-szinkronizált felhasználót, mindegyiket egy kapcsolódó aktív, nem ACD-szinkronizált felhasználóval

Két felhasználó egyesítése

Ha mindkét felhasználó aktív, az egyiket nem *szabad* ACD szinkronizálni. Két ACD-szinkronizált felhasználót egyesíthet, ha az egyik aktív, a másik pedig inaktiválva van.

1. Válassza az Ismétlődő felhasználók egyesítése egyetlen felhasználóba **lehetőséget**.
2. **Az Elsődleges felhasználó** mezőben kattintson a személy ikonra, és válassza ki az aktív felhasználót.
3. **A Felhasználó duplikálása** mezőben kattintson a személy ikonra, és válassza ki az elsődleges felhasználóvá egyesíteni kívánt ismétlődő felhasználót.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Megnyílik egy megerősítő párbeszédpanel.
5. Kattintson az Igen **gombra**.

Több ismétlődő felhasználó egyesítése

Mindkét felhasználói csoportnak aktívnak kell lennie. A felhasználók egy csoportját nem *szabad* ACD szinkronizálni.

1. Válassza a Több ismétlődő felhasználó egyesítése egyszerre **lehetőséget**. Webex WFO a keresztnév és a vezetéknév alapján keresi a lehetséges egyezéseket. Az eredmények megjelennek a táblázatban. A nyíl az elsődleges felhasználóra mutat, aki az egyesítés után is aktív marad. Ennek a felhasználónak a neve is félkövéren jelenik meg.
2. (Nem kötelező) Ha el szeretne távolítani egy ismétlődő elemet a körlevélből, törölje a jelet a név melletti jelölőnégyzetből.
3. (Nem kötelező) Ha módosítani szeretné, hogy melyik felhasználó legyen az elsődleges felhasználó, kattintson a nyílra. A nyíl irányt vált, és a másik felhasználó neve félkövéren jelenik meg.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Megnyílik egy megerősítő párbeszédpanel.
5. Kattintson az Igen **gombra**.

Két ACD-szinkronizált felhasználó egyesítése

Két ACD-vel szinkronizált felhasználót csak akkor egyesíthet, ha először az alábbiak egyikét teszi:

- Inaktiválja a duplikált felhasználót a Felhasználók lapon (Alkalmazáskezelés > Globális > Felhasználói konfiguráció > Felhasználók)
- Az ismétlődő felhasználó törlése a ACD

AJÁNLOTT ELJÁRÁS Törölje az ismétlődő felhasználókat a ACD ahelyett, hogy inaktiválná őket a Felhasználók lapon. A felhasználók deaktiválása nem törli őket a ACD. Ha ismétlődő felhasználót egyesít,
Inaktiválódtak Webex WFO-ban, de nem törlődtek a ACD, a felhasználó újra megjelenik Webex WFO-ban, amikor a ACD legközelebb szinkronizál Webex WFO-val.

Ha mind az elsődleges, mind a duplikált felhasználók aktívak és szinkronizálva vannak a ACD, Webex WFO hibaüzenetet jelenít meg, és megakadályozza az egyesítést.

1. Válassza az Ismétlődő felhasználók egyesítése egyetlen felhasználóba **lehetőséget**.
2. **Az Elsődleges felhasználó** mezőben kattintson a személy ikonra, és válassza ki az aktív felhasználót.
3. Válassza az Inaktív felhasználók **megjelenítése lehetőséget**.
4. **A Felhasználó duplikálása** mezőben kattintson a személy ikonra, és válassza ki az elsődleges felhasználóvá egyesíteni kívánt ismétlődő felhasználót.
5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Megnyílik egy megerősítő párbeszédpanel.
6. Kattintson az Igen **gombra**.

A felhasználók egyesítésének működése

A következő szakaszok azt ismertetik, hogy mi történik a felhasználói adatokkal és a felhasználói adatokkal a felhasználók egyesítésekor.

Felhasználói információk

Ha a kiválasztott felhasználók felhasználói adatai ütköznek, az ismétlődő felhasználó adatai felülírják és törlik az elsődleges felhasználó adatait, kivéve a ACD azonosítót. A ACD azonosító kivételével minden információ eltávolításra kerül a duplikált felhasználótól, amely szintén inaktiválódik.

> MEGJEGYZÉS: Ha mind az elsődleges felhasználó, mind az ismétlődő felhasználó szinkronizálva van egy ACD, mindkét felhasználó megtartja eredeti ACD azonosítóját. Az elsődleges felhasználó ACD azonosítója nem íródik felül és nem törlődik, és az ismétlődés
> A felhasználó ACD azonosítója nem törlődik.

Az alábbi táblázat ismerteti, hogy mi történik az elsődleges és az ismétlődő felhasználói adatokkal egyesítéskor.

Felhasználó-információk	Elsődleges felhasználó Egyesítés előtt	Felhasználó duplikálása Egyesítés előtt	Elsődleges felhasználó ezután Egyesítés (aktív)	Felhasználó duplikálása egyesítés után (Inaktív)
Keresztnév	Úszó	Robert	Robert	—
Vezetéknév	S	Kovács	Kovács	—
Csapat	A csapat	B csapat	B csapat	—
(Csak ACD-vel szinkronizált felhasználók esetén) ACD azonosító	5000	5001	5000	5001

Felhasználói adatok

Felhasználók egyesítésekor az ismétlődő felhasználó adatai felülírják és törlik az elsődleges felhasználó adatait, vagy kombinálódnak az elsődleges felhasználó adataival.

A bekövetkező változás attól függ, hogy az adatok QM vagy WFM:

- QM – Az elsődleges felhasználó eszköztársításain kívül minden össze van kapcsolva az ismétlődő felhasználó adataival. Az ismétlődő felhasználó eszköztársításai felülírják és törlik az elsődleges felhasználó eszköztársításait.
- WFM – Az elsődleges felhasználó felhasználói kérésein, riasztásain, nézetein, ajánlatainak ütemezésén és kereskedéseinek ütemezésén kívül mindent felülírnak és törölnek a duplikált felhasználó adatai. Az elsődleges felhasználó felhasználói kérései, riasztásai, nézetei, ajánlatainak ütemezése és kereskedéseinek ütemezése kombinálódik az ismétlődő felhasználó adataival.

Az alábbi példa bemutatja, mi történik, ha az ismétlődő felhasználó QM adatai egyesülnek az elsődleges felhasználó QM adataival.

QM felhasználói adatok	Elsődleges felhasználó Egyesítés előtt	Felhasználó duplikálása Egyesítés előtt	Elsődleges felhasználó ezután Egyesítés (aktív)	Felhasználó duplikálása egyesítés után (Inaktív)
Hívásfelvételek	Elsődleges felhasználó hívásfelvételek	Ismétlődő felhasználó hívásfelvételek	Elsődleges felhasználó és duplikált Felhasználó hívása Felvételek	—
Értékelési űrlapok	Elsődleges felhasználó Értékelési űrlapok	Ismétlődő felhasználó Értékelési űrlapok	Elsődleges felhasználó és duplikált Felhasználó értékelése Formák	—
Eszköz Egyesületek	Elsődleges felhasználó eszköz Egyesületek	Ismétlődő felhasználó eszköz Egyesületek	Ismétlődő felhasználó eszköz Egyesületek	—

Az alábbi példa bemutatja, mi történik, ha az ismétlődő felhasználó WFM adatai egyesülnek az elsődleges felhasználó WFM adataival.

WFM felhasználói adatok	Elsődleges felhasználó Egyesítés előtt	Felhasználó duplikálása Egyesítés előtt	Elsődleges felhasználó ezután Egyesítés (aktív)	Felhasználó duplikálása egyesítés után (Inaktív)
Műszakok	Elsődleges felhasználó műszakjai	Felhasználó műszakjainak megkettőzése	Felhasználó műszakjainak megkettőzése	—
Szakértelem-leképezések	Elsődleges felhasználó képzettség-leképezései	Felhasználói szakértelem-leképezések duplikálása	Felhasználói szakértelem-leképezések duplikálása	—
Riasztások	Elsődleges felhasználó riasztásai	Duplikált felhasználói riasztások	Elsődleges felhasználó riasztásai és ismétlődő felhasználói riasztások	—

MEGJEGYZÉS Ha a duplikált felhasználó konfigurálva van a Valós idejű betartás felületi elemben, az ügynökállapot változásai az egyesítés után leállnak a widgetben. Az ismétlődő felhasználót le kell cserélnie az elsődlegesre felhasználót, hogy lássa a frissített ügynök-állapotokat az adott felhasználó widgetjében. (Lásd: Elérhető WFM widgetek További információ a widgetről.)

FONTOS: Az Adatkezelő nem támogatja a felhasználói egyesítést. Nem javasoljuk olyan felhasználók egyesítését, akik jelentések és irányítópultok létrehozásáért felelősek az Adatkezelőben. Ha olyan felhasználót egyesít, aki Jelentéseket vagy irányítópultokat birtokol az Adatkezelőben egy olyan felhasználóval, aki nem, Webex a WFO nem ruházza át a jelentések vagy irányítópultok tulajdonjogát az inaktivált felhasználóról az aktív felhasználóra.

Felhasználói profilok felülbírálása

Webex A WFO eltávolítja a meglévő felülbírálási felhasználói profilokat mind az elsődleges, mind a másodlagos felhasználótól az egyesítés előtt.

Kapcsolódó témakörök

- Felhasználók létrehozása és szerkesztése

- Felhasználók importálása és exportálása
- ACD konfigurálása

Szállodai felhasználók kezelése

A szállodai felhasználó egy általános profil, amely hozzá van rendelve egy eszközhöz (lásd: Telefonok társítása ügynökökhöz, felvételi csoportokhoz és felvételtípusokhoz) arra az esetre, ha egyetlen felhasználó sem jelentkezik be. Ha úgy dönt, hogy nem rendel hozzá egy eszközt egy adott ügynökhöz, hozzárendelheti azt egy szállodai felhasználóhoz.

Mező	Leírás
Felhasználó kiválasztása	("Csak meglévő felhasználó szerkesztése vagy törlése") A kívánt szállodai felhasználó gombra a szerkesztéshez.
Keresztnév	A szállodai felhasználó utóneve.
Vezetéknév	A szállodai felhasználó vezetékneve.
Felhasználónév	A felhasználó e-mail-címe. Ez lesz a felhasználó Webex WFO-ja felhasználónév, és a bejelentkezéshez használatos.
Windows-bejelentkezés	A felhasználó Windows bejelentkezési hitelesítő adatai. Active Directoryban environment, ez a felhasználó Active Directory-felhasználóneve.
Fiók állapota használhatja:	A felhasználó fiókjának állapota (zárolva vagy feloldva). Ezt a mezőt a következőkre Felhasználói fiók állapotának módosítása, ha a fiók sikertelen bejelentkezési kísérletek miatt zárolva lett.
Csapat	A szállodai felhasználó csapata.

Szerepkörök és engedélyek kezelése

A szerepkör engedélyek gyűjteménye.

Az engedély szabályozza a szerepkörrel rendelkező felhasználók számára elérhető lapokat és műveleteket. Ha például egy felhasználóhoz felügyeleti szerepkör van rendelve, és a felügyelői szerepkör tartalmazza a Kapcsolattartó létrehozása engedélyt, akkor a felhasználó létrehozhat kapcsolatokat. A felhasználókhoz egy vagy több szerepkör rendelhető, és ennek eredményeként hozzáférhetnek a szerepkörökhöz és engedélyekhez társított összes funkcióhoz.

Webex WFO három alapértelmezett szerepkört tartalmaz: rendszergazda, ügynök és felügyelő. Az alapértelmezett szerepkörök nem törölhetők, de átnevezhetők és módosíthatók a hozzájuk társított opcionális engedélyek.

MEGJEGYZÉS: Az alapértelmezett szerepkörökhöz bizonyos engedélyek szükségesek. Ezeket nem lehet megváltoztatni.

Előfeltételek

- Rendelkezik Szerepkörök felügyelete engedéllyel

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > globális > felhasználói konfigurációs > szerepkörök

Webex WFO licencelés

A licenc határozza meg, hogy mely szerepkörök jogosultak bizonyos Webex WFO funkciók használatára. Ha például a hozzáférési licenc hozzá van rendelve a felügyelői szerepkörhöz, akkor a felügyelők figyelhetik és értékelhetik az ügynököket.

MEGJEGYZÉS: Minden szerepkört egy vagy több licenctípushoz kell társítani.

Minden termékhez, szerepkörhöz és licenctípushoz meghatározott számú munkaállomás vagy felhasználói licenc áll rendelkezésre. Minden aktív Webex WFO-felhasználó egy vagy több licenchez van társítva, és minden aktív felhasználó egy vagy több szerepkörrel rendelkezhet. A licenchelyeket a rendszer az adott licencelt szerepkörhöz megadott aktív felhasználók száma alapján számolja.

MEGJEGYZÉS: Webex WFO 10.0-s verziójától kezdődően minden ügyfélnek meghatározott számú munkaállomással és licenccel kell rendelkeznie minden aktív felhasználó számára.

A felhasználó szerepköre alapján a következő licenctípusok érhetők el:

- Adatlicenc
- Hozzáférési licenc
- Adminisztrációs licenc
- Használati licenc
- Performance Coaching licenc

  FONTOS : A Performance Coaching jelenleg nem vásárolható meg.

- Bot Analytics-licenc
- Insights-licencek

A licenceléssel kapcsolatos további információkért lásd: A licencek működése .

Eljárások

Új szerepkör létrehozása

1. Kattintson az Új szerepkör **létrehozása elemre**.
2. Adja meg a szerepkör nevét.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

A létrehozott új szerepkörök hozzáadódnak a szerepkörök listájához.

Szerepkör nevének módosítása

1. Válasszon ki egy szerepkört a Szerepkörök táblázatból, majd kattintson **a Szerkesztés** gombra (ceruza ikon).
2. Adja meg a szerepkör új nevét.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Szerepkör törlése

- Válasszon ki egy szerepkört a Szerepkörök táblázatból, majd kattintson **a Törlés** gombra (az X ikon).

> MEGJEGYZÉS: Az alapértelmezett szerepkörök nem törölhetők.

Szerepkör társítása licenctípushoz

- A Licencek táblázatban jelölje be az oszlopban található licenctípusok jelölőnégyzetét, vagy törölje belőle a jelet az adott licenctípushoz társítani kívánt szerepkör esetében.

> MEGJEGYZÉS: A Használt **és** az **Elérhető** mezők jelzik a felhasznált munkaállomások számát, valamint azoknak az ülőhelyeknek a teljes számát, amelyekre jogosult.

> MEGJEGYZÉS: Ha a szervezet rendelkezik Interakció összegzése licenccel, **az Interakció összegzése** megjelenik ebben a táblázatban. Az Interakció összegzése funkció használatához nem kell hozzárendelnie ezt a licencet semmilyen szerepkörhöz.

Szerepkör engedélyeinek szerkesztése

- Az Engedélyek táblázatban jelölje be (rendelje hozzá) vagy törölje (törölje a hozzárendelést) az oszlopban lévő engedélyek jelölőnégyzetéből egy adott szerepkörhöz.

Ha olyan engedélyt választ, amelyhez más engedélyek szükségesek, a rendszer automatikusan kiválasztja a szükséges engedélyeket.

Engedélyek

Az engedélyek táblázatával adott engedélyeket rendelhet az alapértelmezett és az egyéni szerepkörökhöz.

Az Engedélyek táblázat kategória szerint különíti el az engedélyeket. Az alábbi fejlécek az engedélytábla kategóriáinak felelnek meg.

Alkalmazáskezelés

Engedély	Részletek	
A QM adminisztrálása	Leírás	Lehetővé teszi QM alkalmazások kezelését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > QM konfiguráció > globális beállítások Alkalmazáskezelés > QM kapcsolati folyamatok > megőrzés
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
Ügynökfigyelés	Leírás	Lehetővé teszi egy aktív ügynök képernyőjének és/vagy hangjának figyelését, valamint ügynöknaplók gyűjtését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > figyelés > ügynökfigyelés
	Licencek	Webex WFO hozzáférés, felügyelet
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Az ügynökök valós idejű figyeléséhez élő hangfigyelési engedélyre (hangfigyeléshez) és/vagy élő képernyőfigyelési engedélyre (képernyőfigyeléshez) is szüksége van.

Engedély	Részle	
A WFM adminisztrálása	Leírás	Lehetővé teszi WFM alkalmazások kezelését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > felhasználói konfigurációs > nézetek Alkalmazáskezelés > szolgáltatásvárólisták Alkalmazáskezelés > előrejelzések Alkalmazáskezelés > Konfiguráció ütemezése Alkalmazáskezelés > Ütemezéskezelés Alkalmazáskezelés > Dinamikus ütemezés Alkalmazáskezelési > tevékenységek Alkalmazáskezelés > Előzményadatok Alkalmazáskezelés > WFM konfiguráció Alkalmazáskezelés > szabadságtervezés Alkalmazáskezelés > Stratégiai tervezési ütemtervek és tervezés > ütemezés Kezelés szerkesztése
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzése k	—
A WFM adminisztrálása Munkamenetek	Leírás	Lehetővé teszi a Munkafolyamatok lap elérését, és csak az adott oldal vállalati nézetét biztosítja, így azok a rendszergazdák felügyelhetik WFM munkafolyamatokat, akik általában nem rendelkeznek vállalati nézettel.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > felhasználókonfigurációs > tevékenységek > munkafolyamatok
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzés	ek

Ez az engedély független a Felügyelet WFM	engedélytől, de ezt az engedélyt a Felügyelet WFM vagy az Ütemezések felügyelete paranccsal együtt kell hozzárendelni

Engedély	Részletek	
		engedély.
Szerepkörök felügyelete	Leírás	Lehetővé teszi szerepkörök létrehozását és a szerepkörökhöz társított engedélyek módosítását.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelési > felhasználói konfigurációs > szerepkörök
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	—
Kormányoz Bérlő	Leírás	Lehetővé teszi a bérlő felügyeleti feladatainak elvégzését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > felhasználói konfiguráció > felhasználók egyesítése Alkalmazáskezelés > adminisztráció > globális beállítások Alkalmazáskezelés > adminisztráció > letöltések Alkalmazáskezelés > adminisztráció > fő teljesítménymutatók (KPI-k) Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfiguráció > Adatkiszolgáló konfigurálása Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfiguráció > Külső tároló Alkalmazáskezelés > Analytics > Analytics konfigurálása
	Licencek	—
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Az Analytics-konfiguráció oldal eléréséhez az Analytics adminisztrálása engedélyre is szüksége van.
Org adminisztrálása.	Leírás	Lehetővé teszi azon csoportok, csapatok és felhasználók kezelését, amelyek

Szerkezet	Az Ön hatókörén belül.

Engedély	Részle	
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > Felhasználói konfiguráció > csoportok Alkalmazáskezelés > Felhasználó konfigurálása > Teams Alkalmazáskezelés > Felhasználó konfigurációja > felhasználók Alkalmazáskezelés > Felhasználó konfigurálása > Felhasználók egyesítése
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzés ek	A Felhasználók lapon a következő műveletek végrehajtásához több további engedéllyel kell rendelkeznie: ▪ Szerepkörök hozzárendeléséhez rendelkeznie kell Felhasználói szerepkörök hozzárendelése engedéllyel. Ha nem rendelkezik Felhasználói szerepkörök hozzárendelése engedéllyel, és új felhasználót hoz létre, Webex a Windows biztonsági objektum automatikusan az alapértelmezett ügynöki szerepkört adja az új felhasználónak. Csak a Felhasználói szerepkörök hozzárendelése engedéllyel rendelkező felhasználók módosíthatják ezt a hozzárendelést. ▪ Ha WFM nézetet szeretne hozzárendelni a Felhasználók laphoz, WFM nézetek szerkesztése engedéllyel kell rendelkeznie ▪ QM nézetek hozzárendeléséhez QM nézetek szerkesztése engedéllyel kell rendelkeznie ▪ Felhasználók importálásához rendelkeznie kell Felhasználói szerepkörök hozzárendelése engedéllyel. Ha az importfájl értékeket tartalmaz a Nézetek oszlopban, akkor rendelkeznie kell a Nézetek WFM szerkesztése engedéllyel. Ha a fájl bármilyen értéket tartalmaz a QM nézetek oszlopban, akkor rendelkeznie kell a Nézetek QM szerkesztése engedéllyel. ▪ Ha több felhasználóhoz szeretne szerepköröket hozzárendelni, rendelkeznie kell Felhasználói szerepkörök hozzárendelése engedéllyel Ha egy felhasználóhoz Szervezeti struktúra felügyelete engedély van rendelve, mielőtt Webex WFO verzióra frissülne Webex 10.4.3 vagy újabb, a Felhasználói szerepkörök

hozzárendelése, az WFM nézetek szerkesztése és a QM nézetek szerkesztése engedélyeket szintén hozzárendeli az adott felhasználóhoz a

Engedély	Részle

Engedély	Részle	
		alapértelmezett.
Üzleti értesítések fogadása	Leírás	Lehetővé teszi az üzleti értesítésekre való feliratkozást. Ezek az értesítések a kapcsolattartó központon belüli napi műveletekre vonatkoznak.
	Oldalhozzáférés	(csak üzleti értesítések) Alkalmazáskezelés > figyelés > értesítések
	Licencek	Megfelelőség rögzítése, minőségirányítás, munkaerő-gazdálkodás, elemzés, asztali elemzés, monitorozás Webex WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Az üzleti értesítések teljes listájáért lásd: Értesítések konfigurálása.
Támogatási értesítések fogadása	Leírás	Lehetővé teszi a támogatási értesítések küldési módjának konfigurálását hibaelhárítási célokból.
	Hozzáférés az oldalhoz	(Csak támogatási értesítések) Alkalmazáskezelés > figyelés > értesítések
	Licencek	Rendszergazdai licenc: Rendszergazda
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—

Engedély	Részle	
A API dokumentációjának megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a API dokumentációjának megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
A ACD konfigurációjának felügyelete	Leírás	Lehetővé teszi kapcsolat létrehozását Webex WFO és a ACD között.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfiguráció > ACD konfigurálása
	Licencek	—
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
Terjesztési lista felügyelete	Leírás	Lehetővé teszi a terjesztési listák kezelését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Rendszergazdai licenc: Rendszergazda
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—

Engedély	Részle	
Naplózási információk megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a kiszolgáló állapotának és értesítéseinek megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Engedélyek	—
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
Tömeges importálás	Leírás	Lehetővé teszi adatok importálását a különböző importálási API-k használatával.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	További részletekért lásd a *Webex WFO API referencia útmutatót* .
Jelszóházirend felügyelete	Leírás	Lehetővé teszi a jelszóházirend-beállítások kezelését és a felhasználói fiókok feloldását.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelési > adminisztrációs > jelszóházirend
	Licencek	—
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—

Engedély	Részle	
Asztalfigyelés megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi az Asztalfigyelés lap megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > figyelés > asztalfigyelés
	Licencek	Monitorozás, asztali elemzés, elemzés
	Kapcsolódó Engedélyek és	—
	megjegyzése k	
Titkosítási kulcsok felügyelete	Leírás	Lehetővé teszi új tárolófájl-titkosítási kulcsok létrehozását.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelési > adminisztrációs >
	globális beállítási licencek	—
	Kapcsolódó Engedélyek és	—
	megjegyzése k	
Az Active Directory-hitelesítés felügyelete	Leírás	Lehetővé teszi Active Directory-kapcsolatok létrehozását és szerkesztését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > Active Directory
	konfigurációs licencek	
	Kapcsolódó Engedélyek és	—
	megjegyzése k	

Engedély	Részle	
A játékosítás adminisztrálása	Leírás	Lehetővé teszi az ügynökök játékosításának kezelését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelési > teljesítménykezelési
	licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és	—
	megjegyzések	
Gamification megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a játékosítás megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és	—
	megjegyzések	
Hozzáférés mobileszközhöz	Leírás	Lehetővé teszi a Webex WFO webhely korlátozott mobil verziójához való hozzáférés engedélyezését. Ez az engedély nincs hatással a mobilalkalmazásra (lásd: Mobilalkalmazás-hozzáférés).
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Hívásrögzítés, minőségirányítás, munkaerő-gazdálkodás, asztali elemzés, elemzés Webex WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és	—
	megjegyzések	

Engedély	Részle	
Szállodai felhasználók megtekintése/frissítése	Leírás	Lehetővé teszi szállodai felhasználók megtekintését, szerkesztését és létrehozását
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
A Próbavásárló részleteinek megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a kapcsolattartó kiértékelőjének következő adatainak megtekintését: ▪ Próbavásárló keresztneve ▪ Próbavásárló vezetékneve ▪ Értékelés időpontja ▪ Az értékelést jóváhagyta:
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
Felhasználói szerepkörök hozzárendelése	Leírás	Lehetővé teszi, hogy szerepköröket rendeljen felhasználókhoz a Felhasználók lapon az alábbi módszerek bármelyikével: ▪ Meglévő felhasználó szerkesztése ▪ Új felhasználó létrehozása ▪ Szerepkörök hozzárendelése több felhasználóhoz

- Fel
  ha

sználók importálása **Felhasználók kezelése | Szerepkörök és**

Engedély	Részle

Engedély	Részle	
		MEGJEGYZÉS: Ha az importfájl bármilyen értéket tartalmaz a Nézetek oszlopban, akkor rendelkeznie kell a Nézetek szerkesztése WFM engedély. Ha a fájl bármilyen értéket tartalmaz a QM nézetek oszlopban, akkor rendelkeznie kell a Nézetek QM szerkesztése engedéllyel.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > felhasználói konfiguráció > kezdőlap MEGJEGYZÉS: Ez egy új funkció, amely még nem általánosan elérhető. Ha korai hozzáférést szeretne ehhez a funkcióhoz, Lépjen kapcsolatba a Cisco ügyfélkapcsolati menedzserével.
	Licencek	—
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	A Felhasználók lap eléréséhez rendelkeznie kell Szervezeti struktúra felügyelete engedéllyel
WFM nézetek szerkesztése	Leírás	Lehetővé teszi, hogy WFM nézeteket rendeljen a felhasználókhoz a Felhasználók lapon a következő módok bármelyikével: ▪ Meglévő felhasználó szerkesztése ▪ Új felhasználó létrehozása ▪ Felhasználók importálása
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Engedélyek	—
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	

Engedély	Részle
A Felhasználók lap eléréséhez rendelkeznie kell Szervezeti struktúra felügyelete engedéllyel	rendelkeznie kell Felhasználói szerepkörök hozzárendelése engedéllyel. Ha az importfájl értékeket tartalmaz a Nézetek oszlopban, akkor rendelkeznie kell a Nézetek WFM szerkesztése engedéllyel.
Felhasználók importálásához	

Engedély	Részle	
		A Nézetek lap megtekintéséhez és a szerkeszteni kívánt WFM nézet kiválasztásához rendelkeznie kell Felügyelet WFM engedéllyel.
QM nézetek szerkesztése Felhasználók oldalon	Leírás	Lehetővé teszi QM nézetek hozzárendelését a felhasználókhoz a az alábbi módszerek bármelyike: ▪ Meglévő felhasználó szerkesztése ▪ Új felhasználó létrehozása ▪ Felhasználók importálása
	Hozzáférés az	
	oldalhoz	—
	Engedélyek	—
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzés ek	A Felhasználók lap eléréséhez rendelkeznie kell Szervezeti struktúra felügyelete engedéllyel Felhasználók importálásához rendelkeznie kell Felhasználói szerepkörök hozzárendelése engedéllyel. Ha az importfájl értékeket tartalmaz a Nézetek oszlopban, akkor rendelkeznie kell a Nézetek QM szerkesztése engedéllyel.
Hozzáférés mobilalkal mazáshoz	Leírás	Lehetővé teszi a Webex WFO mobilalkalmazásba való bejelentkezést és annak használatát. Ez az engedély nem érinti a Webex WFO webhely mobil verzióját (lásd: Mobileszköz-hozzáférés).
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: megfelelőség rögzítése, minőségirányítás, munkaerő-gazdálkodás és elemzés Webex WFO hozzáférés Rendszergazdai licenc: Bérlői rendszergazda
	Kapcsolódó Engedélyek	—

	és megjegyzése
Engedély	**Részlet**

Engedély	Részle	
WFM ügynökök felügyelete	Leírás	Lehetővé teszi WFM ügynökütemezési attribútumok szerkesztését a Felhasználók oldalon, ha a felhasználó számára engedélyezve van az ütemezés, és nem inaktív. A szerkeszthető attribútumok a következők: ▪ Ütemezési időzóna ▪ Idősebb rang ▪ Fő szolgáltatási várólista ▪ Munkafeltétel-profil ▪ Szakértelem-hozzárendelések ▪ Normál műszakváltási rotáció ▪ Műszakváltások másolása ▪ Egyéb műszakok ▪ Hozzárendelt kivételek ▪ Nyaralási órák ▪ Kiadási profil ütemezése ▪ Maximális létszámcsoportok Ez az engedély lehetővé teszi az összes felhasználót érintő attribútumok megtekintését és a felhasználói attribútumok QM megtekintését is.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > felhasználói konfiguráció > felhasználók
	Licencek	Adatlicencek: Munkaerő-gazdálkodás Webex WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Ez az engedély egyik alapértelmezett szerepkörben sincs automatikusan engedélyezve. Ha egy szerepkör tartalmazza a Szervezeti struktúra felügyelete engedélyt, akkor nem kell engedélyeznie ezt az engedélyt, mert a Szervezeti struktúra felügyelete engedély teljes hozzáférést biztosít a Felhasználók oldalhoz. Az általános, QM vagy WFM felhasználók szerkesztését lehetővé tevő engedélyek

Engedély	Részletek	
		attribútumok (WFM nézetek szerkesztése, QM nézetek szerkesztése, jelszóházirend felügyelete és szervezeti struktúra felügyelete) felülírják ezt az engedélyt. Ez az engedély nem teszi lehetővé új felhasználó létrehozását, inaktív felhasználó kiválasztását vagy szerkesztését, új szállodai felhasználó szerkesztését vagy létrehozását, több felhasználó kezelését, illetve felhasználók importálását/exportálását.

Irányítópult

Engedély	Részletek	
Nézet QM irányítópult	Leírás	Lehetővé teszi a QM widgetek megtekintését az Adatkezelő irányítópultjain.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Egyes QM widgetek megtekintéséhez szüksége van a Kiértékelési pontszámok megtekintése és a Kapcsolatfelvételi cél megtekintése engedélyekre is.
Irányítópultok felügyelete	Leírás	Lehetővé teszi az Analytics, QM és WFM irányítópultok konfigurálását.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	—
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a View QM Dashboard és a View WFM Dashboard engedélyekkel is.
WFM megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a WFM widgetek megtekintését az Adatkezelőben

Engedély	Részle	
Irányítópult		Irányítópultok. Szerkesztheti a két WFM widgethez szükséges ütemezési engedélyt is.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Munkaerő-gazdálkodás Webex WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzése k	—

Felvételek adminisztrátora

Engedély	Részletek	
Lomtár megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a lomtár tartalmának keresését a Interakciók lapot, és állítsa vissza a névjegyeket, hogy a felvételek lejátszhatók legyenek.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzése k	—
Névjegy törlése	Leírás	Lehetővé teszi a névjegyek törlését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek	és megjegyzések

Rendelkeznie kell a Lomtár megtekintése engedéllyel is.

Engedély	Részletek	
Munkafolyamat felügyelete	Leírás	Lehetővé teszi a munkafolyamatok elérését és konfigurálását QM
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > QM konfiguráció > munkafolyamat-felügyelet
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
Metaadatmezők felügyelete	Leírás	Lehetővé teszi a metaadatok elérését és konfigurálását.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > QM konfiguráció > metaadat-kezelő
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
Értékelési űrlapok kezelése	Leírás	Lehetővé teszi az értékelési űrlapok konfigurálását.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > QM konfiguráció > kiértékelési űrlapkezelő
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
Felvételi		helyek felügyelete

Leírás	Lehetővé teszi egy csoport hozzáférés az oldalhoz. Hozzáférés az oldalhoz. A webhelyek kiválasztását, ha a felhasználónak több webhelye van.

Engedély	Részle	
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és	—
	megjegyzése k	
Kapcsolattart ási célok adminisztrálá sa	Leírás	Lehetővé teszi a kapcsolattartási célok megtekintését a Kapcsolatfelvételi cél felügyelete oldalon.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > QM Kapcsolati folyamatok > Kapcsolatfelvételi cél felügyelete
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és	Kapcsolatfelvételi célok létrehozásához vagy szerkesztéséhez a Kapcsolatfelvételi cél létrehozása engedélyekre is szükség van.
	megjegyzés ek	
Telefonos csoportok konfigurálása	Leírás	Lehetővé teszi telefonos csoportok, jelzőcsoportok és rögzítési csoportok konfigurálását.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > QM konfiguráció > telefonos csoportok
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és	—
	megjegyzése k	

Engedély	Részletek	
Eszköztársítások konfigurálása	Leírás	Lehetővé teszi eszközök konfigurálását a hívásközpontban.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > QM konfiguráció > eszköztársítások
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
AdminReconTasks	Ez az engedély jelenleg nincs használatban.	

Asztali ügyfél

Engedély	Részletek	
Asztali elemzés rögzítése	Leírás	Lehetővé teszi az ügynökök asztali tevékenységének automatikus rögzítését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Megfelelőség rögzítése, minőségirányítás, asztali elemzés, Analytics Essential, Analytics Enterprise Webex WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Az ügynököknek rendelkezniük kell az Asztali események rögzítése engedéllyel is.

Engedély	Részle	
Felvétel képernyő	Leírás	Automatikusan rögzíti a képernyőn végzett tevékenységeket a felhasználó asztalán.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Quality Management Analytics Essential, Analytics Enterprise
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Az ügynöknek rendelkeznie kell a Névjegyek rögzítése engedéllyel is. A képernyőfelvétel engedélyezéséhez a felhasználó asztalán telepíteni kell a Smart Desktop alkalmazást, és engedélyeznie kell az alábbi engedélyek egyikét is: ▪ Hang rögzítése – Akkor szükséges, ha hívás közben automatikusan rögzíteni szeretné a hangot és a képernyőt is ▪ Felvétel indítása, leállítási képernyő – Akkor szükséges, ha azt szeretné, hogy a felhasználó szabályozhassa, mikor kezdődjön és fejeződjön be a képernyőfelvétel a Felvételvezérlőkkel
Hangfelvétel	Leírás	Automatikusan rögzíti a hangot. Ez az engedély minden hangfelvételi architektúrához szükséges, nem csak a Smart Desktop alkalmazást használókhoz. Ezen engedély nélkül a felhasználók hangja nem kerül rögzítésre.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: megfelelőség rögzítése, minőségirányítás
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Az ügynöknek rendelkeznie kell a Névjegyek rögzítése engedéllyel is. A Smart Desktop alkalmazást használó architektúrák esetén a Smart Desktop alkalmazást is telepíteni kell a felhasználó asztalára a felvétel elvégzéséhez.
Élő képernyőfigyelés	Leírás	Lehetővé teszi a felhasználói képernyő élő figyelését. Lehetővé teszi az ügynökök képernyőinek figyelését az Ügynökfigyelés oldalon. Az élő képernyő figyelésének működéséhez az ügynöknek és a figyelőnek is rendelkeznie kell ezzel az engedéllyel.

Engedély	Részletek	
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: minőségirányítás, monitoring Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzések	A figyelőknek ügynökfigyelési engedélyre is szükségük van.
Élő hang Figyelés	Leírás	Lehetővé teszi a felhasználó hívásainak élő megfigyelését. Lehetővé teszi az ügynökök az Ügynökfigyelés lapon figyelhető hang. Mindkettő Az ügynöknek és a figyelőnek rendelkeznie kell ezzel az engedéllyel az élő hanghoz monitorozás a munkához.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzések	A figyelőknek ügynökfigyelési engedélyre is szükségük van.
Felvétel bekapcsolva Kereslet (RTP Jelzés)	Leírás	Engedélyezi az Igény szerinti felvétel módot a Smart alkalmazásban Asztal. Ez a mód lehetővé teszi, hogy az ügynök csak a A hívások azon szegmensei, amelyek kifejezetten meg vannak adva a használat során Felvételi vezérlők.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó	—

Engedélyek

Engedély	Részle

	és Megjegyzések	
Asztali esemény rögzítése	Leírás	Lehetővé teszi az ügynökök asztalán lévő asztali események automatikus rögzítését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Megfelelőség rögzítése, minőségirányítás, asztali elemzés, Analytics Essential, Analytics Enterprise Webex WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Az ügynököknek a Capture Asztali elemzés engedéllyel is rendelkezniük kell.

Névjegyek rögzítése

Engedély	Részletek	
Névjegyek megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi az összes felvételi névjegy keresését a hatókörét az Interakciók oldalon.
	Hozzáférés az oldalhoz	Kölcsönhatások
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése, minőségirányítás és elemzés Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
Pontozott névjegyek megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi, hogy csak olyan névjegyeket keressen, amelyek pontozva (kiértékelve) az Interakciók oldalon.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés

Engedély	Részletek	
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	—
Felvételek exportálása	Leírás	Lehetővé teszi felvételek exportálását az Interakciók oldalról.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Névjegyek megtekintése engedéllyel is.
Egyéni metaadatok megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi az egyéni metaadatok megtekintését az Interakciók oldalon és a médialejátszóban.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Névjegyek megtekintése engedéllyel is.
Egyéni metaadatok szerkesztése	Leírás	Lehetővé teszi az egyéni metaadatok szerkesztését az Interakciók oldalon és a médialejátszóban.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minőségirányítás

Engedély	Részle	
		Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzése k	Rendelkeznie kell a Névjegyek megtekintése és a Nézet funkcióval is Egyéni metaadat-engedélyek.
Kapcsolattartó megjelölése	Leírás	Lehetővé teszi egy névjegy címkézését a Felvétel Vezérlőberendezés.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minősége Menedzsment Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzése k	Ha meg szeretne címkézni egy névjegyet a Felvételvezérlőkkel, a Smart Az asztalt telepíteni kell.
Kapcsolat létrehozása	Leírás	Lehetővé teszi, hogy nem hívási kapcsolatot hozzon létre a Interakciók oldal.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minősége Menedzsment Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzése k	Rendelkeznie kell a Névjegyek megtekintése engedéllyel is.
Elemzési adatok megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi az Analytics Net Promoter pontszámainak megtekintését

Kapcsolat	(NPS) és Eval prediktív pontszámok (EPS) adatai a hatókörébe tartozó kapcsolattartók az Interakciók oldalon.

Engedély	Részletek	
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	—
Gyökérfelvételek megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a gyökérfelvételek megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	—
Kapcsolattartó címkéjének törlése	Leírás	Lehetővé teszi egy címkézett névjegy címkéjének törlését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	—

Megjelölés képzésre	Leírás	Lehetővé teszi, hogy megjelöljön egy kapcsolattartót felülvizsgálatra az edzés során.	
	Hozzáférés az oldalhoz	—	
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minőségirányítás Webex WFO hozzáférés	
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Alapértelmezés szerint minden felhasználó megjelölhet egy névjegyet képzésre. Ha nem követeli meg, hogy minden felhasználó megjelölje a névjegyeket edzés céljából, törölje a jelet a jelölőnégyzetből. Rendelkeznie kell továbbá a Névjegyek megtekintése, a Névjegyek címkézése vagy a Névjegyek címkézésének megszüntetése engedéllyel.	
Az összes edzési kapcsolattartó megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a bérlőn belüli képzésre megjelölt összes kapcsolattartó megtekintését.	
	Hozzáférés az oldalhoz	—	
	Licencek	Webex WFO hozzáférés	
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Névjegyek megtekintése engedéllyel is.	
Tömeges névjegyexportálás	Leírás	Lehetővé teszi hangfájlok, kapcsolattartási adatok és metaadatok az Interakciók oldalról ütemezett vagy alkalmi alapon. Csak a saját tömeges névjegyexportálásait tekintheti meg és kezelheti.	
	Hozzáférés az oldalhoz	—	

Engedély	Részle	
	Licencek	Adatlicencek: hívásrögzítés, minőségirányítás Webex WFO-hozzáférés

Engedély	Részletek	
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzés ek	Alapértelmezés szerint le van tiltva. A Tömeges névjegyexportálás és a Tömeges névjegyexportálás megtekintése engedélyek együttesen lehetővé teszik saját tömeges névjegyexportálások létrehozását, valamint a szervezet összes tömeges névjegyexportálásának megtekintését.
Nem egyeztetett gyökérfelvételek megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi az összes gyökérfelvétel megtekintését feltétlenül.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: hívásrögzítés, minőségirányítás Webex WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzés ek	Alapértelmezés szerint le van tiltva. Rendelkeznie kell a Gyökérfelvételek megtekintése engedéllyel is.
Névjegyek tömeges exportálásának megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a szervezet minden tagjának tömeges névjegyexportálásának megtekintését. Ezzel az engedéllyel nem hozhat létre tömeges névjegyexportálást.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: hívásrögzítés, minőségirányítás Webex WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzés ek	Alapértelmezés szerint le van tiltva. A Tömeges névjegyexportálás és a Tömeges névjegyexportálás megtekintése engedélyek együttesen lehetővé teszik saját tömeges névjegyexportálások létrehozását, valamint a szervezet összes tömeges névjegyexportálásának megtekintését.

Engedély	Részle	
Tömeges törlés	Leírás	Lehetővé teszi a névjegyek tömeges törlését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > QM Kapcsolati folyamatok > tömeges kapcsolatfelvételi műveletek MEGJEGYZÉS: Ez egy új funkció, amely még nem általánosan elérhető. Ha korai hozzáférést szeretne ehhez a funkcióhoz forduljon a Cisco ügyfélkapcsolati menedzseréhez.
	Licencek	Adatlicencek: hívásrögzítés, minőségirányítás
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzés ek	A Tömeges kapcsolatfelvételi műveletek lap összes funkciójának használatához kombinálja ezt az engedélyt a Tömeges frissítésmegőrzés és a Metaadatok tömeges frissítése engedélyekkel.
Névjegyek rögzítése	Leírás	Lehetővé teszi bármilyen típusú ügynöki kapcsolattartó importálását Webex WFO. Ez az engedély bármilyen névjegy rögzítéséhez vagy rögzítéséhez szükséges.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: hívásrögzítés, minőségirányítás
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzés ek	Ez az engedély a Hang rögzítése és a Képernyőfelvétel engedély előfeltétele.
Az összes HR kapcsolattartó megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a HR-hez megjelölt összes kapcsolattartó megtekintését az egész bérlőn.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek	és megjegyzések

Rendelkeznie kell a Névjegyek megtekintése engedéllyel is.

Engedély	Részletek	
Jelölés HR-nek	Leírás	Lehetővé teszi, hogy megjelöljön egy kapcsolattartót véleményezésre a HR-ben.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés MEGJEGYZÉS: Legalább egy ilyen licenc szükséges hozzá.
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Lehetővé teszi a rendszergazdák számára annak meghatározását, hogy mely szerepkörök jelölhetnek meg egy kapcsolattartót véleményezésre a HR-ben. Ha nem követeli meg, hogy minden felhasználó megjelölje a kapcsolattartókat a HR számára, törölje a jelet a Megjelölés HR-hez jelölőnégyzetből. Rendelkeznie kell a Kapcsolattartó megtekintése engedéllyel is.
ViewNotProcessingReason	Leírás	Ez az engedély jelenleg nincs használatban.
Saját hatókör felvétele QM nézetekbe	Leírás	Ha a WFO-hoz való hozzáférését Webex QM nézetek szabályozzák, ez az engedély lehetővé teszi a saját névjegyek, valamint a QM View feltételeinek megfelelő névjegyek megtekintését és lejátszását. Lásd: Nézetek kezelése.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: hívásrögzítés, minőségirányítás
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Névjegyek megtekintése engedéllyel is. Alapértelmezés szerint ez az engedély nincs szerepkörhöz rendelve.
Tömeges frissítésmegőrzés	Leírás	Lehetővé teszi több adatmegőrzési szabály frissítését Kapcsolatok egyszerre.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > QM Kapcsolati folyamatok > tömeges kapcsolatfelvételi műveletek MEGJEGYZÉS: Ez egy új funkció, amely még

nem általánosan elérhető. Ha kérni hozzáférést szeretne

Engedély	Részle	
		ehhez a funkcióhoz forduljon a Cisco ügyfélkapcsolati menedzseréhez.
	Licencek	Adatlicencek: hívásrögzítés, minőségirányítás
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzés ek	A Tömeges kapcsolatfelvételi műveletek oldal összes szolgáltatásának használatához kombinálja ezt az engedélyt a Tömeges törlés és a Metaadatok tömeges frissítése engedélyekkel.
Metaadatok tömeges frissítése	Leírás	Lehetővé teszi az egyéni metaadatok frissítését, azaz Egyszerre több névjegyhez társítva.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > QM Kapcsolati folyamatok > tömeges kapcsolatfelvételi műveletek MEGJEGYZÉS: Ez egy új funkció, amely még nem általánosan elérhető. Ha korai hozzáférést szeretne ehhez a funkcióhoz forduljon a Cisco ügyfélkapcsolati menedzseréhez.
	Licencek	Adatlicencek: hívásrögzítés, minőségirányítás
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzés ek	A Tömeges kapcsolatfelvételi műveletek oldal összes szolgáltatásának használatához kombinálja ezt az engedélyt a Tömeges törlés és a Tömeges frissítésmegőrzés engedélyekkel.

Kapcsolatértékelések rögzítése

Engedély	Részletek	
Értékelési megjegyzés létrehozása	Leírás	Lehetővé teszi megjegyzések létrehozását a médialejátszó Értékelési űrlap ablakában.
	Hozzáférés az oldalhoz —	
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés

Kapcsolódó Kapcsolattartók megtekintése és a Kiértékelések megtekintése lehetőséggel is Rend elkeznie kell a

Engedély	Részletek	
	Engedélyek és megjegyzések	Engedélyek.
Kapcsolattartó-értékelés jóváhagyása	Leírás	Lehetővé teszi egy névjegy értékelésének jóváhagyását a Media Player alkalmazásból.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Kapcsolattartók megtekintése és az Értékelés megtekintése engedéllyel is.
Kapcsolat értékelése	Leírás	Lehetővé teszi egy névjegy értékelését a Media Player alkalmazásban, valamint a pontozatlan kapcsolatok Kiértékelés paneljének megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Kapcsolattartók megtekintése és az Értékelés megtekintése engedéllyel is.
Kiértékelési megjegyzés szerkesztése	Leírás	Lehetővé teszi a megjegyzések szerkesztését a Media Player Értékelési űrlap ablakában.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés

Kapcsolódó	Rendelkeznie kell a Kapcsolattartók megtekintése, a Értékelési megjegyzés létrehozása és a Kiértékelések megtekintése engedélyekkel is.

Engedély	Részletek	
	Engedélyek és megjegyzések	
Értékelések megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a névjegyértékelések megtekintését a Media Player alkalmazásban.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Névjegyek megtekintése engedéllyel is
címtárból	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Kapcsolatok megtekintése és a Kapcsolattartók kiértékelése engedélyekkel is.
Önjóváhagyó kapcsolattartó kiértékelése	Leírás	Lehetővé teszi, hogy jóváhagyja saját kapcsolattartói értékelését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Kapcsolattartók megtekintése és az Értékelés megtekintése engedéllyel is.
Módosítás		Bármilyen értékelés

Leírás	Lehetővé teszi az elvégzett értékelés szerkesztését, valamint a kapcsolattartó kiértékelőjének következő részleteinek me

Engedély	Részletek	
		▪ Próbavásárló neve ▪ Az értékelést jóváhagyta:
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—

Érintkezőkalibrálások rögzítése

Engedély	Részletek	
Kapcsolat kalibrálása	Leírás	Lehetővé teszi, hogy megjelöljön egy kapcsolattartót kalibrálásra az Interakciók oldalon, és kalibrációs kiértékelést végezzen.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Névjegyek megtekintése engedéllyel is.
Önkalibráló kapcsolat	Leírás	Lehetővé teszi a saját névjegyek kalibrálását.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés

Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Névjegyek megtekintése és a Kapcsolattartó kalibrálása engedéllyel is

Kapcsolatfelvételi célok

Engedély	Részletek	
Kiértékelési cél létrehozása	Leírás	Lehetővé teszi értékelési (ad-hoc) és kapcsolattartási célok létrehozását és hozzárendelését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Kapcsolatfelvételi célok létrehozásához a Kapcsolattartási célok felügyelete engedélyre is szükség van.
Kalibrációs cél létrehozása	Leírás	Lehetővé teszi kalibrálási (alkalmi) feladatok és kapcsolattartási célok létrehozását és hozzárendelését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Kapcsolatfelvételi célok létrehozásához a Kapcsolattartási célok felügyelete engedélyre is szükség van.
Ellenőrzési cél létrehozása	Leírás	Lehetővé teszi ellenőrzési feladatok (alkalmi) és kapcsolatfelvételi célok létrehozását és hozzárendelését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	

Kapcsolatfelvételi célok	létrehozásához a Kapcsolattartási célok felügyelete engedélyre is szükség van.

Engedély	Részletek	
Kapcsolatfelvételi cél megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a Kapcsolattartói várólista elérését és a Kapcsolatfelvételi cél előrehaladása felületi elem megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Csatlakozási sor Irányítópult > Kapcsolatfelvételi cél előrehaladása widget
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	—

Felmérés

Engedély	Részletek	
Kormányoz QM felmérések	Leírás	Lehetővé teszi külső hívás utáni felmérési szolgáltatók konfigurálását.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > QM kapcsolati folyamatok > hívás utáni felmérés
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	—
Felmérés eredményeinek megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi az ügyfélfelmérés eredményadatainak megtekintését a médialejátszóban, a névjegytáblában és a jelentésekben.
	Hozzáférés az oldalhoz	—

Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
Kapcsolódó	Rendelkeznie kell a Névjegyek megtekintése engedéllyel is.

Engedély	Részletek	
	Engedélyek és megjegyzések	

Schedule (Ütemezés)

Engedély	Részletek	
Ütemezések megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a felhasználók számára a Saját ütemezés és az Elérhetőség oldalak megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Menetrendek és tervezés > Saját ütemezések és > elérhetőségem tervezése
	Licencek	Adatlicencek: Munkaerő-gazdálkodás Webex WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	—
Ütemezések szerkesztése	Leírás	Lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy megtekintsék az ügynökök ütemezését, és a következő műveleteket hajtsák végre: Tevékenység beszúrása, Kereskedelmi ütemezés, Optimális idő keresése és Ütemezések optimalizálása. Lehetővé teszi a felhasználók számára az okkódok megtekintését a Csatlakozás fiókban.
	Hozzáférés az oldalhoz	Ütemezések és > ügynöki ütemezések tervezése
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell az Ütemezések megtekintése engedéllyel is.

Ütemezések tervezése	Leírás	Lehetővé teszi a felhasználó számára a Tervezés (beleértve az Előrejelzés, Elosztás és Ütemezés oldalakat) oldal elérését és egy Napközbeni dinamikus ütemezési esemény létrehozását.

Engedély	Részletek	
	Hozzáférés az oldalhoz	Menetrendek és tervezés > tervezés Menetrendek és tervezés > napon belüli dinamikus ütemezéshez
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell az Ütemezések megtekintése engedéllyel is. Az ütemezés elemeinek konfigurálásához (beleértve a műszakokat, kivételeket, zsugorodási kategóriákat, zsugorodási heteket és zsugorodási forgatókönyveket) a felhasználóknak rendelkezniük kell a WFM felügyelete és az Ütemezések felügyelete engedélyekkel.
Ütemezések felügyelete	Leírás	Lehetővé teszi az ütemezők és elemzők számára az ütemezések szerkesztését és az ütemezési elemek konfigurálását.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > adminisztráció Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfiguráció Alkalmazáskezelés > teljesítménykezelés Alkalmazáskezelés > figyelés Alkalmazáskezelés > Szolgáltatásvárólisták (kivéve a Szolgáltatásvárólista-típusok lapot) Alkalmazáskezelés > előrejelzések Alkalmazáskezelés > Konfiguráció ütemezése Alkalmazáskezelés > Ütemezéskezelés Alkalmazáskezelés > Dinamikus ütemezés Alkalmazáskezelés > tevékenységek (kivéve a Kivételtípusok és Munkafolyamatok oldalakat) Alkalmazáskezelés > előzményadatok Alkalmazáskezelés > WFM konfiguráció (kivéve a Globális beállítások, HRMS-konfiguráció és Adatmegőrzés oldalakat; csak olvasási hozzáférés az Adherence State Mappings oldalhoz) Alkalmazáskezelés > szabadságtervezés (kivéve a Szabadságtípusok lapot)

Engedély	Részletek	
		Alkalmazáskezelés > Stratégiai tervezési ütemtervek és tervezés > ütemezés Kezelés szerkesztése Az Ütemezések felügyelete engedély csak olvasási hozzáférést biztosít az Adherence State Mapping oldalhoz. Alkalmazáskezelés > stratégiai tervezés Alkalmazáskezelés > szabadságtervezés (kivéve a Szabadságtípusok lapot) Ütemezések és tervezés > Ütemezés szerkesztése kezelése
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Ez az engedély kombinálható más engedélyekkel (például Üzenetkezelés felügyelete, Ütemezések tervezése és Szervezeti struktúra felügyelete) egyéni ütemező szerepkör létrehozásához. Az Ügyintézői ütemezések oldal megtekintéséhez rendelkeznie kell az Ütemezések szerkesztése engedéllyel is.

Üzenet

Engedély	Részletek	
Üzenetküldési kérelmek frissítése	Leírás	Lehetővé teszi üzenetküldési kérelem küldését és frissítését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Üzenet
	Licencek	Adatlicencek: Munkaerő-gazdálkodás Webex WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Az üzenetküldési kérelmek frissítése szükséges az üzenetküldéssel való interakcióhoz.

Engedély	Részletek	
Üzenetkezelés	Leírás	Lehetővé teszi a kérelmek jóváhagyását és felügyeletét.
	Hozzáférés az oldalhoz	Üzenet
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—

Elemzés

Engedély	Részletek	
Rendszerelemzés megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi adatkészletek létrehozását és kezelését az Analytics irányítópultjain.
	Hozzáférés az oldalhoz	Elemzési irányítópult
	Licencek	Asztali elemzés, Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-elérés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	—
Elemzés	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > Analytics > Feladatkezelő Alkalmazáskezelés > Analytics > Asztali rendszergazda Alkalmazáskezelés > Analytics > Field Manager Alkalmazáskezelés > Analytics > Analytics konfigurálása
	Licencek	Asztali elemzés, Analytics Essentials, Analytics Enterprise,

Engedély	Részle	
		Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és	—
	megjegyzés ek	
A beszédele mzés felügyelete	Leírás	Lehetővé teszi a Phonetics Analytics-feladatok megtekintését és törlését az Analytics Feladatkezelő oldalon. MEGJEGYZÉS: Mivel a Fonetikai analitika szolgáltatást megszüntettük, nem hozhat létre és nem szerkeszthet fonetikai elemzési feladatokat, még akkor sem, ha ezt az engedélyt.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > Analytics > Feladatkezelő Alkalmazáskezelés > Analytics > Analytics konfigurálása
	Licencek	Analitika, Webex WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és	—
	megjegyzés ek	
A beszédfelis merés felügyelete szövegele mzéssé	Leírás	Lehetővé teszi beszédfelismerési (átírási) feladatok létrehozását, megtekintését, szerkesztését és törlését az Analytics Feladatkezelő oldalán.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > Analytics > Feladatkezelő Alkalmazáskezelés > Analytics > Analytics konfigurációs
	licencek	Az Analytics Essentials, az Analytics Enterprise Webex a WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek	—

		és megjegyzés ek
Kormányoz	Leírás	Lehetővé teszi Text Analytics-feladatok létrehozását, megtekintését, szerkesztését és törlését

Engedély	Részletek	
Szövegel emzés		az Analytics Feladatkezelő oldalon.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > Analytics > Feladatkezelő Alkalmazáskezelés > Analytics > Analytics konfigurálása
	Licencek	Az Analytics Essentials, az Analytics Enterprise Webex a WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és	—
	megjegyzés ek	
Asztali elemzés megtekin tése	Leírás	Lehetővé teszi a Asztali elemzés megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Ügynök Explorer Elemzési irányítópult
	Licencek	Asztali elemzés, Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO-elérés
	Kapcsolódó Engedélyek és	—
	megjegyzés ek	
Beszédelemz és megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a Speech Analytics funkcióinak megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Elemzési irányítópult
	Licencek	Az Analytics Essentials, az Analytics Enterprise Webex a WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és	—
	megjegyzés ek	
Beszédfelis		merés megtekintése szöveggé alakítás

Leírás	Lehetővé teszi a médialejátszó Átírás paneljének megtekintését és szavak keresését az átírt hanganyagban.

Engedély	Részle	
	Hozzáférés az oldalhoz	Elemzési irányítópult
	Licencek	Az Analytics Essentials, az Analytics Enterprise Webex a WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
Népszerű témakörök megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a Felkapott témakörök összes oldalának megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Analytics > Népszerű témakörök
	Licencek	Analytics Enterprise, Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
Népszerű témakörök szerkesztése	Leírás	Lehetővé teszi a szerkesztést (például a témakörök csoportosítását és a csoport bontását) a Felkapott témakörök eszközben.
	Hozzáférés az oldalhoz	Analytics > Népszerű témakörök
	Licencek	Analytics Enterprise, Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—

Engedély	Részle	
Népszerű témakörök megtekintés e Értesítés	Leírás	Lehetővé teszi a napi értesítéseket kiváltó feltételek konfigurálását.
	Hozzáférés az oldalhoz	Analytics > Népszerű témakörök
	Licencek	Analytics Enterprise, Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és	—
	megjegyzés ek	
Népszerű témakörök szerkesztése értesítés	Leírás	Lehetővé teszi a napi értesítéseket kiváltó feltételek szerkesztését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Analytics > Népszerű témakörök
	Licencek	Analytics Enterprise, Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és	—
	megjegyzés ek	
Szövegele mzés megtekint ése	Leírás	Lehetővé teszi a Text Analytics funkcióinak megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Elemzési irányítópult
	Licencek	Az Analytics Essentials, az Analytics Enterprise Webex a WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és	—
	megjegyzés ek	

Engedély	Részle	
Nézet Elemzés	Leírás	Lehetővé teszi az Analytics funkcióinak minden aspektusának megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Elemzési irányítópult
	Licencek	Az Analytics Essentials, az Analytics Enterprise Webex a WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzése k	—
Kormányoz Elemzés	Leírás	Lehetővé teszi egyes Analytics API-k elérését. Ha a Bérlői engedély felügyelete lehetővé teszi az Analytics konfigurálását.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > Analytics > Analytics konfigurálása
	Licencek	Az Analytics Essentials, az Analytics Enterprise Webex a WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzése k	Az Analytics konfigurálása oldal eléréséhez szüksége lesz a Bérlői engedély felügyelete.
Prediktív elemzés felügyelete	Leírás	Lehetővé teszi Prediktív értékelési pontszám (PES) és prediktív nettó promóter pontszám (PNPS) feladatok létrehozását, megtekintését, szerkesztését és törlését az Analytics Feladatkezelő oldalán.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > Analytics > Feladatkezelő
	Licencek	Az Analytics Essentials, az Analytics Enterprise Webex a WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	—
Analytics-kifejezések felügyelete	Leírás	Lehetővé teszi kifejezések és kifejezéskategóriák létrehozását és szerkesztését a Kifejezéskezelő oldalon.

Engedély	Részle	
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > Analytics > kifejezéskezelő
	licencek	Az Analytics Essentials, az Analytics Enterprise Webex a WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzése k	—

Jelentés

Engedély	Részletek	
QM jelentések megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi QM jelentések megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minőségirányítás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzése k	Rendelkeznie kell a Szervezet megtekintése engedéllyel is.
A QM jelentések felügyelete	Leírás	Lehetővé teszi QM jelentések felügyeletét.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzése	—

Engedély	Részle

Engedély	Részle	
Nézet WFM jelentések	Leírás	Lehetővé teszi WFM jelentések megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Munkaerő-gazdálkodás Webex WFO-hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
Nézet WFM Rendszergazdai jelentések	Leírás	Lehetővé teszi WFM stratégiai tervezési jelentések megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
Felügyeleti jelentések megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi WFM felügyeleti jelentések megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—

Engedély	Részle	
Nézet QM értékelő jelentések	Leírás	Lehetővé teszi QM értékelési jelentések megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
Nézet QM rendszerjelentések	Leírás	Lehetővé teszi QM rendszerjelentések megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
Felmérési jelentések QM megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi QM felmérési jelentések megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
Speciális jelentéskészítési API	Leírás	Lehetővé teszi az Adatkezelőhöz szükséges API elérését.
	Hozzáférés az oldalhoz	—

E

n

g

	edélyek	—
Engedély	**Részle**	
	Kapcsolódó Engedélyek	—

Engedély	Részle	
	és Megjegyzése k	
Honlap	Leírás	Csak olvasási hozzáférést biztosít a kezdőlap irányítópultjához és annak tartalmához.
	Hozzáférés az oldalhoz	Honlap
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás és munkaerő-gazdálkodás Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Ez az engedély visszamenőlegesen kompatibilis azokkal az örökölt engedélyekkel, amelyeket felvált: QM irányítópult megtekintése, WFM irányítópult megtekintése és az irányítópultok felügyelete.
Adatkezelő	Leírás	Csak olvasási hozzáférést biztosít a Adatkezelő eszköz böngészőoldalához.
	Hozzáférés az oldalhoz	Adatkezelő
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	—
Tartalom létrehozása	Leírás	Lehetővé teszi Adatkezelő jelentések és irányítópultok létrehozását, frissítését és törlését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Adatkezelő > jelentések
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Adatkezelő

Engedély	Részle	
Tartalom közzététel e	Leírás	Lehetővé teszi a tulajdonában lévő jelentések és irányítópultok megosztását azokkal a csoportokkal, amelyeknek tagja.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelési > adatkezelési > megosztási csoportok
	Licencek	Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzés ek	Tartalom létrehozása

Felvételi vezérlők

Engedély	Részletek	
Küldés szünet / Folytatás parancs	Leírás	Szünetelteti és folytatja a felhasználó hívásfelvételeit. Ez az engedély szükséges a felvételek szüneteltetése és folytatása architektúrához, akár automatikus, akár manuális (a Felvételvezérlők oldalon keresztül).
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minőségirányítás
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzése k	—
Bejelentke zés küldése / Kijelentke zés		parancs

Leírás

Társítja és megszüntetni a felhasználót

Engedély	Részle	
		ársítását egy eszközbővítményhez a hálózati felvételhez. Ez az engedély olyan helyzetekben hasznos, mint például a hot-desking, ahol előfordulhat, hogy egy ügynök nem ugyanazt a telefont használja minden nap.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minőségirányítás
	Kapcsolódó	—

Engedély	Részletek	
	Engedélyek és megjegyzések	
Metaadatok küldése parancs	Leírás	Metaadatokat ad hozzá a felhasználó hívásfelvételéhez. Erre az engedélyre minden olyan rögzítési architektúrához szükség van, amely metaadatokat ad hozzá a hívásokhoz, akár automatikus, akár manuális módon (a Felvételvezérlők oldalon keresztül).
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minőségirányítás
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	—
Címke küldése parancs	Leírás	Megcímkézi a felhasználó hívásfelvételeit. Erre az engedélyre minden olyan rögzítési architektúrához szükség van, amely automatikus és manuális hívásokat címkéz (a Felvételvezérlők oldalon keresztül).
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minőségirányítás
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	—
Szegmens Parancs	Leírás	Elindítja és leállítja a hívásszegmensek rögzítését (valamint menti
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minőségirányítás

Engedély	Részletek	
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	—
Kezdőképernyő / Leállítási képernyő küldése Parancs	Leírás	Elindítja és leállítja a csak képernyőn megjelenő felvételt. Erre az engedélyre minden olyan rögzítési architektúrához szükség van, amely ezeket a műveleteket automatikus és manuális műveleteket használja (a Felvételvezérlők oldalon).
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	—
Gombok	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minőségirányítás
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Küldés, szünet/folytatás parancs engedéllyel is.
Bejelentkezés / Kijelentkezés gombok	Leírás	Lehetővé teszi a Felvétel vezérlése oldalon található Bejelentkezés és kijelentkezés gombok használatát.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minőségirányítás
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	

Rendelkeznie kell a küldése / kijelentkezési parancs engedéllyel is.

Bejelentkezés

Engedély	Részletek	
Metaadatok hozzáadása gomb	Leírás	Lehetővé teszi a Metaadatok hozzáadása gomb használatát a Felvételvezérlők oldalon.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minőségirányítás
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Metaadatok küldése parancs engedéllyel is.
Címke gomb	Leírás	Lehetővé teszi a Címke gomb használatát a Felvételvezérlők oldalon.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minőségirányítás
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Címkeparancs küldése engedéllyel is.
Szegmens és Törlés / Mentés gombok	Leírás	Lehetővé teszi a "Szegmens és törlés" és a "Szegmens és mentés" gombok használatát a Felvételvezérlők oldalon.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Adatlicencek: Megfelelőség rögzítése és minőségirányítás
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Szegmens küldése és a Parancs törlése / mentése engedéllyel is.
Start / Stop képernyő gombok		

Leírás	Lehetővé teszi a Kezdőképernyőre és a Beállítási képernyő gombok használatát a Felvételvezérlők oldalon.

Engedély	Részletek	
	Licencek	Adatlicencek: Minőségirányítás
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Start képernyő küldése/Képernyőparancs leállítása engedéllyel is.

Bot Analytics

Engedély	Részletek	
Élményautomatizálás megtekintése	Leírás	Tekintse meg a legfelső szintű mutatókat, például a BES/BAS/$ értéket automatizált beszélgetésenként
	Hozzáférés az oldalhoz	Tapasztalat és
	automatizálási licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	A felhasználói élmény automatizálásának konfigurálása
A felhasználói élmény automatizálásának konfigurálása	Leírás	A BES/BAS/$ céljainak konfigurálása automatizált beszélgetésenként, témakörök
	Hozzáférés az oldalhoz	Konfigurációs > élmény és automatizálás
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Élményautomatizálás megtekintése

Beszélgetése loszlás megtekintése	Leírás	Tekintse meg az összes beszélgetést, és azt, hogy ezek hogyan oszlanak meg a digitális asszisztens és az élő ügynökök között
	Hozzáférés az oldalhoz	Beszélgetés eloszlása
	Licencek	Bot Analytics

Engedély	Részle	
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	
Beszélgetési témák megtekintése	Leírás	A Beszélgetés témái oldal teljes tartalmának megtekintése
	Hozzáférés az oldalhoz	Beszélgetési témák
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Beszélgetési témák szerkesztése
Beszélgetési témák szerkesztése	Leírás	Témakörök feketelistára helyezése, egyesítése és átnevezése
	Hozzáférés az oldalhoz	Konfigurációs > beszélgetési témakörök
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Beszélgetési témák megtekintése
Beszélgetési témák megtekintése Metrikaelemzés	Leírás	Tekintse meg a BES és BAS jelek lebontását az egyes témakörökhöz
	Hozzáférés az oldalhoz	Beszélgetési témakörök > Metrikaelemzés lapon
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Beszélgetési témák megtekintése

Engedély	Részletek	
Beszélgetési témák átiratainak megtekintése	Leírás	A témakörökön belüli átiratok megtekintése
	Hozzáférés az oldalhoz	Beszélgetési témakörök > Átiratok lapon
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Beszélgetési témák megtekintése
Beszélgetési témakörök megtekintése Kapcsolódó témakörök	Leírás	A fő témakör után azonosított további beszélgetési témák megtekintése
	Hozzáférés az oldalhoz	Beszélgetési témák > kapcsolódó témakörök
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Beszélgetési témák megtekintése
Beszélgetési témák megtekintése Csoportosított témakörök	Leírás	Egyesített témakörök megtekintése és egy fő témakör meghatározása
	Hozzáférés az oldalhoz	Beszélgetési témák > csoportosított témakörök
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Beszélgetési témák megtekintése

Engedély	Részle	
Beszélgetési témakörök megtekintése Entitások	Leírás	A témakörön belüli átiratokban felmerült entitások (kulcsszavak) megtekintése
	Hozzáférés az oldalhoz	Beszélgetési témák > entitások
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Beszélgetési témák megtekintése
Beszélgetési témák megtekintése Szándékok	Leírás	A témakörön belül aktivált szándékok megtekintése
	Hozzáférés az oldalhoz	Beszélgetési témák > szándékok
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Beszélgetési témák megtekintése
Hatáselemzés megtekintése	Leírás	Több mutató egymás melletti összehasonlításának megtekintése egy vagy több témakörhöz két dátumtartomány között
	Hozzáférés az oldalhoz	Hatásvizsgálat
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	

Engedély	Részletek	
Nézet Összesített Mérőszámok	Leírás	Gyakori összesített mutatók megtekintése
	Hozzáférés az oldalhoz	Osszesített metrikák
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzések	
Átirat megtekintése Keres	Leírás	Átiratkeresés megtekintése
	Hozzáférés az oldalhoz	Átirat keresése
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzések	
VAA megtekintése Áttekintés	Leírás	A virtuális ügynök elemzésének áttekintése az összes üzenetszinttel verstan
	Hozzáférés az oldalhoz	Áttekintés
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzések	VAA konfigurálása

Engedély	Részle	
VAA teljesítmény - összehasonlítás megtekintése	Leírás	Üzenetszintű mutatók megtekintése napi, havi, negyedéves vagy éves szinten
	Hozzáférés az oldalhoz	Teljesítmény-összehasonlítás
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és	VAA konfigurálása
	megjegyzések	
A VAA válaszadási teljesítményének megtekintése	Leírás	A válaszok és a következő műveletek megtekintése a válasz megjelenítése után
	Hozzáférés az oldalhoz	Válaszadási teljesítmény
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és	VAA konfigurálása
	megjegyzések	
VAA nem besorolt üzenetek megtekintése	Leírás	A szándékkal nem egyező üzenetek megtekintése, témakör szerint kategorizálva
	Hozzáférés az oldalhoz	Nem minősített üzenetek
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és	VAA konfigurálása, VAA nem besorolt üzenetek szerkesztése
	megjegyzések	

VAA nem besorolt üzenetek szerkesztése	Leírás	A szándékolt üzenetek egyezés nélküli kategorizálása meglévő szándék vagy új szándék szerint
	Hozzáférés az oldalhoz	Nem minősített üzenetek
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó	VAA konfigurálása, VAA nem besorolt üzenetek megtekintése

Engedély	Részletek	
	Engedélyek és megjegyzések	
VAA szándék teljesítményének megtekintése	Leírás	Szándékszint-mutatók megtekintése
	Hozzáférés az oldalhoz	Szándékolt teljesítmény
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	VAA konfigurálása
Bot Management jelentés megtekintése	Leírás	Feltöltött robotkezelési jelentések megtekintése
	Hozzáférés az oldalhoz	Bot Management jelentés
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	
Robotteljesítmény-jelentés megtekintése	Leírás	Feltöltött robotteljesítmény-jelentések megtekintése
	Hozzáférés az oldalhoz	Robotteljesítmény-jelentés
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	

VAA konfigurálása	Leírás	Célok konfigurálása a VAA-n belül
	Hozzáférés az oldalhoz	A virtuális ügynök elemzésének konfigurálása >
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	VAA áttekintés megtekintése, VAA teljesítmény összehasonlításának megtekintése, VAA válasz teljesítményének megtekintése, VAA nem besorolt üzenetek megtekintése, VAA szándék teljesítményének megtekintése
Vállalati konfigurációk megtekintése	Leírás	Vállalatspecifikus küszöbértékek megtekintése
	Hozzáférés az oldalhoz	Vállalati konfigurációk
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Vállalati konfigurációk szerkesztése
Vállalati konfigurációk szerkesztése	Leírás	Vállalatspecifikus küszöbértékek konfigurálása
	Hozzáférés az oldalhoz	Vállalati konfigurációk
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Vállalati konfigurációk megtekintése

Engedély	Részletek	
Riasztási értesítés megtekintése	Leírás	Riasztások lap megtekintése jelküszöb aktiválásakor
	Hozzáférés az oldalhoz	Riasztási értesítések lap
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Riasztási értesítés konfigurálása
Riasztási értesítés konfigurálása	Leírás	A riasztások küszöbértékeinek konfigurálása
	Hozzáférés az oldalhoz	Konfigurációs > általános robotmetrikák, konfigurációs > témakör metrikák
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Riasztási értesítés megtekintése
Átirat összegzésének megtekintése	Leírás	Összesített átiratok megtekintése
	Hozzáférés az oldalhoz	Átirat keresése
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Átirat összegzésének konfigurálása

Átirat konfigurálása Összefoglaló	Leírás	Az összegző átiratokat generáló parancssor konfigurálása
	Hozzáférés az oldalhoz	Konfigurációs > Összegzés létrehozása kérés
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzések	Átirat összegzésének megtekintése
Tevékenységértesítések megtekintése	Leírás	Tevékenységértesítések megtekintése, például egy művelet végrehajtása, például feketelista, egyesítés vagy átnevezés
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Bot Analytics
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzések	

Betekintést

Engedély	Részletek	
Tartalom megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a mások által megosztott Insights-irányítópultok megtekintését az Ön szervezete.
	Hozzáférés az oldalhoz	Elemzések > kedvencek Elemzések > Legutóbbi Elemzések > Saját mappák Elemzések > megosztott mappák Elemzések > irányítópultok
	Licencek	Insights szerző, Insights olvasó

Engedély	Részletek	
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Insights Reader licenccel és legalább egy "[Termék] adatok megtekintése" engedéllyel kell rendelkeznie.
Analytics-adatok megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi az Analytics-adatokkal létrehozott irányítópultok és elemzések megtekintését. A Tartalom létrehozása engedéllyel kombinálva lehetővé teszi, hogy Analytics-adatkészleteket használjon elemzések létrehozásához.
	Hozzáférés az oldalhoz	Elemzések > kedvencek Elemzések > Legutóbbi Elemzések > Saját mappák Elemzések > megosztott mappák Elemzések > irányítópultok
	Licencek	Insights szerző, Insights olvasó
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Tartalom megtekintése engedéllyel is. A szervezetnek Cisco Analytics-licenccel kell rendelkeznie.
Klasszikus WFM adatok megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a klasszikus WFM adataival létrehozott irányítópultok és elemzések megtekintését. A Tartalom létrehozása engedéllyel kombinálva lehetővé teszi klasszikus WFM-adatkészletek használatát elemzések létrehozásához.
	Hozzáférés az oldalhoz	Elemzések > kedvencek Elemzések > Legutóbbi Elemzések > Saját mappák Elemzések > megosztott mappák Elemzések > irányítópultok
	Licencek	Insights szerző, Insights olvasó
	Kapcsolódó engedélyek	Rendelkeznie kell a Tartalom megtekintése engedéllyel is. A szervezetnek Cisco Classic WFM licenccel kell rendelkeznie.

	és Megjegyzések	
QM adatok megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a QM adatokkal létrehozott irányítópultok és elemzések megtekintését. A Tartalom létrehozása engedéllyel kombinálva lehetővé teszi QM adatkészletek használatát elemzések létrehozásához.
	Hozzáférés az oldalhoz	Elemzések > kedvencek Elemzési adatok > Legutóbbi elemzések > Saját mappák Elemzési adatok > Megosztott mappák Elemzési adatok > irányítópultok
	Licencek	Insights szerző, Insights olvasó
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Tartalom megtekintése engedéllyel is. A szervezetnek Cisco QM licenccel kell rendelkeznie.
WFM adatok megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi a WFM adatokkal létrehozott irányítópultok és elemzések megtekintését. A Tartalom létrehozása engedéllyel kombinálva lehetővé teszi WFM adatkészletek használatát elemzések létrehozásához.
	Hozzáférés az oldalhoz	Elemzések > kedvencek Elemzési adatok > Legutóbbi elemzések > Saját mappák Elemzési adatok > Megosztott mappák Elemzési adatok > irányítópultok
	Licencek	Insights szerző, Insights olvasó

	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell a Tartalom megtekintése engedéllyel is. A szervezetnek Cisco WFM licenccel kell rendelkeznie.
Engedély	**Részle**	

Engedély	Részletek	
Tartalom létrehozása	Leírás	Lehetővé teszi elemzések és irányítópultok létrehozását. Hozzáférés az oldalhoz Elemzések > kedvencek Elemzések > Legutóbbi Elemzések > Saját mappák Elemzési adatok > Megosztott mappák Elemzési adatok > irányítópultok Elemzések > elemzések Elemzések > adatkészletek
	Licencek	Elemzések szerzője
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Rendelkeznie kell Insights szerzői licenccel és legalább egy "[Termék] adatok megtekintése" engedéllyel. Amikor hozzáadja ezt az engedélyt egy szerepkörhöz, a szerepkör automatikusan megkapja a Tartalom megtekintése engedélyt is.
Tartalomleírás megosztása	Lehetővé teszi a létrehozott elemzések és irányítópultok megosztását másokkal A szervezeten belüli személyek.	
	Hozzáférés az oldalhoz	Elemzések > kedvencek Elemzési adatok > Legutóbbi elemzések > Saját mappák Elemzési adatok > Megosztott mappák Elemzési adatok > irányítópultok
	Licencek	Elemzések szerzője
	Kapcsolódó engedélyek	és megjegyzések

Rendelkeznie kell továbbá Tartalom létrehozása engedéllyel és legalább egy "[Termék] adatok megtekintése" engedéllyel.

Engedély	Részle

Elemzések felügyelete	Leírás	Ez az engedély jelenleg nincs használatban.
	Hozzáférés az oldalhoz	—
	Licencek	Elemzések szerzője
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—

Adatkezelés

Engedély	Részletek	
Kézbesítés kezelése	Leírás	Lehetővé teszi az aktuális információs térrel kapcsolatos információk megtekintését, valamint az ütemezett jelentések e-mailben történő fogadásának engedélyezését és letiltását más felhasználóktól.
	Hozzáférés az oldalhoz	Az adatkezelő > beállításai
	Licencek	Adatkezelés
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzések	
Jelentés kézbesítése	Leírás	Lehetővé teszi annak konfigurálását és kezelését, hogy mikor és kinek küldjük el e-mailben a saját jelentését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Megosztás lehetőséget a helyi menüben, amely akkor jelenik meg, ha jobb gombbal kattint egy saját jelentésre az Adatkezelő > Jelentések oldalán.
	Licencek	Adatkezelés
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzések	

Adatkönyvtár	Leírás	Csak olvasási hozzáférést biztosít az Adattár laphoz a megtekintéshez

Engedély	Részle

Engedély	Részletek	
		a gyűjtemények és adatkészleteik részletei.
	Hozzáférés az oldalhoz	Adatkezelő > adatkönyvtár
	Licencek	Adatkezelés
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzések	
Adatkönyvtár tervezése	Leírás	Lehetővé teszi az Ön tulajdonában lévő adattárak létrehozását, olvasását, frissítését és törlését.
	Hozzáférés az oldalhoz	
	Licencek	Adatkezelés
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzések	
Adattár közzététele	Leírás	Lehetővé teszi az adatgyűjtések megosztását olyan megosztási csoportokkal, amelyeknek tagja.
	Hozzáférés az oldalhoz	
	Licencek	Adatkezelés
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzések	
Adatfeladatok felügyelete	Leírás	Lehetővé teszi az ügynökök és feladatok kezelését bármely saját információs térben.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > adatkezelés > Adatfeladatkezelés

Engedély	Részle	
	Licencek	Adatkezelés
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzések	
Csoportok megosztása Adminisztráció	Leírás	Lehetővé teszi a számára létrehozott felhasználói csoportok létrehozását és kezelését a tartalom megosztásának céljai.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelési > adatkezelési > megosztási csoportok
	Licencek	Adatkezelés
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzések	
Adatkezelés Rendszer Adminisztráció	Leírás	Lehetővé teszi valós idejű feladatok létrehozását és kezelését
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > Valós idejű > adatkezelés (RT) Feladatkezelés
	Licencek	Adatkezelés
	Kapcsolódó Engedélyek és Megjegyzések	
Adatok UDM Adminisztráció	Leírás	Lehetővé teszi bérlők hozzáadását és kezelését az egyesített adatokban Mart.
	Hozzáférés az oldalhoz	Alkalmazáskezelés > adatkezelés > Unified Data Mart
	Licencek	Adatkezelés
	Kapcsolódó Engedélyek	

és
Megjegyzése
k

Engedély	Részletek	
Infospace kezelése	Leírás	Hozzáférést biztosít az üzletiintelligencia-életciklus-kezelési funkciókhoz.
	Hozzáférés az oldalhoz	Beállítások
	Licencek	Adatkezelés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Az Infospace üzembe helyezése
Az Infospace üzembe helyezése	Leírás	Az infoterek kezelésére jogosult felhasználóknak jogot biztosít arra, hogy információs tereket telepítsenek más felhasználói fiókokba.
	Hozzáférés az oldalhoz	Beállítások
	Licencek	Adatkezelés
	Kapcsolódó engedélyek és megjegyzések	Infospace kezelése

Automatikus QM

Engedély	Részletek	
Automatikus QM megtekintése	Leírás	Lehetővé teszi az Automatikus QM panelek megtekintését a médialejátszóban.
	Hozzáférés az oldalhoz	Analytics > automatikus QM
	Licencek	Analytics Enterprise, Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek	—

és
megjegyzés
ek

Engedély	Részle	
Automatikus QM szerkesztése felülbírálását.	Leírás	Lehetővé teszi az automatikusan QM feladatok futtatását és az AI-pontszám
	Hozzáférés az oldalhoz	Analytics > automatikus QM
	Licencek	Analytics Enterprise, Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
Automatikus QM megtekintése Irányítópultok	Leírás	Lehetővé teszi az irányítópultok automatikus QM megtekintését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Analytics > automatikus QM
	Licencek	Analytics Enterprise, Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
Automatikus QM irányítópultok szerkesztése	Leírás	Lehetővé teszi az irányítópultok automatikus QM szerkesztését.
	Hozzáférés az oldalhoz	Analytics > automatikus QM
	Licencek	Analytics Enterprise, Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—

Engedély	Részle	
Automatikus QM megtekintése Értesítés	Leírás	Lehetővé teszi az összes napi értesítés megtekintését az Automatikus QM irányítópulton.
	Hozzáférés az oldalhoz	Analytics > automatikus QM
	Licencek	Analytics Enterprise, Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—
Automatikus QM szerkesztése Értesítés	Leírás	Lehetővé teszi a napi értesítéseket kiváltó feltételek konfigurálását.
	Hozzáférés az oldalhoz	Analytics > automatikus QM
	Licencek	Analytics Enterprise, Webex WFO hozzáférés
	Kapcsolódó Engedélyek és megjegyzések	—

Céloldalak hozzárendelése felhasználókhoz

Válassza ki azt az oldalt, amelyet az emberek látnak, amikor először jelentkeznek be Webex WFO-ba. Ez az oldal lehet egy Webex WFO-oldal vagy egy Elemzések irányítópult.

> MEGJEGYZÉS: Ez egy új funkció, amely még nem általánosan elérhető. Ha korai hozzáférést szeretne ehhez a funkcióhoz, forduljon Cisco ügyfélkapcsolati menedzseréhez.

Előfeltételek

- Szervezete Webex WFO Cloud szolgáltatást használja. Ez az oldal helyszíni telepítések esetén nem érhető el.
- Felhasználói szerepkörök hozzárendelése engedéllyel rendelkezik.
- Ahhoz, hogy egy Webex WFO oldalt céloldalként tekinthessen meg, a felhasználóknak engedéllyel kell rendelkezniük az oldal eléréséhez. Lásd: Szerepkörök és engedélyek kezelése .

- Ha Elemzések irányítópultot szeretne céloldalként hozzárendelni, hozzáféréssel kell rendelkeznie az Elemzések. Lásd: Hozzáférés biztosítása a felhasználóknak az elemzésekhez.
- Elemzések irányítópult megtekintése céloldalként:
  - A felhasználóknak hozzáféréssel kell rendelkezniük az Elemzések. Lásd: Hozzáférés biztosítása a felhasználóknak az elemzésekhez.
  - Az irányítópultot meg kell osztani Önnel (ha nem Ön hozta létre) és azokkal, akik céloldalként kapják meg. Lásd: Egyéni Insights-felhasználók és -csoportok hozzáférésének megadása irányítópulthoz az Insightsban.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > globális > felhasználói konfigurációja > kezdőlapja

Eljárások

Webex WFO-oldal hozzárendelése felhasználói szerepkör céloldalaként

1. Válassza ki a szerepkört a **Szerepkörök** táblában.
2. **A Céloldalak** táblázatban válassza ki az oldalt. Az oldal neve a szerepkör mellett jelenik meg a **Szerepkörök** asztal.

   MEGJEGYZÉS: Nem minden Webex WFO oldal lehet céloldal. Az elérhető oldalak válogatott listák.

3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Amikor az ezzel a szerepkörrel rendelkező emberek legközelebb bejelentkeznek Webex WFO-ba, erre az oldalra kerülnek. Ha egy felhasználóhoz több, különböző céloldallal rendelkező szerepkör van hozzárendelve, akkor a legutóbb létrehozott szerepkörhöz rendelt céloldal jelenik meg.

Insights-irányítópult hozzárendelése felhasználói szerepkör kezdőlapjaként

1. Válassza ki a szerepkört a **Szerepkörök** táblában.
2. Kattintson az Insights-irányítópultok **elemre**. Megjelenik az Ön által létrehozott vagy Önnel megosztott irányítópultok listája.
3. **A Céloldalak** táblázatban válassza ki az irányítópultot. Az irányítópult neve a szerepkör mellett jelenik meg a **Roles** táblában.
4. (Nem kötelező) Az irányítópult megtekintéséhez kattintson a neve melletti szem ikonra. Az irányítópult új lapon nyílik meg.

5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Amikor az ezzel a szerepkörrel rendelkező személyek legközelebb bejelentkeznek Webex WFO-ba, erre az irányítópultra kerülnek. Ha egy felhasználóhoz több, különböző céloldallal rendelkező szerepkör van hozzárendelve, akkor a legutóbb létrehozott szerepkörhöz rendelt céloldal jelenik meg.

Céloldal eltávolítása szerepkörből

Ha egy szerepkörhöz nincs céloldal rendelve, az adott szerepkörrel rendelkező személyek a WFO Webex felső menüjének első oldalát látják (balról jobbra), amelynek megtekintésére engedéllyel rendelkeznek.

1. Kattintson a kuka ikonra a szerepkör neve mellett a **Szerepkörök** táblában.
2. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Kapcsolódó témakörök

- Szerepkörök és engedélyek kezelése – Szerepkörök létrehozása
- Felhasználók létrehozása és szerkesztése – Szerepkörök hozzárendelése felhasználókhoz
- Hozzáférés biztosítása a felhasználóknak az elemzésekhez
- Hozzáférés megadása egyéni Insights-felhasználóknak és -csoportoknak egy irányítópulthoz az Insightsban

Hozzáférés biztosítása a felhasználóknak az Adatkezelőhöz

A Cisco Data Explorer hozzáféréssel a felhasználók megtekinthetik a hozzájuk rendelt jelentéseket és irányítópultokat, megtekinthetik a mások által létrehozott megosztott jelentéseket és irányítópultokat, valamint létrehozhatják saját jelentéseiket és irányítópultjaikat. Az emberek hozzáférési szintjét szerepkörenként változtathatod.

Előfeltételek

- Felhasználók és szerepkörök jöttek létre.
- rendelkezik Szerepkörök felügyelete engedéllyel.

Az oldal helye

Különböző. Az oldalak helyére vonatkozóan lásd az alábbi eljárásokat.

Eljárások

Adatkezelő engedélyek hozzárendelése felhasználói szerepkörökhöz

1. Lépjen az Alkalmazáskezelés > a Felhasználói konfiguráció > Szerepkörök elemre.
2. Válassza ki a következő engedélyeket a szerepkörökhöz való hozzárendeléshez:

Engedély	Leírás
Adatkezelő	Csak olvasási hozzáférést biztosít a felhasználóknak az Adatkezelő eszközhöz böngészőoldal (a jelentések és irányítópultok listája).
Tartalom létrehozása	Lehetővé teszi az Adatkezelő létrehozását, frissítését és törlését jelentések és irányítópultok.
Tartalom közzététele	Lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy saját jelentéseiket és irányítópultjaikat megosszák azokkal a csoportokkal, amelyekhez tartoznak.

3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Irányítópult beállítása szerepkör alapértelmezett kezdőlapjaként

Amikor egy adott szerepkörrel rendelkező személyek bejelentkeznek Webex WFO-ba, ez az irányítópult lesz az első dolog, amit látnak. Ha több irányítópultot címkéz meg ugyanazzal a szerepkörrel, az ezzel a szerepkörrel rendelkező személyek navigálhatnak a különböző irányítópultok között.

ELŐFELTÉTEL

- A szerepkör nem rendelkezik Adatkezelő, Tartalomkészítés vagy Tartalom-közzététel engedéllyel.
- (A 10.4-es verzióról a felhőre áttérő ügyfelek számára) A szerepkör hozzá van rendelve az Adatkezelő kezdőlapjának irányítópultjaihoz: Az Alkalmazáskezelés > Globális > Globális beállítások > Irányítópult-felügyelet területen helyezze át a szerepkört a Adatkezelő **.**
- Ön az irányítópult tulajdonosa. Ha olyan irányítópultot szeretne alapértelmezett kezdőlappá tenni, amely nem az Ön tulajdonában van, másolja ki az irányítópultot.

1. Az Adatkezelő kattintson a jobb gombbal az irányítópultra, és válassza a Címke **lehetőséget** a legördülő listából. A(z) **Megnyílik a Címkék** ablak.
2. Írja be **c1_role_** , majd a szerepkör nevét.

FONTOS : A szerepkör nevének meg kell egyeznie a szervezet által használt névvel. A szerepkörök listája az Alkalmazáskezelés > a Globális > Felhasználói konfiguráció > Szerepkörök oldalon érhető el.

Ha olyan szerepkört szeretne hozzáadni, amelynek neve egy szó, írja be a nevet.

PÉLDA c1_role_Agent

Ha olyan szerepkört szeretne hozzáadni, amelynek neve több, szóközzel elválasztott szóból áll, tegye idézőjelek közé a címkét.

PÉLDA "c1_role_East parti csapatvezető"

Ha egyszerre több szerepkört szeretne hozzáadni, írja be őket egymás után, szóközzel elválasztva.

PÉLDA c1_role_Evaluator "c1_role_East parti ügynök"

3. Kattintson az Add Tag (Címke **hozzáadása) gombra**.
4. Kattintson az OK gombra . A **Címke** ablak bezárul.

Kapcsolódó témakörök

- Szerepkörök és engedélyek kezelése – A QM és az Analytics szolgáltatásra vonatkozó összes engedély listája, valamint azok tevékenysége.
- Az Adatkezelő irányítópultjainak és jelentéseinek listájának kezelése – Megtudhatja, hogyan korlátozhatja szerepkör szerint az egyes jelentésekhez és irányítópultokhoz való hozzáférést.

Az Adatkezelő kikapcsolása

Ha szervezete áttért az Insightsra, és készen áll az Adatkezelő eltávolítására, mielőtt a Cisco automatikusan leszerelné, kövesse az alábbi lépéseket.

Előfeltételek

- Ha ki szeretné kapcsolni az Adatkezelőt a hívásrögzítési, QM, elemzési és klasszikus WFM felhasználók számára, rendelkeznie kell a Szerepkörök felügyelete engedéllyel.

Az oldal helye

Különböző. Az oldalak helyére vonatkozóan lásd az alábbi eljárásokat.

Eljárások

Az Adatkezelő kikapcsolása a hívásrögzítési, QM-, Analytics- és klasszikus WFM felhasználók számára

1. Lépjen az Alkalmazáskezelés>Globális>Felhasználói konfiguráció > Szerepkörök **elemre** .
2. Az Engedélyek **táblázatban törölje a** jelet az egyes szerepkörökhöz tartozó alábbi engedélyek jelölőnégyzetéből:
   - **Az Irányítópultok** szakaszban:
   - Az QM irányítópult megtekintése
     - Irányítópultok felügyelete
     - Az WFM irányítópult megtekintése
   - **A Jelentés** szakaszban:
     - Speciális jelentéskészítési API
     - Adatkezelő
     - Tartalom létrehozása
     - Tartalom közzététele
   - Az Adatkezelés **szakaszban: Törölje az összes engedélyt ebben a** szakaszban.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Amikor a felhasználók legközelebb bejelentkeznek, a felső menü első oldalára kerülnek (balról jobbra), amelyhez hozzáférési engedélyük van. A legtöbb ember számára ez az Interakciók oldal. Nem fogják látni **az Adatkezelőt** a felső menüben.

MEGJEGYZÉS: A Szuperadminisztrátor szerepkörből nem távolíthat el engedélyeket. Ez a szerepkör be van építve a WFM-be, és nem szerkeszthető.

Kapcsolódó témakörök

- Hozzáférés biztosítása a felhasználóknak az elemzésekhez
- Szerepkörök és engedélyek kezelése

Csapatok kezelése

A csapat egy vagy több ügynök gyűjteménye.

A Teams lap lehetővé teszi a szinkronizált és nem szinkronizált rendszerek csapatainak kezelését. Csapatokat is importálhat és exportálhat.

Szinkronizált rendszerben a csapatok a ACD jönnek létre, és szinkronizálódnak Webex WFO-val. A szinkronizálás az egyik út a ACD és Webex WFO között. Ha egy csapathoz ügynökök vannak hozzárendelve a ACD, akkor ezek az ügynökök hozzá vannak rendelve ahhoz a csapathoz Webex WFO-ban. Ezeknél a csapatoknál nem módosíthatja a csapat nevét vagy a csapathoz rendelt ügynököket.

> **BEVÁLT GYAKORLAT:** Ha a ACD szinkronizálva van Webex WFO-val, ne hozzon létre csapatokat Webex WFO-ban, mert ezek a csapatok nem lesznek szinkronizálva a ACD.

Nem szinkronizált rendszerben igény szerint hozhat létre és kezelhet csapatokat Webex WFO-ban.

Meződefiníciók

A Teams lapon csapatokat hozhat létre, szerkeszthet, importálhat vagy exportálhat. Ha a ACD szinkronizálja a csapatadatokat Webex WFO-val, tekintse meg a dokumentációt, hogy megértse, ez hogyan befolyásolja az itt végrehajtott módosításokat.

A Teams lap mezőit az alábbiakban ismertetjük.

Mező	Leírás
Csapat neve	Adja meg a csapat nevét. A csapat neve nem lehet a meglévő csoport, meglévő csapat vagy annak a bérlőnek a neve, amelynek ez a csapat tagja. A szinkronizált csapatnevek írásvédettek.
Csapat választása jeleníti meg.	Válasszon ki egy meglévő csapatot. A lista alapértelmezés szerint az aktív csapatokat
Inaktív csapatok megjelenítése jeleníteni a	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha az aktív és inaktív csapatokat is meg szeretné a Csapat kiválasztása mező. Az "Inaktív" felirat az inaktív csapatok mellett jelenik meg a Csapat kiválasztása listában. Ha nincs bejelölve, csak az aktív csapatok jelennek meg a Csapat kiválasztása mezőben. Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha meglévő csapatot szerkeszt.
Aktiválja ezt a csapatot aktiválják:	A csapat aktiválásához jelölje be ezt a jelölőnégyzetet. A csapatokat a következők alapértelmezett. Törölje a jelet a jelölőnégyzetből a csapat inaktiválásához.
Létrehozás dátuma	(Csak olvasható) A csapatrekord létrehozásának dátuma.
Inaktiválás dátuma	(Csak olvasható) A csapatrekord inaktiválásának dátuma. Amíg A csapatrekord aktív, ez a mező nem látható. Ha ez a mező látható,

akkor a csapatrekord legutóbbi dátumát jeleníti meg

Mező	Leírás
	Deaktiválás. Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha törli a jelet a "Csapat aktiválása" jelölőnégyzetből.
Csoport	Válassza ki azt a csoportot, amelybe ezt a csapatot el szeretné helyezni.
Ügynökök	Rendelje hozzá a kívánt ügynököket a csapathoz. Szinkronizált rendszerben nem módosíthatja a szinkronizált csapathoz rendelt ügynökök listáját.
A csapat felvétele a termelékenységi jelentésekbe	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha azt szeretné, hogy a csapat statisztikái szerepeljenek a Webex WFO rögzítési szolgáltatás termelékenységi statisztikáinak összeállításakor.
Szakasz feltöltési helye	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a csapat és a fázisfeltöltési adatok társításához Kiszolgáló. Ez a jelölőnégyzet csak akkor érhető el, ha a szakaszolt feltöltés összetevő engedélyezve van a rendszer egyik adatkiszolgálóján. Az ehhez a csoporthoz rendelt felhasználók csak akkor használják a szakaszos feltöltést, ha egy megfelelően konfigurált QM munkafolyamat-napi eseményhez is társítva vannak. A kétfázisú feltöltéssel kapcsolatos további információkért tekintse meg a felhőalapú telepítések *tervezési útmutatójának "Az szakaszos feltöltési összetevő konfigurálása" című részét*.
Tárolási profilok	Válassza ki a csapathoz társítani kívánt tárolási profilt. Az alapértelmezett A mező tárolási profilja a Tárolási profilok (Alkalmazáskezelés > Rendszerkonfiguráció > Tárolási profilok) lapon megadott alapértelmezett beállítás. Ha módosítja a csapat tárolási profilját, az új felvételek az új tárolási profilban lesznek tárolva, de a meglévő felvételek az eredeti tárolási profilban maradnak.

Csapatok importálása és exportálása

Válassza a "Csapatok importálása és exportálása" lehetőséget új vagy szerkesztett csapat importálásához vagy meglévő csapatok exportálásához. Az importálási és exportálási adatok CSV formátumban vannak.

Az oszlopok fejlécneveként használhatják az alábbi mezőneveket, vagy használhatja az Ön által választott mezőneveket (például a "Név" lehet "Csapat neve"). Az itt felsorolt oszlopnevek a Webex WFO adatbázisban használt nevek. Ha különböző oszlopneveket használ, mindegyik egyéni nevet le kell képeznie a megfelelő Webex WFO-névre.

Miután konfigurálta az importfájl mezőinek a Webex WFO-mezőkhöz való hozzárendelését, mentheti a leképezést későbbi felhasználás céljából.

Csapatadatok exportálása

- Kattintson az Export (Exportálás) **gombra**. Webex WFO letölti a (teams.csv nevű) fájlt a számítógépre CSV formátumban.

Csapatadatok importálása

1. Kattintson a Fájl **kiválasztása gombra**, keresse meg a csoport CSV fájlt, majd kattintson a Megnyitás **gombra** a fájloszlopfejlécek megjelenítéséhez. A fájl használhatja az alábbi alapértelmezett oszlopfejlécneveket, vagy használhatja az Ön által választott fejlécneveket (például a "Név" lehet "Csapat neve"). Ha különböző oszlopfejlécneveket használ, minden egyéni nevet hozzá kell rendelnie a megfelelő Webex WFO-névhez.

Oszlopfejléc	Leírás
Csapatazonosító	A csapat azonosítója a ACD. Az azonosítószámot a csapatadatok exportálásával és az eredményül kapott CSV fájlban való megtekintésével azonosíthatja. Ha olyan csapatazonosítóval importál csoportot, amely már létezik az adatbázisban, az adott csoportazonosítóhoz importált adatok felülírják az adatbázisban lévő adatokat. Ha a csapat új csapat, az azonosítót 0-ra (nullára) kell állítani, különben az importálás sikertelen lesz.
Név	A csapat neve.
Aktiválás dátuma	A csapat aktiválásának dátuma.

Oszlopfejléc	Leírás
Inaktivált dátum	A csapat inaktiválásának dátuma.
Szülőcsoport azonosítója	A csoport, amelyhez a csapat tartozik.
Termelékenységi összeállítás	(Hamis/Igaz) Jelzi, hogy szerepeljenek-e a csapat statisztikái amikor a Capture szolgáltatás termelékenységi statisztikákat állít össze.

2. Képezze le a szükséges Webex WFO importálási mezőket a CSV fájl megfelelő mezőjére, majd konfigurálja a mező adattípusát.
3. Kattintson az Importálás **gombra**.

Leképezési séma mentése későbbi felhasználásra

1. Kattintson a Fájl **kiválasztása gombra**, keresse meg a csoport CSV fájlt, majd kattintson a Megnyitás **gombra** a fájloszlopfejlécek megjelenítéséhez.
2. Képezze le a szükséges Webex WFO importálási mezőket a CSV fájl megfelelő mezőjére, majd konfigurálja a mező adattípusát.
3. Adja meg a leképezés nevét a Leképezés neve **mezőben, majd kattintson a** Mentés **gombra**. Ez a leképezési séma egy későbbi importálás során újra felhasználható lesz.

Csoportok kezelése

A csoport egy vagy több csapat gyűjteménye.

Meződefiníciók

A Csoportok lapon csoportokat hozhat létre, szerkeszthet, importálhat és exportálhat.

> MEGJEGYZÉS: A csoportok kikapcsolhatók, de nem távolíthatók el. Ezeket előzmények céljából őrizzük meg, és jelentésekben, kapcsolattartókban, elemzésekben stb. érhetők el.

A Csoportok oldal mezőinek leírása alább található.

Mező	Leírás
Csoportnév	Adja meg a csoport nevét. A csoport neve nem lehet a egy meglévő csoport, egy meglévő csapat vagy a bérlő neve ez

Mező	Leírás
	csoport része.
Csoport kiválasztása jeleníti meg.	Válasszon ki egy meglévő csoportot. A lista alapértelmezés szerint az aktív csoportokat
Inaktív csoportok megjelenítése jeleníteni a	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha az aktív és inaktív csoportokat is meg szeretné a Csoport kiválasztása mező. Az "Inaktív" felirat az inaktív csoportok mellett jelenik meg a csoportok listájában. Ha nincs bejelölve, csak az aktív csoportok jelennek meg a Csoport kiválasztása mezőben. Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha meglévő csoportot szerkeszt.
A csoport aktiválása aktiválják:	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a csoport aktiválásához. A csoportokat a következők alapértelmezett. A csoport inaktiválásához törölje a jelet a jelölőnégyzetből.
Teams (Csapatok)	Rendeljen hozzá egy vagy több csapatot ehhez a csoporthoz.
Létrehozás dátuma	(Csak olvasható) A csoportrekord létrehozásának dátuma.
Inaktiválás dátuma	(Csak olvasható) A csoportrekord inaktiválásának dátuma. Amikor egy A rekord aktív, ez a mező nem látható. Ha ez a mező látható, akkor a csoport legutóbbi inaktiválásának dátumát jeleníti meg. Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha törli a jelet a "Csoport aktiválása" jelölőnégyzetből.
Teams (Csapatok)	Rendeljen hozzá egy vagy több csapatot ehhez a csoporthoz úgy, hogy áthelyezi a csapatokat az Elérhető ablaktábláról a Hozzárendelt ablaktáblára.

Csoportok importálása és exportálása

Válassza a "Csoportok importálása és exportálása" lehetőséget új vagy szerkesztett csoportok importálásához vagy meglévő csoportok exportálásához. Az importálási és exportálási adatok CSV formátumban vannak.

Csoportadatok exportálása

- Kattintson az Export (Exportálás) **gombra**. Webex WFO letölti a (groups.csv nevű) fájlt a számítógépére.

Csoportadatok importálása

1. Kattintson a Fájl **kiválasztása gombra**, keresse meg a csoportot CSV fájlt, majd kattintson a Megnyitás **gombra** a fájloszlopfejlécek megjelenítéséhez. A fájlnak bármilyen sorrendben tartalmaznia kell a következő adatok oszlopait. Az oszlopok fejlécként vagy választott névként használhatják ezeket a neveket (például a "Név" lehet "Csoportnév"). Ha különböző oszlopneveket használ, mindegyik egyéni nevet a megfelelő Webex kell leképeznie
WFO név.

Oszlopfejléc	Leírás
Csoportazonosító	A csoport azonosítója a ACD. Az azonosítószámot a csoportadatok exportálásával és az eredményül kapott CSV fájlban való megtekintésével azonosíthatja. Ha a csoport új csoport, az azonosítót 0-ra (nullára) kell állítani, különben az importálás sikertelen lesz.
Név	A csoport neve.
Aktiválás dátuma	A csoport aktiválásának dátuma.
Inaktivált dátum	A csoport inaktiválásának dátuma.

2. Képezze le a szükséges Webex WFO importálási mezőket a CSV fájl megfelelő mezőjére, és konfigurálja a mező adattípusát, vagy válasszon ki egy meglévő leképezést a **Meglévő leképezés** használata legördülő listából.

> MEGJEGYZÉS Ha új hozzárendelést hoz létre, miután konfigurálta, hogy az importfájlmezők hogyan legyenek leképezve a Webex WFO mezőkre, elnevezheti a leképezést, majd mentheti a következőhöz:
> újrahasználat.

3. Kattintson az Importálás **gombra**.

> MEGJEGYZÉS: Ha olyan csoportazonosítóval importál csoportot, amely már létezik az adatbázisban, a csoportazonosítóhoz importált adatok felülírják az adatbázisban lévő adatokat.

Nézetek kezelése

A nézet szabályozza a felhasználó hozzáférési hatókörét WFM és QM. Egy nézethez rendelt felhasználó WFM csak azokhoz az entitásokhoz (például kapcsolattartókhoz, csapatokhoz, szolgáltatási várólistákhoz, szolgáltatási várólista-csoportokhoz, több képzettség-csoporthoz, szakértelem-hozzárendeléshez, munkafeltételekhez, műszakokhoz, kivételekhez és projektekhez) fér hozzá, amelyeket a

A szerepkörük engedélyei.

A felhasználó hatóköre bejelentkezéskor kerül meghatározásra. Ha a bejelentkezés után új entitások jönnek létre (például a ACD szinkronizálással hozzáadott felhasználók vagy csoportok), a felhasználó hatóköre csak kijelentkezés és újbóli bejelentkezés után fogja tartalmazni ezeket az entitásokat.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > globális > felhasználói konfigurációs > nézetek

MEGJEGYZÉS: A korábban rögzített és a QM nézethez használt metaadatokkal címkézett névjegyek szerepelni fognak a nézet visszaadott eredményei között. Amikor először fér hozzá a névjegyekhez QM nézetben,
Késést tapasztal, miközben az alkalmazás végrehajtja a nézet kezdeti adatbázis-keresését.

JEGYZET

Ha a szervezet QM nézeteket használ ahelyett, hogy a felhasználói hatókört a Felhasználók lapon konfigurálná, az Interakciók lap Szervezet szűrője így működik azoknál a felhasználóknál, akikhez QM nézet van hozzárendelve, de nincs hozzárendelve hatókör:

- A Csoport és a Csapat legördülő menü Mind értékre van állítva, és nem módosítható.
- Az Ügynök legördülő menüben megjelenik az összes ügynök neve.

MEGJEGYZÉS: Ha engedélyezni szeretné, hogy az ügynökök a QM nézet feltételeinek megfelelő kapcsolattartók mellett a saját kapcsolattartóikat is megtekinthessék és lejátszhassák, rendelje hozzá hozzájuk a Saját hatókör belefoglalása QM nézetekbe engedélyt. Lásd: Szerepkörök kezelése és Engedélyek .

Egy entitás több nézetben is szerepelhet, és egy felhasználó több nézethez is hozzárendelhető.

A WFM rendszernézet neve EnterpriseView. Ez a nézet nem nevezhető át és nem törölhető. Ezt használhatja elsődleges nézetként, vagy létrehozhat új nézeteket az igényeinek megfelelően. QM nem rendelkezik rendszernézettel.

Mezőleírások

A Nézetek lapon WFM vagy QM nézetet hozhat létre, szerkeszthet és törölhet. A Nézetek oldal mezőinek leírása alább található.

A WFM nézetek mezői

Mező	Leírás
Nézetnév	Válasszon egyedi nevet a nézetnek, vagy válasszon ki egy meglévő nézetet. Az EnterpriseView egy rendszernézet, amelyet nem lehet átnevezni vagy törölni.
Aktiválás	Jelölje be az Aktiválás jelölőnégyzetet a nézet aktiválásához. Egy nézet csak akkor használható, ha aktiválva van.
Felhasználók	Válassza ki a nézethez hozzárendelni kívánt felhasználókat.
Teams (Csapatok)	Válassza ki a nézethez hozzárendelni kívánt csapatokat.
Multiskill csoportok	Válassza ki a nézethez hozzárendelni kívánt
többképzettségű csoportokat. Szolgáltatási várólisták	Válassza ki a nézethez
hozzárendelni kívánt szolgáltatási várólistákat.	
Szolgáltatásisor-csoportok	Válassza ki a nézethez hozzárendelni kívánt
szolgáltatásisor-csoportokat. Szakértelem-hozzárendelések	Válassza ki a
nézethez hozzárendelni kívánt szakértelem-leképezéseket.	
Munkakörülmények	Válassza ki a nézethez hozzárendelni kívánt
munkafeltételeket. Műszakok	Válassza ki a nézethez hozzárendelni kívánt
műszakokat.	
Kivételek	Válassza ki a nézethez hozzárendelni kívánt kivételeket.
Kivételtípusok	Válassza ki a nézethez hozzárendelni kívánt kivételtípusokat. Kivételtípusok szükségesek ahhoz, hogy az ügynökök kérelmeket küldhessenek (lásd: Kérelmek).
Projektek	Válassza ki a nézethez hozzárendelni kívánt projekteket.
Nyaralási típusok rendelkezniük kell	Válassza ki a nézethez hozzárendelni kívánt szabadságtípusokat. Az ügynököknek a nézetükben szereplő összes szabadságtípus, amely szerepel a nyaralási tervükben. Ellenkező esetben nem tudják kiválasztani a hiányzó szabadságtípust a szabadságkérelem benyújtásakor.

Dinamikus munkaszabályok Válassza ki a nézethez hozzárendelni kívánt dinamikus munkaszabályokat.

Mező	Leírás
Dinamikus ütemezési események	Válassza ki a nézethez hozzárendelni kívánt dinamikus ütemezési eseményeket.
Hatókör-meghatározási feltételek	Az ebben a szakaszban található mezők segítségével szabályokat hozhat létre a metaadatok a nézet hatókörének korlátozásához.
Egyezés bármelyikhez vagy logikai	Összes egyeztetése Azt jelzi, hogy a szabály logikai VAGY (Match Bármelyik) vagy ÉS (Egyezés mindenkinek).
Szabály hozzáadása	Feltételsort ad hozzá a szabály meghatározásához.
Metaadat mező	Válasszon ki egy metaadatmezőt a legördülő listából. Ezt használhatja mezőbe a csapaton és csoporton kívüli hatókör megadásához.
Feltétel	Válassza ki a feltételre alkalmazni kívánt műveletet a legördülő listából.
Érték	Adja meg azt az értéket, amellyel szűrni szeretné a metaadatokat. A nézetbe való belépéskor nem használhat helyettesítő karaktereket.

A QM nézetek mezői

Mező	Leírás
Nézetnév	Válasszon egyedi nevet a nézetnek, vagy válasszon ki egy meglévő nézetet. MEGJEGYZÉS: Az EnterpriseView egy rendszernézet, ezért nem nevezhető át és nem törölhető.
Aktiválás	Jelölje be az Aktiválás jelölőnégyzetet a nézet aktiválásához. Egy nézet csak akkor használható, ha aktiválva van.
Hatókör-meghatározási feltételek	Az ebben a szakaszban található mezők segítségével szabályokat hozhat létre a metaadatainak meghatározásához E nézet hatókörének korlátozása. ▪ Egyezés bármely vagy Összes egyeztetése legördülő lista – Azt jelzi, hogy a szabály logikai VAGY (Egyezés bármelyik) vagy logikai ÉS (Összes egyeztetése).

Mező	Leírás
	▪ Szabály hozzáadása gomb – Feltételsor hozzáadása a szabály meghatározásához. Több szabályt is hozzáadhat. ▪ Metaadatmező– Válasszon ki egy metaadatmezőt a legördülő listából. Ezzel a mezővel a csapaton és csoporton kívüli hatókört adhat meg. ▪ Feltétel – Válassza ki a feltételre alkalmazni kívánt műveletet a legördülő listából. ▪ Érték: Adja meg azt az értéket, amellyel szűrni szeretné a metaadatokat. Ne feledje, hogy ennek az értéknek a megadásakor nem használhat helyettesítő karaktereket. Szabály törléséhez kattintson a **kívánt szabály melletti X** gombra.

Kapcsolatok rögzítése és értékelése

A kapcsolatok rögzítése és értékelése a következőket foglalja magában:

- Keresse meg a hatókörén belüli névjegyeket egy vagy több szűrő használatával.
- Névjegyek lejátszása a médialejátszóval
- Névjegyek hozzárendelése és megosztása.
- Értékelje ki az ügyfélbeszélgetéseket (mind a hangfelvételt, mind a nem hívási kapcsolatokat).
- Kiértékelési adatok elemzése
- Megtekintheti egy ügynök állapotát, belehallgathat egy hívásba, és valós időben megtekintheti az ügynök képernyőjét.
- Hozzon létre névjegyeket manuálisan.

Névjegyek rögzítése

A kapcsolatok rögzítése a következőket foglalja magában:

- A munkafolyamat-szabályok alapján meghatározhatja, hogy mely felvételeket kell megőrizni és törölni, és adja meg, hogy mennyi ideig őrizze meg a felvételeket.
- A kapcsolatfelvétel befejezése után azonnal távolítsa el a felvételeket az ügynökszámítógépekről, és tárolja őket a kapcsolattartó központ adatkiszolgálóján egy ütemezett időpontig, amikor egy QM munkafolyamat-esemény lefut és feltölti őket a felhőbe.
- Proaktív módon kezelheti, hogy mely névjegyeket rögzíti automatikusan a rendszer, és mely névjegyeket zárja ki automatikusan a rögzítésből.
- Névjegy manuális rögzítése.

MEGJEGYZÉS: Ha egyszerre több módszert használ a szüneteltetés és a folytatás kiváltására (például rögzítésvezérlők, webes események, API-k és külső gyártótól származó jelzések), az kiszámíthatatlan viselkedést eredményezhet. - ig

Kerülje ezeket a problémahasználatokat, hívásonként egyszerre csak egy módszerrel.

QM munkafolyamatok automatizálása

A Munkafolyamat-felügyelet lapon meghatározhatja, hogy mely felvételeket kell megőrizni, és melyeket kell törölni a munkafolyamat-szabályok alapján, valamint megadhatja, hogy mennyi ideig őrizze meg a rendszer a felvételeket. A munkafolyamatokat más feladatok elvégzésére is használhatja, például értékelések hozzárendelésére.

Az Interakció vége és a Napi az a két eseménytípus, amely meghatározza, hogy egy munkafolyamat mikor legyen beállítva futtatásra. Miután kiválasztott egy eseménytípust, tovább konfigurálhatja a munkafolyamat szabályait. A rendszer kiértékeli és követi a szabályokat abban a sorrendben, ahogyan a Munkafolyamat felügyelete oldalon megjelennek, amíg nem talál egyező szabályt. Van egy **alapértelmezett (zárolt)** szabály, amely mindig a lista utolsó szabálya. Módosítható, de nem törölhető.

A szabályok beállítása után létre kell hoznia egy vagy több feltételt, amelyet a szabálynak követnie kell. Ha egy szabály feltételei teljesülnek, a rendszer követi a feltételhez konfigurált műveleteket. Ezek a műveletek a metaadatok beillesztésétől, a névjegyek újrahasznosításától, a felvételek százalékos arányának megőrzésétől és egyebektől terjedhetnek.

Előfeltételek

- Rendelkezik Munkafolyamat felügyelete engedéllyel
- Hozzon létre egy aktív értékelési képernyőt, ha alapértelmezett kiértékelési űrlapot szeretne hozzárendelni munkafolyamat-műveletként

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > QM > QM Kapcsolati folyamatok > munkafolyamat-felügyelet

Eljárások

Teljes munkafolyamat létrehozásához létre kell hoznia egy szabályt, létre kell hoznia a szabály feltételeit, majd műveleteket kell beállítania a létrehozott feltételekhez.

Új szabály létrehozása

Szabály létrehozásakor tárolót hoz létre a munkafolyamat kívánt feltételeihez.

1. Válassza az Interakció vége esemény **vagy** a Napi esemény lehetőséget .

   Interakció vége esemény – A munkafolyamat a hívás végén feldolgozza a felvételt.

   Napi esemény – A munkafolyamat naponta egyszer dolgozza fel az összes felvételt. Ha a napi esemény munkafolyamatának végrehajtásakor még vannak rögzített hívások, akkor ezek a hívások a következő napi esemény futtatásakor lesznek feltöltve.

2. (Csak napi események esetén) Adja meg a napi esemény futási idejét az **Idő** mezőben.

Idő – A munkafolyamat feldolgozásának megkezdésének időpontja. Ez egyben a felvételek megőrzési időszakának kezdési időpontja is. Ha az idő megváltozik, az új időpont azonnal életbe lép, és a hívások feldolgozása az új időpont szerint történik.

3. Adja meg a szabály nevét a **Név** mezőben.
4. Kattintson a Save Rule (Szabály mentése **) gombra**. A szabály hozzáadódik a munkafolyamathoz.

> MEGJEGYZÉS: A Szabály **mentése lehetőség kiválasztásával** nem menti a teljes munkafolyamatot. A munkafolyamatok mentéséhez kattintson a **Mentés** gombra.

5. Válassza ki a szabályt a **Szabályok** listából.
6. (Nem kötelező) A billentyűzet nyilai segítségével módosíthatja a szabályok sorrendjét. A szabályok követése általában abban a sorrendben történik, ahogy a Munkafolyamat felügyelete oldalon megjelennek.

Szabály törlése

Egyszerre csak egy szabályt törölhet.

1. Válasszon egy szabályt a **Szabályok** listából.
2. Kattintson a Remove Rule (Szabály eltávolítása **) gombra**.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Feltételek létrehozása szabályhoz

Minden szabály egy sor feltételt követ.

1. A Feltételek szakaszban válassza **az Összes** vagy **a** Bármely **lehetőséget a** Match **legördülő** listából. Ha egy vagy több feltétel a Bármely **vagy** az Összes egyezés **kategóriára** van beállítva, akkor ezek a feltételek feltételcsoportot alkotnak.

   Mind – A munkafolyamatnak meg kell felelnie a feltételcsoport összes feltételének.

   Bármely – A munkafolyamatnak meg kell felelnie a feltételcsoportban megadott feltételek bármelyikének.

2. **A Feltételek** szakaszban válasszon egy lehetőséget a **Feltétel** legördülő listából.

   - **Ügynök**, **csoport** vagy **csapat** – Értékként kiválaszthatja egy ügynök, csoport vagy csapat nevét. A feltétel csak az adott ügynök, csoport vagy csapat hívásfelvételeire vonatkozik. Ha az ügynök, csoport vagy csapat neve szerkesztve van, Webex WFO automatikusan frissíti az állapot értékét, hogy megfeleljen az új névnek.
   - **Hívásirány** – Értékként kiválaszthatja **a Bejövő** vagy **a Kimenőt** . A feltétel minden bejövő és kimenő hívásfelvételre vonatkozik.

- **Kapcsolat típusa** – Kiválaszthatja **a Hívás**, Csak **képernyő, E-mail**, **Szöveg**, **Csevegés** vagy **SMS** értéket.
- Minden más – Megadhat egy karakterláncot értékként. A feltétel minden olyan hívásfelvételre vonatkozik, amelynek metaadatai tartalmazzák a megadott karakterláncot.

3. Válasszon egy lehetőséget az **Operátor** legördülő listából.

- **Tartalmazza – Olyan értékek keresése**, amelyek tartalmazzák a karakterláncot az Érték mezőben. Ez a mező nem különbözteti meg a kis- és nagybetűket. Implicit helyettesítő karaktereket tartalmaz a beírt szöveg előtt és után. A csillag (*) és a kérdőjel (?) helyettesítő karakterek használata engedélyezett.
- **Listában** található – Értékeket tölt be egy fájlból egyetlen értékoszlopban (vagy CSV). Ez automatikusan létrehoz egy Bármely feltétel csoportot az értékekkel. Minden érték lehetővé teszi a csillag (
*) és a kérdőjel (?) helyettesítő karakterek.
- **Is** – Pontos egyezés keresése. A csillag (*) és a kérdőjel (?) helyettesítő karakterek használata engedélyezett.
- **Egyenlő**– A megadott értéknek megfelelő pontszámértékek keresése. A számfeltételek lehetővé teszik a "Kisebb, mint" (<), a "Nagyobb, mint" (>) és az "Egyenlő" (=) operátorokat.

  MEGJEGYZÉS: Az Egyenlő operátor használatakor az Érték mező megkülönbözteti a kis- és nagybetűket. Ha nem biztos az Érték mezőben lévő karakterlánc kis- és nagybetűjében, használja a "Tartalmazza" operátort.

- **Ezzel** kezdődik – Olyan értékek keresése, amelyek az Érték mezőben lévő karakterlánccal kezdődnek.
- **Kisebb, mint** – A megadott értéknél kisebb pontszámértékek keresése.
- **Nagyobb, mint** – A megadott értéknél nagyobb pontszámértékek keresése.
- **<metaadat-operátor>** – Válassza ki a használni kívánt metaadatmezőt. Az érték úgy működik, mint egy "Is" operátor, amely csillagot (*) és kérdőjelet (?) helyettesítő karakterek.

4. Válasszon egy lehetőséget az **Érték** legördülő listából. A feltételtől függően választhat egy lehetőséget, vagy megadhat egy karakterláncot.

   A helyettesítő karakterek az "Is" és a "Contains" operátorokhoz is használhatók. A "tartalmazza" szó implicit csillag helyettesítő karaktereket tartalmaz a szöveg elején és végén.

- A csillag helyettesítő karakter (*) tetszőleges mennyiségű karaktert képviselhet, feltéve, hogy a karakterlánc többi karaktere egyezik.

  A 61. PÉLDA * minden 61-gyel kezdődő számnak megfelel, például 6124, 61555 és 613.

- A kérdőjel helyettesítő karakter (?) helyettesítheti a karakterlánc egyetlen karakterét.

  61. PÉLDA ?? minden olyan számnak megfelel, amely 61-gyel kezdődik és négy számjegyből áll, például 6124, 6125 és 6126.

5. (Nem kötelező) Kattintson a + gombra egy feltétel hozzáadásához, − feltétel törléséhez, vagy Gombra egy új feltételcsoport létrehozásához, és ismételje meg az 1–4. lépést az új feltételhez vagy feltételcsoporthoz.
6. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Műveletek létrehozása feltételhez

A műveletek határozzák meg, hogy mi történjen, ha egy szabály feltételei teljesülnek.

1. Válasszon ki és konfiguráljon egyet vagy többet az alábbi műveletek közül.
   - **Adatmegőrzési szabály** — Lehetőség a **véletlenszerű hangfelvételek** <n>% -os megtartására, **az egyező képernyőre** és **a nem egyező képernyőfelvételekre**. Válassza ki a munkafolyamat-szabályoknak megfelelő kapcsolattartók adatmegőrzési szabályát. Az adatmegőrzési szabály határozza meg, hogy mennyi ideig őrzi meg a rendszer a felvételeket. A megőrzési idő a partner kezdési időpontja alapján kezdődik.

     MEGJEGYZÉS: Kapcsolatonként csak egy adatmegőrzési szabály engedélyezett.
   - **Adatmegőrzési szabály** — Lehetőség a véletlenszerű hangfelvételek **<n>% megtartására, a megfelelő képernyőfelvételek**, a nem egyező képernyőfelvételek **és** a szöveges interakciók **megtartására**. Válassza ki a munkafolyamat-szabályoknak megfelelő kapcsolattartók adatmegőrzési szabályát. Az adatmegőrzési szabály határozza meg, hogy mennyi ideig őrzi meg a rendszer a felvételeket vagy a szöveges rekordokat. A megőrzési idő a partner kezdési időpontja alapján kezdődik.

     MEGJEGYZÉS: Kapcsolatonként csak egy adatmegőrzési szabály engedélyezett.
   - **A véletlenszerű hangfelvételek <n>%-ának megtartása A <típusú> hangfelvételek** <n>%-os arányának megtartása— Megtartja a hangfelvételek megadott százalékát, amely megfelel a megadott névjegytípusnak.
   - **A véletlenszerűen egyező képernyőfelvételek <n>%-ának megtartása A <típusú> képernyőfelvételek** <n>%-os %-ának megtartása— Megtartja a megadott névjegytípusnak megfelelő egyező képernyőfelvételek megadott százalékát.
   - **A véletlenszerű, nem egyező képernyőfelvételek <n>%-ának megtartása A <típusú> nem egyező képernyőfelvételek** <n>%-ának megtartása— A nem egyező képernyőt hang nélkül rögzíti a rendszer a csak képernyőn megjelenő névjegyeknél. Ez a művelet megtartja a megadott kapcsolattípusnak megfelelő, nem egyező képernyőfelvételek megadott százalékát.

- **A szöveges műveletek** 100%-ának megtartása – Ezt a műveletet szöveges névjegyekhez használja. A 100%-os beállítás nem módosítható.
- **Azonnali feltöltés** — Lehetőség a véletlenszerű hang , a megfelelő képernyő **és**a nem egyező képernyőfelvételek **<n>% -ának megtartására**. A munkafolyamathoz társított hangfelvételek és képernyőfelvételek (egyező vagy nem párosított) a munkafolyamat befejezése után azonnal feltöltésre kerülnek. Az interakció végi munkafolyamatban a felvétel közvetlenül a felvétel befejezése után kerül feltöltésre. A napi munkafolyamatban a felvétel akkor kerül feltöltésre, amikor a napi munkafolyamat futtatása ütemezve van. Ha ez a beállítás nincs bejelölve, a normál feltöltési beállítások szabályai lépnek érvénybe. Ez az opció minden felvételtípusra vonatkozik. Ha napközben módosítja ezt a beállítást, a módosítás azonnal életbe lép.

  Az azonnal feltöltött fájlok befolyásolhatják a sávszélességet.

  > **BEVÁLT GYAKORLAT** : Ha szakaszos feltöltési kiszolgáló nélkül használja az Asztali felvételt, válassza az Azonnali feltöltés lehetőséget az alábbi hangfelvételek esetleges elvesztésének korlátozásához:
  > Várakozás a feltöltésre, amikor az ügynök számítógépe leáll.

- **Azonnali** újrahasznosítás – A hangfelvételek, képernyőfelvételek és szöveges felvételek azonnal a lomtárba kerülnek, és semmilyen más esemény nem dolgozza fel őket.

  Tipikus példa erre a Ne tartsa meg a telefonszámokat az interakció végén esemény. Nem szabad rögzíteni azokat a partnereket, akiknek ezek a telefonszámok Hívás/Hívott formában szerepelnek. Az Azonnali újrahasznosítás lehetőség kiválasztásával a rendszer a lomtárba küldi őket, és a napi esemény során nem kerülnek újra feldolgozásra. Ez megakadályozza, hogy a Ne tartson listát mind az interakció vége, mind a napi események esetében.

- **Metaadatok** beszúrása – Lehetővé teszi a mezőben megadott szöveg beszúrását a munkafolyamatnak megfelelő kapcsolattartók felhasználó által definiált metaadatmezőjébe. Az egyéni metaadatmezőket a Metaadat-kezelő oldalon kezelheti .
- **Állítsa a kiértékelési képernyőt <Értékelés neve>** értékre — Válassza ki azt a kiértékelési űrlapot, amelyet a munkafolyamatnak megfelelő kapcsolattartókhoz szeretne társítani.
- **Állítsa az interakció okát <Ok>** értékre — Válassza ki a felvételhez társítandó okot. Ha nem választ okot, az Archiválás alapértelmezés szerint hozzá van rendelve.
- **Állítsa a felmérési űrlapot <Felmérés neve>** értékre — Válassza ki azt a felmérési űrlapot, amelyet a munkafolyamat feltételeinek megfelelő kapcsolattartókhoz szeretne társítani.

Ki kell választania Az ügyfél hangja (VoC) kérdést és a kérdéshez tartozó értékelési küszöbértéket is. A VoC-kérdésnek numerikus válaszformátumúnak kell lennie. Ha az ügyfél VoC-ra adott válasza eléri az Ön által meghatározott értékelési küszöbértéket, a társított kapcsolattartó kiértékelésre lesz megjelölve.

A felmérési űrlapokat e-mailben küldjük el. Adja meg a Küldés e-mailből, a Válasz e-mailből, a feladó nevét és az e-mail tárgyát. A felmérési űrlapok küldésével kapcsolatos további tudnivalókat lásd: Online felmérésszolgáltatók konfigurálása.

> MEGJEGYZÉS: Ha a mező értéke IVR, a **Küldés e-mailből,Válasz e-mailre,Feladó neve** és **E-mail tárgya** mezők nem érhetők el.

2. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Mezőleírások

A Munkafolyamat-felügyelet lapon hozhat létre, szerkeszthet vagy törölhet munkafolyamatot.

Szabályok konfigurálása

Konfigurálja a munkafolyamat szabályait.

Mező	Leírás
Visszaállítás	Állítsa vissza a szakasz legutóbb mentett módosításait.

Feltételek konfigurálása

Konfigurálja a munkafolyamat feltételeit. A feltételek határozzák meg, hogy melyik kapcsolat felel meg egy szabálynak.

Mező	Leírás
Importálás	Tallózással keressen meg egy CSV- vagy TXT-fájlt, amely a kiválasztott feltétel alapján egyetlen adatoszlopot tartalmaz. Ez a gomb csak akkor jelenik meg, ha az operátor "A listában található".
<szám> sorok	(Csak olvasható) Az importált CSV fájl sorainak számát jeleníti meg.
CSV	(Táblázat adatainak exportálása a CSV formátumba) Exportálja a kijelölt adatokat CSV formátumba.

Alapértelmezés szerint a következő feltételek állnak rendelkezésre. A hozzáadott egyéni metaadatokat is kiválaszthatja.

Feltétel	Leírás
Ügynök	Csak az értékként kiválasztott ügynökre vonatkozik. Az operátor alapértelmezés szerint egyenlő, és nem módosítható.
Csoport	Csak az értékként kiválasztott csoportra vonatkozik. Az operátor alapértelmezés szerint egyenlő, és nem módosítható.
Csapat	Csak az értékként kiválasztott csapatra vonatkozik. Az operátor alapértelmezés szerint egyenlő, és nem módosítható.
Ügynök utóneve operátornak	Minden olyan felhasználó utónevére vonatkozik, amely megfelel a kiválasztott és a megadott értéket.
Ügynök vezetékneve operátornak	Minden olyan felhasználó vezetéknevére vonatkozik, amely megfelel a kiválasztott és a megadott értéket.
Ügynök felhasználóneve operátorának	Minden olyan felhasználó Windows-bejelentkezésére vonatkozik, amely megfelel az Ön Válassza ki a lehetőséget, és adja meg a megadott értéket. Active Directory környezetben ez a feltétel a felhasználók Active Directory-bejelentkezése.
Ügynök e-mail címe operátornak	Minden olyan felhasználó felhasználónevére vonatkozik, amely megfelel a kiválasztott és a megadott értéket. A Webex WFO-ban ez a feltétel a felhasználók e-mail-címe.
Csapat neve	Minden olyan csapatra vonatkozik, amely megfelel a kiválasztott operátornak és a A megadott érték.
Csoportnév	Minden olyan csoportra vonatkozik, amely megfelel a kiválasztott operátornak és a A megadott érték.
A hívások iránya	Minden olyan hívásra vonatkozik, amely megfelel a kiválasztott iránynak: bejövő vagy Kimenő.
Hívás időtartama (másodperc) szolgáltatóval	Minden olyan hívásra vonatkozik, amelynek hossza megegyezik a kiválasztott és a megadott értéket.

Feltétel	Leírás
Hívószám szolgáltatójával	Minden olyan hívásra vonatkozik, amelynek hívószáma megegyezik az Ön Válassza ki és adja meg a megadott értéket.
Hívott szám szolgáltatójával	Minden olyan hívásra vonatkozik, amelynek hívott száma megegyezik az Ön Válassza ki a lehetőséget, és adja meg a megadott értéket.
Telefonszám	Minden olyan hívásra vonatkozik, amelynek hívószáma vagy hívott száma Megfelel a kiválasztott operátornak és a megadott értéknek.
Ügynök Munkaviszony időtartama (nap)	Minden olyan ügynökre vonatkozik, akinek a munkaviszonyának időtartama megegyezik a kiválasztott operátorral és a megadott értékkel.
Kapcsolat típusa	Minden olyan névjegyre vonatkozik, amelynek típusa megegyezik a kiválasztott értékkel.

Műveletek konfigurálása

Konfigurálja a munkafolyamat műveleteit. A műveletek határozzák meg, hogy mi történjen a szabályoknak megfelelő kapcsolattartókkal.

Mező vagy gomb	Leírás
Konvertálás feltöltéskor	Lehetőség a véletlenszerű hang <n>% megtartására, az egyező képernyőre és páratlan képernyőfelvételek. A szerver átalakítja a feltöltött felvételeket a felvételi formátumból a tárolási formátumba. Ha nem jelöli be ezt a beállítást, a felvétel a lejátszásig nem konvertálódik. A képernyőfelvétel és a tárolási formátumok alapértelmezés szerint azonosak (WebM Video - VP8). Hangfelvételek esetén a felvételi formátum titkosított OPUS, a tárolási formátum pedig WebMA Audio - Vorbis.

Kapcsolódó témakörök

- A munkafolyamat-felügyelet működése – További információ a munkafolyamat-eseménytípusokról és arról, hogy Webex WFO hogyan kezeli az ütköző munkafolyamatokat.

A munkafolyamat-felügyelet működése

További információ a QM munkafolyamatokról, beleértve az interakció vége (EOI) és a napi eseménytípusok közötti különbségeket, valamint azt, hogy Webex WFO hogyan kezeli az ütköző munkafolyamatokat.

Eseménytípusok

Az EOI és a Napi eseménytípusok határozzák meg, hogy a kapcsolatfelvétel után mikor kerül sor a munkafolyamatra. Miután kiválasztott egy eseménytípust, konfigurálhatja a munkafolyamatokat különböző műveletek végrehajtására. A munkafolyamat-műveletek teljes listájáért lásd: Munkafolyamatok automatizálása QM munkafolyamatok.

Az alább felsorolt három műveletre alkalmazott logika attól függően változik, hogy a műveletet napi vagy EOI-eseményre alkalmazzák-e. Az eltérő logikával kapcsolatos részletek a Napi események és az Interakció vége események című szakaszokbantalálhatók.

- Tartsa meg a véletlenszerű hangfelvételek <n>% -át
- Tartsa meg a véletlenszerűen egyező képernyőfelvételek <n>%-át
- Tartsa meg a véletlenszerű, nem egyező képernyőfelvételek <n>%-át

Ahol az <n> olyan szövegmezőt, jelölőnégyzetet vagy legördülő listát jelöl, ahol egyedi érték állítható be.

Napi események

Napi eseményekről akkor beszélünk, amikor egy munkafolyamat naponta egyszer dolgozza fel az összes felvételt. Ha egy napi munkafolyamat végrehajtásakor még mindig vannak rögzített hívások, akkor ezek a hívások a következő napi munkafolyamat futtatásakor kerülnek feltöltésre. A napi munkafolyamatok konfigurálhatók olyan műveletekhez, amelyek lehetővé teszik a hang- vagy képernyőfelvételek bizonyos százalékának megőrzését. Webex WFO pontos százalékban számítja ki a napi munkafolyamatokat. Ez azt jelenti, hogy ha úgy konfigurál egy munkafolyamatot, hogy a véletlenszerű hangfelvételek 20%-át megőrizze, akkor a véletlenszerű hangfelvételek 20%-a megmarad a munkafolyamat feldolgozásakor.

Interakció végi események

Az interakció végi (EOI) események az, amikor a munkafolyamat minden egyes hívás végén feldolgozza a felvételt. A napi munkafolyamatoktól eltérően az EOI-munkafolyamatok kiszámítása az egyes kapcsolattartók végén történik, egy kiszámított hozzávetőleges százalék használatával. Webex WFO megbecsüli az összes kapcsolat százalékos arányát, mivel a feldolgozáskor csak az aktuális és a korábbi kapcsolatok adatai állnak rendelkezésre. Ennek a százaléknak a becsléséhez a rendszer a fedélzeti keverési modellhez hasonló logikát használ annak eldöntésére, hogy mi történjen az érintkezővel.

A deck shuffle modellben minden ügynökhöz elméleti pakli van rendelve. Ez a pakli megtartandó és eldobandó kártyákból áll a médiaműveletek konfigurált <n>%-os %-ának arányában, mint például a hangfelvételek <n>%-ának megtartása. Ahol az <n> olyan szövegmezőt, jelölőnégyzetet vagy legördülő listát jelöl, ahol egyedi érték állítható be. Webex WFO megkeveri a paklit, majd minden egyes kontaktnál Webex WFO kihúzza a kártyát a tetejéről.

A paklit, és megtartja vagy eldobja a kártyán alapuló kapcsolatot. A pakli átrendeződik, amikor Webex WFO eléri a pakli végét. A deck shuffle modell biztosítja, hogy a névjegyek ne legyenek felülreprezentáltak vagy alulreprezentáltak a WFO Webex konfigurált kapcsolatok százalékos arányában.

FONTOS Ha egy ügynök 10-nél kevesebb hívást fogad egy nap alatt, akkor a tényleges százalék nem garantáltan megegyezik az EOI-munkafolyamathoz konfigurált százalékkal.

QM munkafolyamat-ütközések

A legtöbb munkafolyamathoz több egyidejű műveletet is kiválaszthat. Ütközések azonban előfordulhatnak, ha nem kompatibilis műveleteket konfigurál. Az alábbiakban felsorolunk minden olyan műveletet, amely konfliktusokat válthat ki.

MEGJEGYZÉS: Ezek a műveletek önmagukban nem váltanak ki ütközéseket. Ezeknek a műveleteknek csak néhány kiválasztott kombinációja válthat ki konfliktusokat.

- Tartsa meg a véletlenszerű hangfelvételek <n>% -át
- Tartsa meg a véletlenszerűen egyező képernyőfelvételek <n>%-át
- Tartsa meg a véletlenszerű, nem egyező képernyőfelvételek <n>%-át
- Hangfelvételek azonnali újrahasznosítása
- Azonnal újrahasznosítsa a képernyőfelvételeket.

PÉLDA Egy munkafolyamat úgy van konfigurálva, hogy a **véletlenszerű hangfelvételek** 10%-át megtartsa, és **azonnal újrahasznosítsa a hangfelvételeket**. A rendszert két ellentétes művelet elvégzésére kérik, amelyek a hangfelvételek megőrzése és újrahasznosítása. Ez konfliktust teremt.

Feltételes utasítások

Az alábbi feltételes utasítások bemutatják az összes olyan konkrét forgatókönyvet, amely ütközéseket vált ki azáltal, hogy bemutatja két ütköző művelet konfigurációját a fej-fej melletti mérkőzésekben, valamint azt, hogy melyik versengő művelet nyer. Amikor egy akció nyer, Webex WFO követi a győztes akciót, és figyelmen kívül hagyja a vesztes akciót.

Ha:	Akkor:
Van egy EOI Recycle Immediate munkafolyamat és a Daily Keep <n>% of media munkafolyamat.	Az EOI Recycle Immediate munkafolyamatot követi.
Van egy EOI Recycle Immediate munkafolyamat és Daily Recycle Immediate	Az EOI Recycle Immediate munkafolyamatot követi.

Ha:	Akkor:
munkafolyamat.	
Van egy EOI Keep <n>% média-munkafolyamat és Napi újrahasznosítás azonnal munkafolyamat.	Az EOI Keep <n>% média-munkafolyamatot követi. A rendszer az EOI által konfigurált feltöltési időt és adatmegőrzési szabályzatot követi.
A média-munkafolyamatok EOI Keep <n>% -a, a média-munkafolyamatok Daily Keep <n>% -a áll rendelkezésre.	Az EOI Keep <n>% média-munkafolyamatot követi. A rendszer az EOI által konfigurált feltöltési időt és a napi adatmegőrzési szabályzatot követi.

FONTOS Általában, ha ütközés van két munkafolyamat között, akkor a rendszer az elsőként futtatásra konfigurált munkafolyamatot követi.

FONTOS : Általában, ha két munkafolyamat ütközik az adatmegőrzési szabályokkal, akkor a rendszer a legutóbb frissített munkafolyamatot követi.

Kapcsolódó témakörök

- Munkafolyamatok automatizálása QM – További információ a munkafolyamatok konfigurálásáról.

Adatmegőrzési házirendek kezelése a QM és az Analytics szolgáltatáshoz

Az Adatmegőrzés lapon létrehozhat egy adatmegőrzési szabályt, amely meghatározza, hogy mennyi ideig őrizze meg a rendszer az egyes kapcsolattartókat, majd rendelje hozzá a házirendet egy munkafolyamathoz (lásd: QM-munkafolyamatok automatizálása). Alapértelmezés szerint a hang- és képernyőfelvételek maximális megőrzési ideje két év. A rendszergazda ettől eltérő maximális megőrzési időt is megadhat.

A hangfelvételek, képernyőfelvételek és szöveges rekordok megőrzési idejét a következő névjegykategóriákhoz adhatja meg:

- Névjegy archiválása
- Pontozatlan kapcsolat
- Pontozott kapcsolat
- HR kapcsolattartó

- Képzési kapcsolattartó
- Címkézett kapcsolat

A névjegy minden összetevője (hangfelvétel, képernyőfelvétel vagy gyökérfelvétel) saját adatmegőrzési házirenddel rendelkezhet. Webex A WFO törli a felvétel tárolási fájljait, amikor az összes vonatkozó tárolási házirend lejár. Egy felvételtároló fájl nulla vagy több névjegyhez, valamint nulla vagy egy gyökérfelvételhez lehet társítva. (Lásd: Konfigurálja QM globális beállításokat a gyökérfelvételek adatmegőrzési szabályának beállításához.)

Előfeltételek

- Rendelkezik Adminisztrálás QM engedéllyel

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > QM > QM kapcsolati folyamatok > megőrzés

Eljárások

Adatmegőrzési szabály létrehozása

1. Válassza az Új adatmegőrzési szabályzat létrehozása lehetőséget .
2. Adja meg a szabályzat nevét az **Adatmegőrzési szabály** mezőben.
3. **A Beállítások** szakaszban válassza ki az egyes kapcsolattípusokhoz tartozó megőrzési időszakokat.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.
5. Lépjen a Munkafolyamat-felügyelet oldalra (Alkalmazáskezelés > QM > QM Kapcsolati folyamatok > Munkafolyamat-felügyelet), és rendelje hozzá az adatmegőrzési szabályt egy munkafolyamathoz (lásd: Automatizálás QM munkafolyamatok).

Adatmegőrzési szabály szerkesztése

MEGJEGYZÉS: A megőrzési időszak lerövidítése vagy meghosszabbítása nincs hatással azokra a meglévő hívásrögzítésekre, amelyekre korábban ez a házirend vonatkozott. Az új rövidebb vagy hosszabb hossz csak azokra a hívásokra vonatkozik, amelyek
A változás után kerülnek rögzítésre.

1. Válassza a Meglévő adatmegőrzési szabályzat **szerkesztése lehetőséget**.
2. Válassza ki a szabályzatot az **Adatmegőrzési szabályok** legördülő listából.
3. Szükség szerint szerkessze a házirendet, majd kattintson a Mentés **gombra**.

Ha egy hívás címkézett, Webex WFO törli a képernyőjét és a hangfelvételeit a képernyő és a hang címkézett megőrzési idejének végén. Webex WFO törli a híváshoz társított metaadatokat, ha elérte a leghosszabb címkézett megőrzési időt.

A munkafolyamathoz rendelt csapatok ugyanazt a megőrzési időszakot használják. Miután Webex WFO megőrzési időszakot rendelt egy híváshoz, az időtartam nem változik, ha egy csapatot áthelyeznek az egyik munkafolyamatból a másikba. Csak az új munkafolyamatra való váltás után rögzített hívások használják az új munkafolyamat megőrzési időszakát.

Kapcsolódó témakörök

- Munkafolyamatok automatizálása QM – Kapcsolattartók hozzárendelése adatmegőrzési szabályokhoz munkafolyamatokon keresztül
- Globális beállítások konfigurálása QM – A gyökérfelvételek megőrzési szabályának beállítása
- Több névjegy törlése vagy frissítése egyszerre – Új adatmegőrzési szabály hozzárendelése egyszerre több névjegyhez.

Szakaszos feltöltés konfigurálása

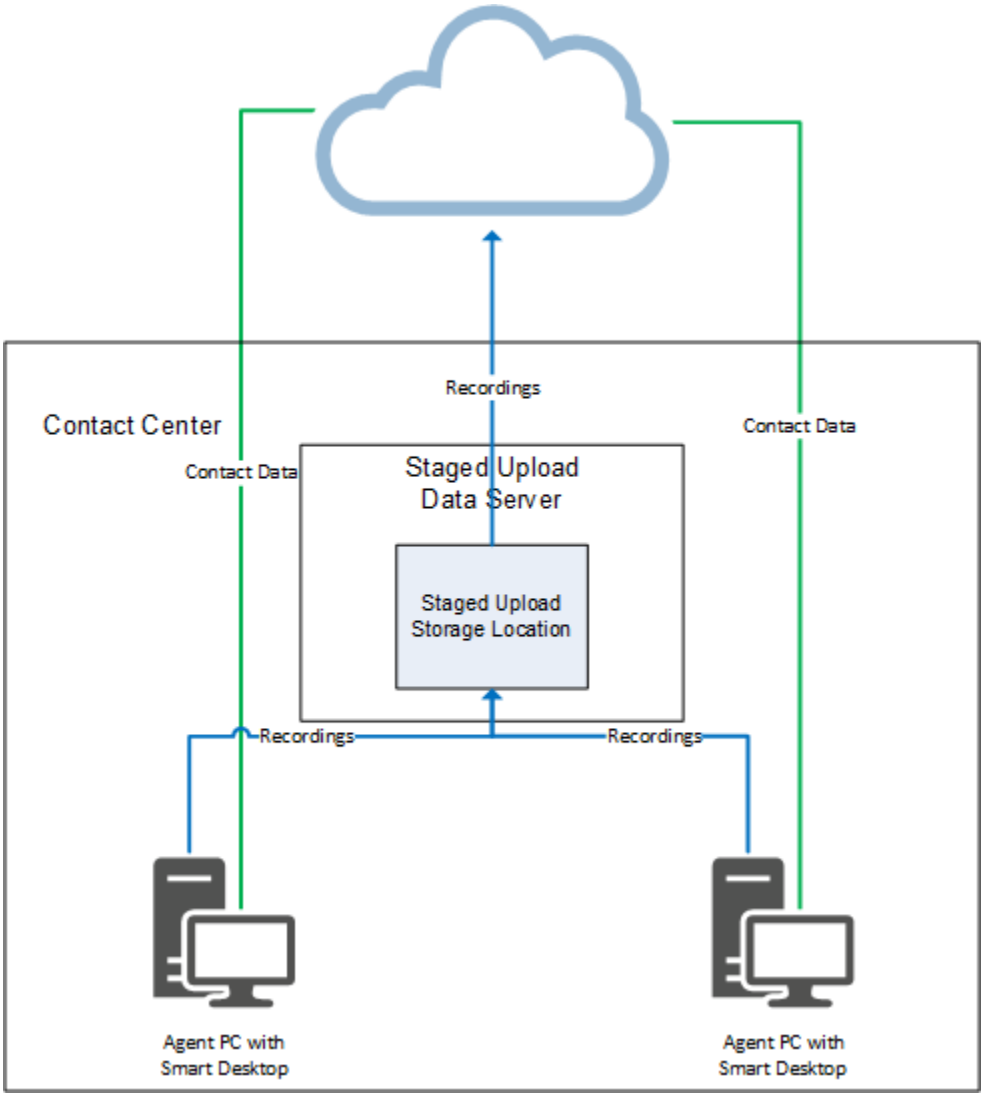
A felvételek három különböző módon helyezhetők át az ügynök számítógépekről a felhőbe. Mindhárom módszer QM munkafolyamat-eseményeket és a Smart Desktop alkalmazással rendelkező ügynökszámítógépeket igényel.

- A kapcsolatfelvétel befejezése után azonnal töltse fel a felvételeket a felhőbe.
- A felvételeket az ügynök számítógépén tárolhatja, majd naponta egyszer feltöltheti a felhőbe.
- Töltse fel a felvételeket a kapcsolatfelvételi központ adatkiszolgálójára közvetlenül a kapcsolatfelvétel befejezése után (első szakasz), majd helyezze át őket a felhőbe naponta egyszer (második szakasz).

Ez a témakör csak a harmadik, "szakaszos feltöltésnek" nevezett lehetőséggel foglalkozik. A szakaszos feltöltés lehetővé teszi, hogy felvételeit biztonságos helyen tartsa anélkül, hogy túlterhelné az internetes sávszélességet.

A szakaszos feltöltéssel kezelt névjegyek a felvétel befejezése után megjelennek az Interakciók oldalon, de a szakaszos feltöltési folyamat befejezéséig "Még nincs feltöltve" fájlfeltöltési állapotuk van.

Az alábbi képen egy alapszintű szakaszos feltöltési konfiguráció adatfolyama látható.



Előfeltételek

- Az ügynökök engedélyezve vannak a hang- és/vagy képernyőfelvételhez.
- Az ügynök számítógépeken telepítve van a Smart Desktop.
- Az alábbi engedélyekkel rendelkezik:
  - Bérlő felügyelete
  - Szervezeti struktúra felügyelete (szükséges ahhoz, hogy csapatok segítségével társítsák az ügynököket a szakaszos feltöltési adatkiszolgálóhoz)
  - Munkafolyamat felügyelete

Az oldal helye

Változik. A részleteket lásd az alábbi eljárásokban.

Eljárások

A szakaszos feltöltés beállítása négy lépésből áll:

- 1. lépés: (Nem kötelező) azonosítsa azokat az ügyintézőket, akik szakaszos feltöltést fognak használni
- 2. lépés: Az szakaszos feltöltési összetevő konfigurálása
- 3. lépés: Ügynökök társítása a szakaszos feltöltési adatkiszolgálóhoz
- 4. lépés: Napi esemény munkafolyamat-szabály konfigurálása szakaszos feltöltéshez

1. lépés: (Nem kötelező) azonosítsa azokat az ügyintézőket, akik szakaszos feltöltést fognak használni

Az 1. lépés tervezési lépés, nem konfigurációs lépés. Először azonosítsa azokat az ügyintézőket, akik szakaszos feltöltést fognak használni, hogy ezeket az ügyintézőket szem előtt tartva hozhassa létre a szükséges konfigurációkat. A kapcsolattartó központban lévő összes ügynök használhat szakaszos feltöltést, vagy csak néhányat.

2. lépés: Az szakaszos feltöltési összetevő konfigurálása

A szakaszos feltöltési adatkiszolgáló konfigurálása

- Engedélyezze az SMB 1.0 fájlmegosztás támogatása szolgáltatást azon a kiszolgálón, amelyet szakaszos feltöltéshez fog használni.

Az szakaszos feltöltési tárolási hely létrehozása

1. Hozzon létre egy mappát azon a helyen, ahol a felvételeket tárolni szeretné, mielőtt feltöltené őket a felhőbe. Ez a hely lehet az adatkiszolgálón vagy más helyen (például NAS).
2. Konfigurálja a mappa megosztási tulajdonságait, hogy az ügynökszámítógépek hozzáférhessenek. Ha a mappa nem az adatkiszolgálón található, akkor a megosztási tulajdonságokat is konfigurálnia kell, hogy az adatkiszolgáló hozzáférhessen.
3. Másolja az UNC elérési utat a mappába. Ezt később fogja használni.

Az szakaszos feltöltési összetevő engedélyezése

1. Lépjen az Alkalmazáskezelés > Globális > Rendszerkonfiguráció > Adatkiszolgáló konfigurálása elemre.
2. Válassza ki az szakaszos feltöltéshez használni kívánt adatkiszolgálót az **Adatkiszolgáló konfigurációjának** kiválasztása legördülő listából.
3. A Regionális adatkiszolgáló szakaszos feltöltési beállításai alatt **válassza a Szakaszos feltöltés** engedélyezése lehetőséget **.** További mezők jelennek meg.

4. Konfigurálja a mezőket az alábbiak szerint.

Mező	Konfiguráció
Hely	A korábban kimásolt szakaszos feltöltési tárolási hely UNC elérési útja. Az ügynök számítógépeknek hozzá kell férniük ehhez a helyhez. **PÉLDA** \\ServerName\FolderName
Felhasználónév	A szakaszos feltöltési adatkiszolgálót felügyelő személy felhasználóneve. **PÉLDA** : Tartomány\user.name
Jelszó	A szakaszos feltöltési adatkiszolgálót felügyelő személy jelszava.

5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

3. lépés: Ügynökök társítása a szakaszos feltöltési adatkiszolgálóhoz

Ez a lépés lehetővé teszi az ügynökszámítógépek számára, hogy felvételeket küldjenek a szakaszos feltöltési tárolóhelyre, ahol a felvételek addig tárolódnak, amíg a QM munkafolyamat napi eseménye (a 4. lépésben konfigurálva) le nem fut, és fel nem tölti azokat a felhőbe.

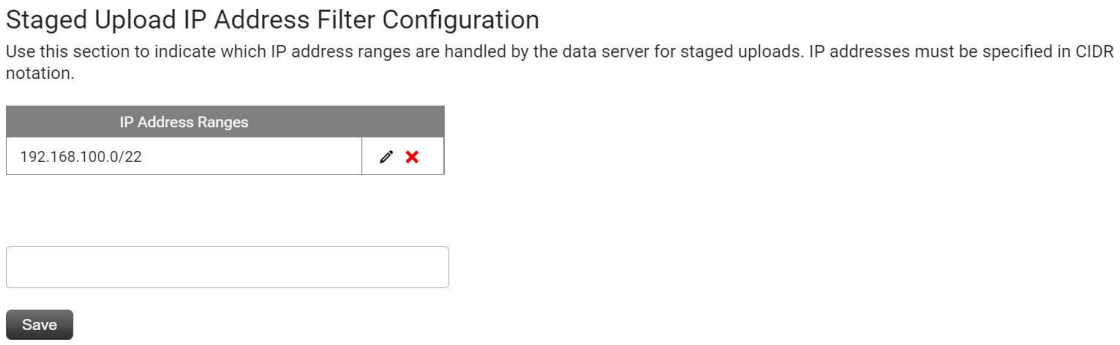
MEGJEGYZÉS: A szakaszos feltöltési adatkiszolgálóhoz nem társított ügyintézők felvételei az első QM munkafolyamat-eseménynek megfelelően, egyező feltételekkel lesznek feltöltve. Ez a következőket eredményezheti:
Azonnali feltöltés a felhőbe vagy késleltetett feltöltés a felhőbe, ahol a felvételek a kívántnál hosszabb ideig maradnak az ügynök számítógépén.

Az ügynököket háromféleképpen társíthatja a szakaszos feltöltési adatkiszolgálóhoz: IP címek, csoportok vagy IP címek és csoportok egyaránt.

A IP címek használatával ügynököket társíthat a szakaszos feltöltési adatkiszolgálóhoz

1. Lépjen az Alkalmazáskezelés > Globális > Rendszerkonfiguráció > Adatkiszolgáló konfigurálása elemre.
2. Válassza ki a szakaszos feltöltési adatkiszolgálót az **Adatkiszolgáló konfigurációjának** kiválasztása legördülő listából.
3. **A Szakaszos feltöltési IP címszűrő konfigurációja** szakaszban adjon meg legalább egy IP címtartományt CIDR-jelöléssel. Minden olyan ügynök, akinek a számítógépe ennek a tartománynak megfelelő IP címmel rendelkezik, a szakaszos feltöltési adatkiszolgálóhoz van társítva.

FONTOS Ennek a IP címtartománynak tartalmaznia kell a szakaszos feltöltést használó ügynökök összes számítógépének IP címét. A címnek azonosítania kell azt a nyilvános vagy külső hálózatot, amelyet a
Az ügynökök asztalai innen kommunikálnak. Ha a szervezet NAT-tűzfalat használ, ne használja a címet a helyi vagy belső alhálózatához.



4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Ügynökök társítása csoportok használatával a szakaszos feltöltési adatkiszolgálóhoz

A szakaszos feltöltési adatkiszolgálót hozzárendelheti egy vagy több csapathoz, majd hozzárendelheti az összes ügynököt, aki szakaszos feltöltést fog használni ezen csapatok egyikéhez.

1. Lépjen az Alkalmazáskezelés > a Globális > Felhasználói konfiguráció > Teams lapra.
2. Válassza ki a szakaszos feltöltési adatkiszolgálóhoz társítani kívánt csapatot a Válasszon egy csapatot **legördülő** listából.
3. A Felhasználók alatt **helyezze át a csapathoz hozzárendelni kívánt ügynököket az Elérhető**értékről a **Hozzárendelt** értékre **.**

   MEGJEGYZÉS A Felhasználók lapon egyéni felhasználókat is hozzárendelhet csoportokhoz.

4. A Szakaszos feltöltés helye **területen**válassza ki az Szakaszos feltöltési adatkiszolgálót.
5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

A IP címek és csapatok használatával társítsa az ügynököket a szakaszos feltöltési adatkiszolgálóhoz

1. Társítsa az ügynökök IP címeit a szakaszos feltöltési adatkiszolgálóhoz az egyik korábbi eljárásban leírtak szerint.
2. Társítsa az ügynököket egy szakaszos feltöltési adatkiszolgálói csapathoz a korábbi eljárások egyikében leírtak szerint.

Az ügynökcsapatokkal és IP címekkel kapcsolatos különböző konfigurációk különböző eredményeket hoznak. Az alábbi táblázat azonosítja, hogy egy ügynök használ-e szakaszos feltöltést ezen konfigurációk alapján.

Társított ügynöki csapat	PC IP	A számítógép	Nincs IP szűrő
Van	Szakaszos feltöltést használ	Nem használ szakaszos feltöltést	Szakaszos feltöltést használ
Nem	Szakaszos feltöltést használ	Nem használ szakaszos feltöltést	Nem használ szakaszos feltöltést

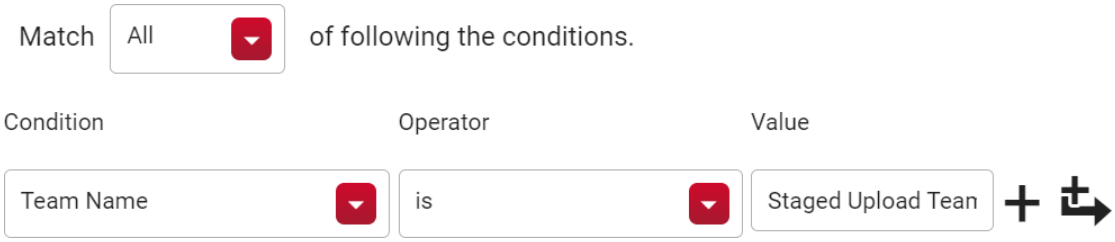
4. lépés: Napi esemény munkafolyamat-szabály konfigurálása szakaszos feltöltéshez

A szabályok műveletekből és feltételekből állnak. A művelet az, amit Webex WFO csinál egy felvétellel. A feltételek olyan feltételek, amelyeknek a felvételnek meg kell felelnie ahhoz, hogy a művelet megtörténjen. Ez a szabály a felvételeket az ügynök számítógépekről a szakaszos feltöltési tárolóhelyre küldi (a 2. lépésben konfigurálva) ahelyett, hogy ügynökszámítógépeken tárolná őket, vagy azonnal feltöltené őket a felhőbe. A QM munkafolyamat-eseményekre vonatkozó szabályok konfigurálásával kapcsolatos további tudnivalókat lásd: QM munkafolyamatok automatizálása.

Szabály létrehozása szakaszos feltöltéshez

1. Lépjen az Alkalmazáskezelés > QM > QM a Kapcsolati folyamatok > a Munkafolyamat-felügyelet részhez.
2. Válassza a Daily Event **lehetőséget**.
3. Az Idő **alatt**válassza ki a felvételek feltöltésének idejét az szakaszos feltöltési tárolóhelyről a felhőbe.
4. Adjon egyedi nevet a szabálynak a **Név** mezőben.
5. Kattintson a Save Rule (Szabály mentése **) gombra**.
6. Válassza ki a szabályt a **Szabályok** listából.
7. A Feltételek **szakaszban adja meg azokat a** feltételeket, amelyek a szakaszos feltöltést használó összes ügynök számítógépe által rögzített összes felvételre vonatkoznak.

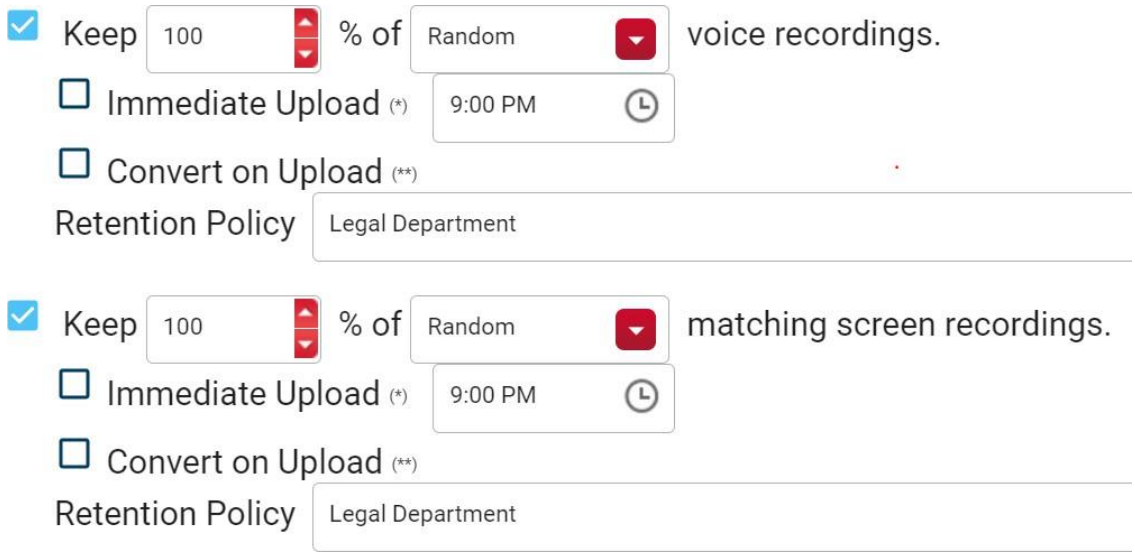
> **PÉLDA**
> Az összes ügynök, aki szakaszos feltöltést fog használni, hozzá van rendelve a szakaszos feltöltési csapathoz. A feltétel így néz ki:



8. **A Műveletek** szakaszban hozzon létre egy műveletet, amely megakadályozza a hang- és képernyőfelvételek azonnali feltöltését.

FONTOS : Legalább az Azonnali feltöltés **jelölőnégyzetek jelölését el kell törölnie a** hangfelvételek és képernyőfelvételek esetében. Az azonnali feltöltéssel konfigurált munkafolyamat-szabályok mindig azonnal feltöltik a felvételeket a felhőbe, még akkor is, ha a szakaszos feltöltési adatkiszolgáló
Konfigurálva van, és ügynökök vannak társítva hozzá.

PÉLDA
Minden olyan hangfelvételt és képernyőfelvételt, amely megfelel a Feltételek részben megadott feltételeknek, szakaszos feltöltéssel kezelünk. A műveletek így néznek ki:



9. (Nem kötelező) Szükség esetén finomítsa tovább a feltételeket és a műveleteket. A 7. és 8. lépés biztosítja a minimálisan szükséges konfigurációt.

10. Ha a szakaszos feltöltésen kívül más célokra is használsz szabályokat, az ütközések elkerülése érdekében rendezd a szabályokat. Webex WFO minden felvételt a lista első olyan szabálya szerint dolgoz fel, amelynek feltételei megegyeznek

őt. A munkafolyamat-szabályok közötti lehetséges ütközésekkel kapcsolatos további információkért lásd: A munkafolyamat-felügyelet működése .

11. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Kapcsolódó témakörök

- Szerepkörök és engedélyek kezelése – Ismerje meg az ügynökök rögzítésének engedélyezéséhez szükséges engedélyeket.
- Az adatkiszolgáló konfigurálása – További információ az adatkiszolgálókhoz elérhető beállításokról.
- Csapatok kezelése – További információ a csapatok konfigurálásáról.
- Munkafolyamatok automatizálása QM – Részletes információk arról, hogyan automatizálható, hogy Webex WFO hogyan kezeli a felvételeket.
- A munkafolyamat-felügyelet működése – További információk a munkafolyamatok működéséről.

A rögzített névjegyek kezelése

A Felvétel/kizárás oldalon proaktív módon kezelheti, hogy Webex WFO mely kapcsolattartókat rögzíti automatikusan, és mely névjegyeket zárja ki automatikusan a rögzítésből. Több befoglalási és kizárási szabály is lehet.

PÉLDA : Hozzon létre szabályokat az összes kimenő partner kizárására a rögzítésből, rögzítse az összes "612822" kezdetű névjegyet, vagy rögzítse az Egyesült Királyságból érkező összes hívást.

Előfeltételek

- Rendelkezik a Felügyelet QM engedéllyel.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > QM > QM kapcsolattartási folyamatok > befogadás/kizárás

Eljárások

FONTOS : Alapértelmezés szerint Webex WFO rögzít minden hívást. Ha a kizárási szabály mezői (például a minta típusa vagy iránya) hiányoznak, hiányosak vagy pontatlanul használnak helyettesítő karaktereket, Webex
A WFO rögzíti ezeket a hívásokat.

PÉLDA : Létrehoz egy befoglalási szabályt, amely csak a 1234567 hívott számmal rendelkező hívásokat rögzíti. Hívás érkezik, de a ACD nem ad meg hívott számot. Nem hozott létre kizárási szabályt
Gombra az üres hívott számmal rendelkező hívások kizárásához. Webex WFO rögzíti ezt a hívást.

Rögzítési szabály létrehozása

1. Kattintson a Hozzáadás **gombra**.
2. Írja be a telefonszámot a **Minta** mezőbe. Ne használjon kötőjeleket. Ebben a mezőben helyettesítő karaktereket használhat olyan szabályok létrehozásához, amelyek több számra vonatkoznak:
   - ? — Egyetlen számjegy

     PÉLDA 612822???? = minden 612-822 kezdetű szám.
   - * — Tetszőleges számú számjegy

     612. PÉLDA * = minden szám, amely 612-vel kezdődik.
   - + — Országkódjelző (a mező első karakterének kell lennie)

     EXAMPLE +44* = kapcsolatok az Egyesült Királyságban.
   - ÜRES — A ACD nem szolgáltat adatokat ehhez a mezőhöz.
3. Válassza ki a hívás jellemzőit a **Minta típusa** mezőből.
   - Hívószám – az ANI
   - Hívott szám – a DNIS
   - Mellék
   - Telefonszám – Egyes ACD-k egy Telefonszám nevű mezőben töltik fel az adatokat, ha a Hívószám vagy a Hívott szám üres. Ezzel a mintatípussal szabályokat hozhat létre, ha a ACD ezt teszi.
   - Bármely – Egyes ACD-k a Bármely nevű mezőbe töltik fel az adatokat, ha a hívószám vagy a hívott szám üres. Ezzel a mintatípussal szabályokat hozhat létre, ha a ACD ezt teszi.
4. Válassza ki a hívás **irányát**.
5. Kattintson a Hozzáadás **gombra**. A szabály megjelenik az oldalon.

Szabály szerkesztése

1. Kattintson a szabály melletti ceruza ikonra.
2. Szükség szerint szerkessze a szabályt.

3. Kattintson a Frissítés **gombra**.

Szabály törlése

1. Kattintson a szabály melletti kuka ikonra. Megnyílik a **Törlés** megerősítése ablak.
2. Kattintson a Delete elemre . A szabály eltűnik a listáról.

Rögzítési szabályok listájának importálása

BEVÁLT GYAKORLAT : Az importálás megfelelő formázásának ellenőrzéséhez először exportálja a rögzítési szabályok listáját, szükség szerint szerkessze a listát, majd importálja azt.

1. Kattintson **az Importálás** gombra az oldal jobb felső sarkában. Megnyílik az **Importálás** ablak.
2. Kattintson a Choose File (Fájl **kiválasztása) gombra**.
3. Válassza ki a feltölteni kívánt fájlt. Az **Importálás** ablak megtekinti a fájlban lévő új és meglévő szabályok előnézetét.
4. Kattintson az Importálás **gombra**. Az új szabályok megjelennek az oldalon.

Rögzítési szabályok listájának exportálása

FONTOS : Ha pluszjelet (+) tartalmazó nemzetközi hívókódot tartalmazó listát exportál, az Excel matematikai kifejezésként kezeli a számot. A listák használatához konvertálja az exportált . CSV Fájl szöveggé (.TXT), nyissa meg a fájlt az Excelben, és definiálja szövegformázott oszlopként.

- Kattintson **az Exportálás** gombra az oldal jobb felső sarkában. A fájl inclusion_exclusion_list.csv letöltődik a készülékre.

Kapcsolódó témakörök

- Munkafolyamatok automatizálása QM – Olyan szabályokat hozhat létre, amelyek megmondják Webex WFO-nak, hogy mit tegyen a felvételekkel.

Névjegy metaadatainak exportálása

A szűrési eredményekben szereplő összes névjegy metaadatait CSV fájlként exportálhatja.

MEGJEGYZÉS Webex WFO rendszergazdák határozzák meg, hogy mely metaadatok exportálhatók. Webex WFO csak exportálható metaadatokat tartalmaz a CSV fájlban.

Előfeltételek

- Rendelkezik a Névjegyek megtekintése engedéllyel.
- A hatókörén belül vannak felvételek.

Az oldal helye

Kölcsönhatások

Eljárások

Névjegy metaadatainak exportálása

1. Szükség szerint szűrje az érintkezőket. Lásd: Kontaktok keresése.
2. (Nem kötelező) Oszlopok hozzáadása vagy eltávolítása az oldalról. A CSV letöltés csak az oldalon látható oszlopokból tartalmaz információkat. Lásd: Az oszlopok testreszabása az Interakciók oldalon.
3. Kattintson a **Listabeállítások** ikonra.
4. Kattintson a **Táblázat adatainak exportálása CSV** elemre. A fájl letöltődik a készülékre.

Kapcsolódó témakörök

- Az oszlopok testreszabása az Interakciók oldalon – Információk az exportálásba felvehető oszlopokról
- Névjegyek keresése – A letölteni kívánt adatokat tartalmazó névjegyek megkeresése.
- Névjegyek tömeges exportálása – Több névjegy felvételeinek, metaadatainak és átiratainak exportálása külső tárolóhelyre.
- Több névjegy törlése vagy frissítése egyszerre – Több névjegy metaadatmezőinek frissítése vagy törlése egyszerre.

Felvétel igény szerint

A minőségkezelési munkafolyamatok a legtöbb rögzítési helyzetet képesek kezelni, de előfordulhatnak olyan helyzetek, amelyekre a munkafolyamat nem terjed ki. A Felvételvezérlők oldal lehetővé teszi ezeknek a munkafolyamatoknak a felülbírálását és a hívások közvetlen kezelését.

Előfeltételek

- Rendelkezik a Felvételvezérlők engedélykészlettel.
- A szervezet metaadatokat konfigurált a névjegyekhez (amelyek a metaadatok névjegyhez csatolásáhoszükségesek).
- A szervezet konfigurálta a címkézést (egy hívás másik megőrzési időre való címkézéséhezszükséges).

Az oldal helye

Felvételi vezérlők

Eljárások

Bejelentkezés a Felvételvezérlőkbe

Ez mindig az első lépés a Felvételi vezérlők használatában.

1. Kattintson a Log In (Bejelentkezés) gombra .
2. Adja meg a melléket a **Telefonmellék** mezőben.
3. Kattintson a Submit (Küldés) **gombra**.

Rögzítse képernyőjét

Ezek a lépések csak a képernyőt rögzítik, hangot nem. A képernyőt akkor is rögzítheti, ha éppen nem telefonál, így ez a funkció lehetővé teszi a csevegési vagy e-mail névjegyek rögzítését.

1. Kattintson a **Start Screen elemre**.
2. Kattintson **a gombra Állítsa le a képernyőt** , ha befejezte a felvételt.

A felvétel szüneteltetése

Érdemes szüneteltetni egy felvételt, ha bizalmas adatokat, például hitelkártyaszámokat kezel. Ez az eljárás szünetelteti mind a képernyőt, mind a hangfelvételt. A névjegy lejátszásakor a hang néma marad a szünet alatt, és a képernyőn egy *szünet* szimbólum jelenik meg.

1. Kattintson a Szünet **gombra**.
2. Kattintson a **gombra Visszafolytatódik** a felvétel folytatásához.

Felvétel egy részének azonnali törlése

Ez a folyamat hasonló a felvétel szüneteltetéséhez, de automatikusan törli a hívásnak azt a részét, amelyet nem szeretne rögzíteni, ahelyett, hogy a felvétel egy részét némítaná.

1. A hívás rögzítése közben kattintson a Szegmens és a Mentés **gombra** , mielőtt a kapcsolat bizalmas része megkezdődne.

   > **PÉLDA** : Segítesz egy ügyfélnek leadni egy rendelést. Kattintson a Szegmentálás és mentés **lehetőségre** közvetlenül azelőtt, hogy az ügyfél megadná a hitelkártyaszámát.

2. Kattintson a Szegmens és a Törlés **gombra** , amikor a hívás bizalmas része véget ért.

   > **FONTOS** : Ha a Szegmentálás és törlés **gombra kattint**, Webex WFO azonnal törli a hívás bizalmas részét. Ez a szegmens nem kerül a lomtárba.

3. Kattintson **a gombra Állítsa le a képernyőt** , ha befejezte a felvételt.

Hívásszegmens megjelölése

Egy hívásszegmens megjelölése olyan, mintha könyvjelzőt helyezne el a hívásban. Két esetben érdemes megjelölni egy hívásszegmenst:

- Ha olyan hívást folytat, amelyet normál esetben nem rögzítenének, elindíthatja a hang- és képernyőfelvételt is.
- Ha átadási vagy konferenciahívásban van, megjelölheti, hogy mikor történt a hívás átadása, illetve mikor vett fel egy másik személyt a hívásba.

1. Kattintson a Szegmentálás és mentés **gombra**.
2. Kattintson **a gombra Állítsa le a képernyőt** , ha befejezte a felvételt.

Metaadatok csatolása névjegyhez

Ha a szervezet metaadatokat használ a névjegyekhez, metaadatokat csatolhat a Rögzítésvezérlőkkel rögzített névjegyekhez. Metaadatokat csatolhat egy aktív híváshoz és a legutóbbi híváshoz. Ennél régebbi hívásokhoz nem csatolhat metaadatokat.

1. Kattintson a Metaadatok **hozzáadása gombra**.
2. Válassza ki a metaadatok típusát a **Metaadatkulcs** legördülő listából.
3. Adja meg a metaadatok értékét a **Metaadatérték** mezőben.

   > **PÉLDA** Megjegyzést kell hozzáadnia a névjegy felvételéhez. Válassza a Megjegyzés lehetőséget **a** Metaadatkulcs **legördülő listából, és írja be megjegyzését a** Metaadatérték **mezőbe.**

4. Kattintson a Submit (Küldés) **gombra**.

Hívás címkézése eltérő megőrzési időtartamra

A Webex WFO rendszergazdája szabályozza, hogy mennyi ideig legyenek elérhetők a felvételek. A megjelöléssel azonban más megőrzési időt is megadhat egy kapcsolattartónak. A kapcsolattartók címkézésére a szervezet által a címkézett névjegyekhez beállított megőrzési időszak érvényes.

- Kattintson a Tag (Címke **) elemre**.

Kapcsolódó témakörök

- A felvételvezérlők működése – Részletes információk a felvételvezérlők működéséről.
- Automatizálja QM munkafolyamatokat – azokat a beállításokat, amelyekhez a felvételeket meg kell őrizni és törölni kell.
- A rögzített névjegyek kezelése – A névjegyek automatikus rögzítésének beállításai.
- Egyéni metaadatmezők kezelése – Háttérmunka metaadatok névjegyhez csatolásához.
- Partner címkézése – Háttérmunka a névjegyek címkézéséhez.
- Szerepkörök és engedélyek kezelése – Információ a Felvételvezérlők engedélykészletről.

A felvételvezérlők működése

Ez a szakasz további információt nyújt a Felvételvezérlők gombok működéséről.

Bejelentkezés

A Bejelentkezés **gombra kattintva** társítja Önt az adott szállodai bővítményhez, és belépteti Önt a Felvételvezérlőkbe.

Kezdőképernyő

Ha QM pillanatnyilag nem rögzít aktív hívást, a kezdőképernyőre **kattintva** elindíthat egy csak képernyőn megjelenő felvételt. Ha ez idő alatt telefonhívás érkezik vagy hívást kezdeményez, a munkafolyamat feltételeinek megfelelően külön hang- és képernyőkapcsolat jöhet létre (vagy használhatja a Szegmentálás és **mentés és a Szegmentálás és szegmentálás és** törlés **paranccsal** a névjegy létrehozását). Amikor az aktív hívás véget ér, létrejön egy másik, csak a képernyőn megjelenő névjegy, amely addig folytatódik, amíg a Képernyő **leállítása gombra nem kattint**.

Ha QM éppen aktív hívást rögzít, a kezdőképernyőre **kattintás** nem módosítja az aktuális felvételt, de a csak képernyőn megjelenő felvétel az aktív hívás befejezése után megkezdődik (ha nem kattint a Képernyő **leállítása gombra**). A hívásfelvétel és a csak képernyőn megjelenő felvétel külön névjegyfelvételként kerül mentésre.

Képernyő leállítása

A Stop Screen csak akkor működik, ha korábban a Start Screen **gombra kattintott**. Ha nem kattint **a Képernyő** leállítása gombra a kezdőképernyő **után**, a névjegyfelvétel maximális hossza négy óra.

Szegmentálás és mentés

A Szegmens és mentés **gombra kattintva** elindul az aktív hívás hang- és képernyőfelvétele. Ha a QM nem rögzíti automatikusan a hívást (például a hívó telefonszáma szerepel a kizárási listán, vagy a hívás nem felel meg a rögzítéshez szükséges munkafolyamat-feltételeknek), ezzel a gombbal rögzítheti és normál névjegyként kezelheti. A Szegmentálás és mentés beállítás felülbírálja a kizárási listát (az Alkalmazáskezelés > QM a Kapcsolati folyamatok eszközben konfigurálva)
> Befogadás/kizárás), mert a gyökérhívás nem ismeri az ügynök identitását a rögzítéskor (lásd: A gyökérhívások és az egyeztetés működése).

Ha QM éppen aktív hívást rögzít, a Szegmentálás és mentés funkció nem tesz semmit.

Szegmentálás és törlés

A Szegmens és a Törlés **gombra kattintva** leállíthatja az aktív hívás hang- és képernyőfelvételét. Az addig készített felvételt azonnal megsemmisítik. A rögzítés folytatódik, miután a Szegmentálás és a Törlés **gombra kattintott** , és a munkafolyamat feltételeinek megfelelően új névjegyként kerül mentésre.

Szünet

A szüneteltetés segít betartani a Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) szabványt a fogyasztói adatok védelme érdekében.

A szünet a hangfelvételre és a képernyőfelvételre is hatással van, és csak aktív hívások esetén működik. Ha egy már szüneteltetett hívásnál a Szünet **gombra kattint** , az semmit sem jelent. A felvétel folytatásához kattintson a Folytatás **gombra** . A szüneteltetés nincs hatással az élő monitorozásra.

A hívások az egyeztetés előtt lejátszhatók, csenddel ott, ahol a Szünetet használta.

Folytatás

A Folytatás funkció mind a hang-, mind a képernyőfelvételre hatással van, és csak aktív hívások esetén működik. Ha a hívás jelenleg nincs szüneteltetve, a Folytatás nem tesz semmit. Ha nem kattint a Folytatás **gombra**, a felvétel szüneteltetésének időpontja a hangfelvétel vége.

A hívás utáni feldolgozás során a Folytatás **gombra kattintás** nem jelenik meg kölcsönös csendeseményként vagy beszélgetési eseményként.

MEGJEGYZÉS: Ha egyszerre több módszert használ a szüneteltetés és a folytatás kiváltására (például rögzítésvezérlők, webes események, API-k és külső gyártótól származó jelzések), az kiszámíthatatlan viselkedést eredményezhet. - ig

Kerülje ezeket a problémákat, hívásonként egyszerre csak egy módszert használjon.

Metaadatok

A Metaadatok **elemre kattintva** metaadatokat csatolhat az aktív híváshoz. Ha a QM munkafolyamat-feltételek miatt nem tölti fel az aktuális archiválási felhívást, akkor a metaadatok feltöltődnek az adatbázisba, de nem jelennek meg a felületen. Csak akkor csatolhat metaadatokat egy híváshoz, ha a metaadatok meg vannak adva a Metaadat-kezelő lapon (Alkalmazáskezelés > QM konfiguráció > Metaadat-kezelő).

Egy híváshoz legfeljebb 100 metaadatelem társítható. A Metaadatok **elemre kattinthat** 100-szor, minden alkalommal egy kulcs/érték párt használva, vagy kattintson egyszer a Metaadatok **elemre** , és használjon 100 kulcs/érték párt. Ha üres értéket ad meg egy kulcshoz, azzal eltávolítja a hívás metaadatmező-társítását.

A metaadatok érvényes formátumai a következők.

Metaadatok típusa	Adatformátum
Dátum	ÉÉÉÉ-HH-nn
Numbers (Számok)	▪ Tizedesvesszővel kezdődhet és tartalmazhat ▪ Nem végződhet tizedesvesszőre, és nem tartalmazhat vesszőt
Szöveg	Az összes alfanumerikus karaktert tartalmazhatja, kivéve az ésjel (&), a (<) vagy a nagyobb (>) karaktereket

A felvételek biztonsági funkciói

Minden felvétel rendelkezik a következő biztonsági funkciókkal:

- Titkosítás – Minden adat titkosítva van, és HTTPS/SSL-on keresztül történik az ügyfél telephelyéről a Webex WFO felhőplatformra feldolgozás és tárolás céljából.
- Szerepköralapú engedélyek – Csak a jogosult felhasználók játszhatnak le vagy exportálhatnak felvételeket.
- Ellenőrzési napló – A rendszer nyomon követi, hogy ki, mit és mikor fér hozzá a felvételekhez.
- A Payment Card Industry (PCI) megfelelősége – Webex A WFO megfelel a fizetési számlák adatbiztonságának fokozására vonatkozó iparági szabványnak és átfogó követelményeknek.

A felhőbeli üzemelő példányokban az elérhető titkosítási módszer RSA-2048 (aszimmetrikus kulcsokkal) és AES-256 a Webex WFO által rögzített adathordozók esetében.

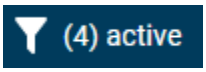
Felvételi jelentések megtekintése

A WFO-hoz mellékelt szabványos QM és WFM jelentésekkel kapcsolatos tudnivalókért, valamint Webex a normál jelentések futtatására vonatkozó utasításokért lásd QM Szabványos jelentések és WFM Szabványos jelentések.

> MEGJEGYZÉS: Ezek a szabványos Webex WFO jelentések az ügynök aktuális csapatát mutatják, nem pedig azt a csapatot, amelyhez az ügynök tartozott a felvétel készítésekor. Az Adatkezelővel és a kapcsolattartókkal létrehozott jelentések
> Az Interakciók oldalon látható azt a csapatot mutatja, amelyhez az ügynök tartozott a felvétel készítésekor.

Névjegyek keresése

A hatókörén belüli névjegyeket egy vagy több szűrő használatával keresheti meg. Szűrők segítségével például megkeresheti az adott személy által kezelt vagy egy adott dátumtartományon belül rögzített összes névjegyet. A Szűrők ikon (az oldal bal felső sarkában) felsorolja az aktuálisan használt szűrők számát.



Minden szűrőnek legalább egy kritériuma van. A Próbavásárló neve szűrőnek például két feltétele van: Utónév és Vezetéknév. Ahhoz, hogy egy kapcsolattartó megjelenjen a szűrőeredmények között, minden használt szűrő összes feltételének meg kell felelnie. Az elérhető szűrőket és feltételeiket lásd: Szűrőleírások.

Előfeltételek

- Rendelkezik a Névjegyek megtekintése engedéllyel.
- A hatókörén belül vannak felvételek.
- Egyes szűrők speciális engedélyeket igényelnek. További információ: Szűrőleírások .
- Egyes szűrőkhöz Webex WFO Analytics szükséges. További információ: Szűrőleírások .

Az oldal helye

Kölcsönhatások

Eljárások

Névjegyek szűrése

1. Kattintson a **Szűrőlista** ikonra (az oldal bal felső sarkában). Megnyílik a Szűrők panel, és megjeleníti a legutóbb használt szűrőket vagy az alapértelmezett szűrőkészletet.

   Az alábbi táblázat az alapértelmezett szűrőkészletet mutatja. A készlet bármikor betölthető a Visszaállítás **gombra**.

Szűrő	Kritérium
Dátumtartomány	Múlt hónap
Szervezet	Csoport: Minden csapat: Összes Ügynök: Összes (aktív ágensek)
Keresési tartomány	Minden értékelés

2. Kattintson a Szűrő **hozzáadása gombra**. Megnyílik a Szűrők kiválasztása párbeszédpanel.
3. Kattintson egy szűrőre az **Elérhető** oszlopban a hozzáadásához, vagy kattintson egy szűrőre a **Kijelölt** oszlopban az eltávolításához.

   MEGJEGYZÉS: A következő kötelező szűrők közül legalább egyet meg kell adnia: Kapcsolatazonosító, Dátumtartomány vagy Megadott dátum. Ha a szűrőkészlet csak egy kötelező szűrőt tartalmaz, nem távolítható el
   Ez a szükséges szűrő, hacsak nem ad hozzá egy második kötelező szűrőt.

4. Kattintson a Szűrők **frissítése gombra**. A Szűrők kiválasztása párbeszédpanel bezárul.
5. Kattintson az egyes szűrőkre, és válassza ki a hozzájuk tartozó feltételeket.
6. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**. Megjelennek azok a felvételek, amelyek megfelelnek a szűrőkészlet összes feltételének. A Névjegyek szűrése pillanatkép (az oldal jobb felső sarkában) a megjelenített felvételek átlagos beszélgetési idejével (ATT) frissül. ATT az átlagos idő, amely alatt egy ügynök kezelte a hívást. A beszélgetési idő akkor kezdődik, amikor az ügynök válaszol egy hívásra, és akkor ér véget, amikor az ügynök bontja a kapcsolatot vagy átadja azt, beleértve a tartási időt is.

   ATT: 00:02:58

Szűrőkészlet mentése

Az együtt használt szűrők és feltételek csoportját "szűrőkészletnek" nevezzük. A szűrőkészleteket mentheti és

később újra felhasználhatja.

1. Névjegyek szűrésével kiválaszthatja a menteni kívánt szűrőket és feltételeket (részletekért lásd: Névjegyek szűrése).
2. Kattintson a **Mentés** ikonra . Megnyílik a Szűrőkészlet mentése párbeszédpanel.
3. Adja meg a szűrőkészlet nevét az **Új szűrőkészlet neve** mezőben.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. A Szűrőkészlet mentése párbeszédpanel bezárul, és a név megjelenik a Szűrőkészlet legördülő listában.

Mentett szűrőkészlet használata

1. Kattintson a **Szűrőlista** ikonra (az oldal bal felső sarkában). Megnyílik a Szűrők panel.
2. Válassza ki a szűrőkészletet a **Szűrőkészlet** legördülő listából. A beállított megjelenítés szűrői és feltételei.
3. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**. Megjelennek azok a felvételek, amelyek megfelelnek a szűrőkészlet összes feltételének.

Mentett szűrőkészlet szerkesztése

1. Válassza ki a szűrőkészletet a **Szűrőkészlet** legördülő listából.
2. Szerkessze a szűrőkészletet.
3. Kattintson az Apply (Alkalmaz) gombra .
4. Kattintson a **Mentés** ikonra. Megnyílik a Szűrőkészlet mentése párbeszédpanel.
5. Válassza a Szűrőkészlet felülírása lehetőséget . A szűrőkészlet neve megjelenik a Meglévő szűrőkészlet legördülő listában.
6. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. A Szűrőkészlet mentése párbeszédpanel bezárul.

A dátumformátum módosítása

Alapértelmezés szerint Webex WFO a dátumokat HH/NN/ÉÉÉÉ formátumban jeleníti meg.

1. Kattintson a nevére az oldal jobb felső sarkában.
2. Válassza a Nyelv **kiválasztása lehetőséget**. Megnyílik a **Nyelv** kiválasztása ablak.
3. Válasszon az alábbi nyelvek közül:

A dátumok megtekintése ebben	Válasszon az alábbi nyelvek
HH/NN/ÉÉÉÉ	Magyar
ÉÉÉÉ/HH/NN	Angol (UK & AUS)

A dátumok megtekintése ebben	Válasszon az alábbi nyelvek
	Francia
	(Franciaország)
	Spanyol
	Portugál (Portugália)
	Portugál (brazíliai)
	Olasz
ÉÉÉÉ-HH-nn	Svéd
	Francia (Kanada)
DD.MM. ÉÉÉÉ	Finn
	Norvég
	Dán
	Német
	Lengyel
ÉÉÉÉ/HH/DD	Japán
	Kínai (hagyományos)
	Kínai (egyszerűsített)
NN-HH-ÉÉÉÉ	Holland
YYYY.MM.DD	Koreai

4. Kattintson a Change Language (Nyelv **módosítása) gombra**. A **Nyelv** kiválasztása ablak bezárul.
5. Frissítse az oldalt. A dátumformátum a kiválasztott nyelvtől függően változik.

Leírások szűrése

Az alábbi táblázat a szűrőket és feltételeiket ismerteti.

JEGYZET

Több szűrő feltételeiben helyettesítő karaktereket is használhat. Kombináljon helyettesítő karaktert legalább egy betűvel vagy számmal.

- A * helyettesítő karakter tetszőleges számú karaktert jelöl. Ha például a 612* értéket adja meg a Telefonszám szűrő feltételeként, akkor minden olyan telefonszámot szűr, amely 612-vel kezdődik, de utána tetszőleges számú karaktert tartalmaz.
- A? helyettesítő karakter egy karaktert jelöl. Ha például a következőt írja be: 612555???? A Telefonszám szűrő feltételeként szűrje az összes olyan telefonszámot, amely tíz karaktert tartalmaz, és 612555 karakterrel kezdődik.

Szűrő	Leírás
Jóváhagyta	A kapcsolattartókat az értékelésüket jóváhagyó személy neve alapján szűri. Használhat helyettesítő karaktereket. Ez a szűrő akkor érhető el, ha rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Társított kapcsolattartó azonosítója	A névjegyeket a hozzájuk tartozó kapcsolatazonosító alapján szűri. Használhat helyettesítő karaktereket.
Kalibrált	A kontaktokat kalibrálásra megjelölt állapotuk alapján szűri. Válasszon az alábbi feltételek közül: ▪ Igen – Az érintkezők kalibrálásra vannak megjelölve. ▪ Nem – Az érintkezők nincsenek kalibrálásra megjelölve.
Kapcsolat a tartalommal	A névjegyeket a bennük található tartalom típusa alapján szűri. Válasszon ki egy vagy több feltételt. Ez a szűrő az összes olyan névjegyet megjeleníti, amely rendelkezik a kiválasztott tartalomtípusokkal, nem pedig azokat, amelyek csak ezekkel a tartalomtípusokkal rendelkeznek. **JEGYZET** Az egyik kritérium az átírás. Az ezzel a feltétellel megjelenő hívások száma több okból is eltérhet az Átírt hívások száma adatkészletet használó Analytics-irányítópulton látható hívások számától: ▪ QM adatok és az Analytics-adatok különböző időpontokban frissülnek. ▪ QM átírással jelöli meg a hívást, ha az átiratfájl

Szűr	Leírás
	mert a hívás feltöltésre kerül, de az Analytics a hívás indexelése után átírtként jelöli meg a hívást. Az indexelés az átiratfájl feltöltése után történik meg, ezért az átírt hívásokról szóló jelentések magasabb számot mutathatnak QM, mint az Analytics szolgáltatásban, ha az indexelés még nem történt meg. ▪ Előfordulhat, hogy a QM és az Analytics eltérő adatmegőrzési szabályokkal rendelkezik.
Kapcsolattartó azonosítója	A névjegyeket egyedi azonosítójuk alapján szűri. Meg kell adnia a keresett partner pontos azonosítóját. Nem használhat helyettesítő karaktereket.
Kapcsolat típusa	A névjegyeket a kapcsolat típusa alapján szűri. Válasszon az alábbi feltételek közül: ▪ Hívás – Egy hívásfelvétellel rendelkező kapcsolat. ▪ Nem hívás – Hívásfelvétel nélküli kapcsolat, amelyet valaki az Interakciók oldal Kapcsolat létrehozása gombjára kattintva hozott létre. ▪ Csak képernyő – Képernyőfelvétel felvétele hívásrögzítés nélkül. ▪ E-mail – E-mail kapcsolat hívásrögzítés nélkül. Ez a kapcsolattípus csak akkor jelenik meg, ha a szervezet minőségirányítást és elemzést is használ. ▪ Szöveg – Attól függően, hogy a szervezet hogyan importálja az írott névjegyeket Webex WFO-ba, ez magában foglalhatja az e-maileket, a csevegőüzeneteket vagy más szöveges kapcsolatokat. ▪ Csevegés – Írásos kapcsolatfelvétel, amely a szervezet csevegőprogramján belül történt. Ez történhet emberi ügynökkel vagy csevegőrobottal. ▪ SMS – Írásos kapcsolatfelvétel, amely a szervezet szöveges üzenetküldő programján belül történt.
Egyéni adatok feltételeknek.	Kiszűri azokat a névjegyeket, amelyek egyéni metaadatai megfelelnek a megadott A rendelkezésre álló feltételek az egyéni metaadatok típusától függenek. Nem használhat helyettesítő karaktert sem első, sem utolsó
	karakterként.
Kiértékelés dátuma	A megadott dátumtartományon belül kiértékelt kapcsolattartókat

Szűr	Leírás
	szűri. Mindkét feltétel alapértelmezés szerint az aktuális dátum. Ez a szűrő akkor érhető el, ha:

Szűr	Leírás
	rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel. MEGJEGYZÉS Ha egy adott napon értékelt felvételeket keres, előfordulhat, hogy az előző nap vagy a másnap, az időzónától függően. A kiértékelés dátumának kiszámításához Webex WFO a koordinált világidő (UTC) idejét használja plusz-mínusz az időzónához társított eltolási értékkel. Például március 24. 2022 2:00 AM UTC március 23., 2022 9:00 PM központi nappali idő (CDT) szerint alakul át. A 2022. március 23-án késő este a CDT időzónában kiértékelt hívások 2022. március 24-én kiértékelt hívásként szűrhetők.
Dátumtartomány	Kiszűri az előre meghatározott dátumtartományon belül rögzített névjegyeket. Válassza ki az egyik feltételt. Az alapértelmezett érték az Elmúlt hónap. MEGJEGYZÉS: Ez a szűrő mindig a rögzítési forrás időzónájában lévő névjegyeket keresi (például a Record Server vagy a Smart alkalmazást futtató számítógép esetén) Asztal), még akkor is, ha a Névjegyek megjelenítése a felhasználói időzónában jelölőnégyzet be van jelölve (lásd: QM globális beállítások konfigurálása). **JEGYZET** A szűrő használatakor megjelenő hívások száma több okból is eltérhet az Analytics Dátumtartomány szűrőjének használatakor megjelenő hívások számától: ▪ QM adatok és az Analytics-adatok különböző időpontokban frissülnek. ▪ Előfordulhat, hogy a QM és az Analytics eltérő adatmegőrzési szabályokkal rendelkezik.
Irány	A névjegyeket irányuk szerint szűri. Válassza ki az egyik feltételt.
Időtartam	Kiszűri azokat a névjegyeket, amelyek időtartama hosszabb, mint a megadott másodpercek száma.
E-mail	Az e-mail névjegyeket feladójuk, címzettjük vagy tárgyuk szerint szűri. Adjon meg értékeket egy vagy több feltételhez. Ezek a kritériumok nem különböztetik meg a kis- és nagybetűket. Használhat helyettesítő karaktereket.

Szűr	Leírás
	JEGYZET Az E-mail szűrő csak akkor áll rendelkezésre, ha az Analytics telepítve van.
Értékelési űrlap	A kapcsolattartókat az értékelés űrlapja alapján szűri.
Értékelési válasz	A kapcsolattartókat az ügynök értékelésre adott válasza alapján szűri. Válasszon legalább egyet az alábbi feltételek közül: ▪ Függőben lévő válasz – Az ügynök még nem válaszolt. ▪ Nyugtázva – Az ügynök nyugtázta az értékelést. ▪ Fellebbezett – Az ügynök fellebbezett az értékelés ellen.
Kiértékelő neve	A névjegyeket az azokat értékelő személy neve alapján szűri. Használhat helyettesítő karaktereket. Ez a szűrő akkor érhető el, ha rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Külső felek	(Csevegési és SMS névjegyek) A kapcsolattartókat azon személy azonosítója alapján szűri, akivel az ügynök kapcsolatba lépett. Ez az azonosító általában egy e-mail-cím vagy telefonszám, de ez a szervezet által használt csevegő- vagy üzenetküldő eszköztől függően változik. Használhat helyettesítő karaktereket.
Vonal	A névjegyeket mellék alapján szűri.
Szervezet	A kapcsolattartókat az azokat kezelő csoport, csapat vagy ügynök szerint szűri. **JEGYZET** Ha a szervezet QM nézeteket használ ahelyett, hogy a felhasználói hatókört a Felhasználók lapon konfigurálná, a Szervezet szűrő így működik azoknál a felhasználóknál, akikhez QM nézet van hozzárendelve, de nincs hozzárendelve hatókör: ▪ A Csoport és a Csapat legördülő menü Mind értékre van állítva, és nem módosítható. ▪ Az Ügynök legördülő menüben megjelenik az összes ügynök neve.
Telefonszám	Szűri a beszélgetéseket telefonszám alapján. A szűrő minden olyan névjegyet visszaad, amelynek hívó- vagy hívott száma megegyezik a megadott számmal. A következőket adhatja meg:

Szűr	Leírás
	▪ Konkrét számok ▪ Számtartományok helyettesítő karakterekkel ▪ A * helyettesítő karakter az összes hívott számmal vagy hívószámmal rendelkező kapcsolat visszaküldéséhez A számok nem tartalmazhatnak kötőjelet vagy zárójelet.
Prediktív értékelési pontszám	Kiszűri azokat a kapcsolattartókat, akiknek a prediktív értékelési pontszáma nagyobb, kisebb vagy egyenlő a megadott számmal. Ez a szűrő akkor áll rendelkezésre, ha rendelkezik View Analytics engedéllyel. A prediktív pontozással kapcsolatos további információkért lásd: Előrejelzések konfigurálása.
Prediktív nettó promóter pontszám	Kiszűri azokat a kapcsolattartókat, akiknek prediktív nettó promóter pontszáma nagyobb, kisebb vagy egyenlő a megadott számmal. Ez a szűrő akkor áll rendelkezésre, ha rendelkezik View Analytics engedéllyel. A prediktív pontozással kapcsolatos további információkért lásd: Előrejelzések konfigurálása.
Rögzítési jelzők	A megjelölt vagy címkézett névjegyek szűrése. Válasszon ki egy vagy több feltételt. A névjegyek címkézésével kapcsolatos további információkért lásd: Partner címkézése és Névjegyek megjelölése képzéshez vagy HR-hez. MEGJEGYZÉS A szervezeten belüli képzésre megjelölt összes partner megtekintéséhez rendelkeznie kell az Összes képzési kapcsolattartó megtekintése engedéllyel. MEGJEGYZÉS: A szervezeten belül HR-ként megjelölt összes kapcsolattartó megtekintéséhez rendelkeznie kell Az összes HR-kapcsolattartó megtekintése engedéllyel.
Felvétel típusa	A névjegyeket a felvétel típusa szerint szűri.
Pontszám	Szűri azokat a kapcsolattartókat, akiknek az értékelési pontszáma nagyobb, kisebb vagy egyenlő a megadott számmal.
Keresési tartomány	A névjegyeket hatókör szerint szűri. Válasszon az alábbi feltételek közül:

Szűr	Leírás
	▪ Minden értékelés – A hatókörébe tartozó összes kapcsolattartó. ▪ Saját értékelések – Minden kapcsolattartó, akinek az értékelésére kijelölték, vagy akinek az értékelését megkezdte vagy befejezte. ▪ Saját függőben lévő kalibrálások – Az Ön hatókörén belüli, kalibrálásra megjelölt kapcsolattartók. ▪ Gyökérhívások- Audio gyökérfelvételek. A képernyőgyökér-felvételek nem érhetők el az Interakciók oldalon. MEGJEGYZÉS A gyökérfelvételek megtekintéséhez szüksége van a Gyökérfelvételek megtekintése engedélyre. ▪ Lomtár névjegyei – A lomtárban lévő névjegyek.
Hangulat	A kontaktokat hangulati pontszámuk alapján szűri. Válassza ki az egyik feltételt. Ez a szűrő akkor áll rendelkezésre, ha rendelkezik View Analytics engedéllyel.
Konkrét dátum	Szűri az adott dátumtartományban rögzített névjegyeket. MEGJEGYZÉS: Ez a szűrő mindig a rögzítési forrás időzónájában lévő névjegyeket keresi (például a Record Server vagy a Smart alkalmazást futtató számítógép esetén) Asztal), még akkor is, ha a Névjegyek megjelenítése a felhasználói időzónában jelölőnégyzet be van jelölve (lásd: QM globális beállítások konfigurálása).
Beszédenergia	Szűri a kapcsolatokat beszédenergia-esemény alapján. ▪ Ha a kontaktokat a bennük található események száma alapján szeretné szűrni, válassza az Események elnémítása, az Események átbeszélése, az Események szüneteltetése vagy az Események tartása lehetőséget. ▪ Ha szűrni szeretné azokat a kontaktokat, akiknél egy esemény időtartama hosszabb, kisebb vagy egyenlő a megadott számú másodperccel, válassza a Csend időtartama, a Beszélgetés időtartama felett, a Szünet időtartama vagy a Tartás időtartama lehetőséget. MEGJEGYZÉS: A Csendesemények és a Csend időtartama feltétel csak azokat a partnereket adja vissza, akiknek a Hang panelen vannak csendesemény-jelölői. Meg is teszik

Szűr	Leírás
	Ne adja vissza azokat a kapcsolattartókat, akiknél a hangfelvétel más okokból néma (például azért, mert az ügyfél tartásban van, vagy mert szüneteltetési/folytatási esemény történt).

Szűr	Leírás
	A beszédenergia-eseményekkel kapcsolatos további információkért lásd: Hangpartner meghallgatása és Információk az események
	csendjéről és átbeszéléséről.
Állapot	A kapcsolattartókat a kiértékelési űrlap állapota alapján szűri. Válasszon ki egy vagy több feltételt.
Felmérés neve	A partnereket a kapcsolódó hívás utáni felmérés neve alapján szűri.
Felmérési pontszámok	Kiszűri azokat a kapcsolattartókat, akiknek a felmérési pontszáma nagyobb, kisebb vagy egyenlő a megadott számmal.
Szöveges keresés	A névjegyeket a bennük lévő szöveg alapján szűri. A szöveg megjelenhet hívásátiratban, illetve szöveg, e-mail, csevegés vagy SMS üzenet törzsében. A keresési eredmények előnézete megjelenik a Szöveg előnézete oszlopban. Az átiratok keresési eredményeinek megtekintéséhez szüksége lesz a View Speech to Text Analytics engedélyre. Alapértelmezés szerint a Webex WFO a beírt keresési kifejezésekhez hasonló szavakat és kifejezéseket keres. Ha csak a keresett kifejezések pontos szövegét szeretné megkeresni, válassza a Pontos egyezés **lehetőséget**. A Pontos egyezés felülbírálja a Nyelv **legördülő listából kiválasztott nyelveket, és az összes nyelven megtalálja a** találatokat. **PÉLDA** : Írja be a kezelő *szót* a Szöveges keresés mezőbe, és ne válassza a Pontos egyezés lehetőséget. Webex WFO olyan kapcsolatokat talál, amelyek a következők: *menedzser* , és olyan szavakat is tartalmaz, mint *a kezelt*, *menedzserek*, *menedzsment* stb. Válassza az Exact Match (Pontos egyezés) lehetőséget. Webex WFO csak azokat a névjegyeket találja, amelyek tartalmazzák a felettes *névjegyet is*. Az egyszerű szöveges keresés mellett összetettebb kereséseket is végezhet lekérdezések írásával. További információ a keresési lekérdezések írásáról: A szövegkereső szintaxisának működése. MEGJEGYZÉS A Szöveges keresés szűrő csak felhőalapú üzemelő példányok esetén érhető el.
Időtartam	A megadott időtartományon belül rögzített névjegyeket dátumtól függetlenül szűri. Ha a kezdési időpont későbbi, mint a befejezési időpont, a szűrő

Szűr	Leírás
	Az éjféli kontaktokra vonatkozik. MEGJEGYZÉS: Ez a szűrő mindig a rögzítési forrás időzónájában lévő névjegyeket keresi (például a Record Server vagy a Smart alkalmazást futtató számítógép esetén) Asztal), még akkor is, ha a Névjegyek megjelenítése a felhasználói időzónában jelölőnégyzet be van jelölve (lásd: QM globális beállítások konfigurálása).
Időzóna	A névjegyeket a rögzítési forrás időzónája szerint szűri. MEGJEGYZÉS: Ez a szűrő mindig a rögzítési forrás időzónájában lévő névjegyeket keresi (például a Record Server vagy a Smart alkalmazást futtató számítógép esetén) Asztal), még akkor is, ha a Névjegyek megjelenítése a felhasználói időzónában jelölőnégyzet be van jelölve (lásd: QM globális beállítások konfigurálása).

Amikor ügyfélbeszélgetést keres kiértékelésre, vegye figyelembe a következő információkat:

- Egy ügynököt társítani kell egy csapathoz, ha rögzíteni szeretné az ügynök kapcsolattartóit.
- Az ügynök, aki jelenleg nem tagja egy csapatnak, megkeresheti és lejátszhatja saját pontozott felvételeit (és az összes edzésfelvételt). A kiválasztott ügyfélbeszélgetéshez társított Csapat oszlop cellája üresen jelenik meg.
- Ha be van állítva, a felhasználó kereshet, lejátszhat és pontozhat kapcsolatokat egy olyan ügynök számára, aki jelenleg nem tagja egy csapatnak vagy csoportnak. Ha az ügynök nem tartozik csoporthoz vagy csoporthoz, a kiválasztott ügyfélfelvételhez társított Csapat vagy csoport oszlopban lévő cella üresen jelenik meg.
- Ha be van állítva, a felhasználó kereshet, lejátszhat és pontozhat kapcsolatokat egy olyan ügynök számára, aki a felhasználó által felügyelt csapathoz tartozik, ha a csapat nem tagja csoportnak. Minőségirányítási célokból egy csoportot társítani kell egy csoporthoz.

Kapcsolódó témakörök

- Névjegyek lejátszása
- Névjegy törlése vagy visszaállítása
- Az oszlopok testreszabása az Interakciók oldalon
- Névjegyek tömeges exportálása

- Névjegy metaadatainak exportálása
- Névjegy létrehozása

A szövegkeresés szintaxisának működése

Keressen szavakat a névjegyekben az Interakciók oldalon található Szöveges keresés szűrővel. Megadhat egyszerű keresést úgy, mintha a Google-on keresne, de írhat olyan lekérdezést is, amely szabványos szintaxisú operátorokat használ a keresés pontosabbá tétele érdekében.

Példák

Az alábbi példák a Szöveges keresés szűrővel használható lekérdezéstípusokat mutatják be.

> MEGJEGYZÉS: A szöveges keresések nem a következő szavakat keresik. Ezek a szavak szintén nincsenek kiemelve a keresési eredmények között:
> A, an, és, vannak, mint, at, be, de, által, mert, ha, be, be, van, nem, nem, of, on, vagy, hogy, a, azok, akkor, ott, ezek, ők, ez, volt, lesz,

Egyetlen szó keresése

PÉLDA felügyelő

Az eredmény az összes olyan kapcsolattartó listája, amely tartalmazza a "felügyelő" vagy "felügyelők" szót.

Több szó keresése

PÉLDA felügyelő beszél

Ez a keresés két vagy több szóból áll, közöttük operátor és idézőjel nélkül. A keresés úgy működik, mintha egy VAGY operátor lenne jelen. Az eredmény egy olyan névjegylista, amely tartalmazza a "felügyelő", a "beszél" szót vagy mindkét szót meghatározott sorrend nélkül.

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

Pontos kifejezés keresése

PÉLDA "előfizetésem lemondása"

Ez a keresés két vagy több idézőjelbe tett szóból áll, operátor nélkül. Ez a keresés úgy működik, mintha egy AND operátor lenne jelen. Az eredmény egy névjegylista, amely pontosan ebben a sorrendben tartalmazza az "előfizetés lemondása" szavakat.

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...

Több pontos kifejezés keresése

PÉLDA"beszéljen a felettesével", "törölje az előfizetésemet"

Ez a keresés idézőjelbe tesz két különböző kifejezést. Az eredmény azoknak a névjegyeknek a listája, amelyek pontosan tartalmazzák ezeket a kifejezéseket.

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

Keresés egykarakteres helyettesítő karakterrel

PÉLDA

A kérdőjel (?) helyettesítő karakter egyetlen karakter helyettesítését keresi. Ez a keresés a "sátor", a "teszt" és a "szöveg" kifejezéseket tartalmazó találatokat keres.

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,

Keresés több karakterből álló helyettesítő karakterrel

PÉLDA teszt*

A csillag (*) helyettesítő karakter több karaktert keres. Ez a keresés a "teszt", "teszt", "tesztelt", "tesztelő", "tesztelés", sőt "bizonyságtétel" kifejezéseket is megtalálja.

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

Közelségi keresés

PÉLDA "felügyelő beszéde"~2

Ez a közelségi keresés a "beszél" és a "felügyelő" szavakat keresi legfeljebb két szóban. Ez a példa olyan eredményeket mutat be, amelyek azonosítják a két keresett szót, két szó különbséggel.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

BEVÁLT GYAKORLAT: Közelségkeresési lekérdezés írásakor írja be a keresési kifejezéseket abban a sorrendben, ahogyan az átiratban meg szeretné találni őket. Ha olyan kifejezéseket keres, mint a "beszéljen a felettesével"

és "beszéljen egy felügyelővel", írja be a lekérdezést úgy, hogy "beszéljen felügyelővel"~2, ne pedig "felügyelő beszéljen"~2. A véletlenszerűen rendezett keresési kifejezéseket tartalmazó közelségi keresések kiszámíthatatlan eredményeket adhatnak.

BEVÁLT GYAKORLAT : Korlátozza a közelségi keresést két szó távolságra. Közelségi keresések A ~3 vagy nagyobb érték kiszámíthatatlan eredményeket adhat.

Szavak kizárása

PÉLDA (lemondás || megújítás)!előfizetés

Ez a keresés a "mégse" vagy a "megújítás" szóval rendelkező partnereket keres, de az "előfizetés" szó nélkül.

MEGJEGYZÉS: Nem indíthat lekérdezést a! (NEM) üzemeltető. A! Az operátornak követnie kell egy kifejezést a lekérdezésben.

A NOT logika működésének bemutatásához az alábbi képen egy olyan lekérdezés eredményei láthatók, amely a NOT logika helyett az "előfizetés" szót használja az AND logika (&&) használatával.
(Mégse || Megújítás) &&&; Előfizetés.

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

Ha az ÉS logikát visszaállítjuk NEM logikára, (mégse || megújítás)!előfizetésre, a keresési eredmények között csak azok a partnerek jelennek meg, akiknél szerepel a "mégse", "megújítás" vagy mindkettő szó, és az "előfizetés" szó nem szerepel az eredmények között.

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

Az alábbi táblázat meghatározza az összes támogatott operátort, és rövid példákat mutat be arra, hogyan használhatók az operátorok keresési lekérdezések létrehozására.

Operátor	Definíció	Minta lekérdezés	Lekérdezés magyarázata
~	Használja ezt a közelségi operátort szavak vagy kifejezések keresése adott számú szöveg. Nincs szóköz előtte vagy az üzemeltető után. ÉS A logika minden szóra vonatkozik idézőjelek között közelségi keresés.	"Beszélj témavezető"~2	A "beszélni" szavak és A "felügyelő" kifejezésre a két szó egymásról, "Beszélj" a "felügyelő" előtt. A A 2. szám a maximumot jelzi A megjeleníthető szavak száma a "beszélni" és a "Felügyelő."
&&	Úgy működik, mint egy logikai ÉS logikai operátor. Adjon hozzá egy hely előtt és után.	"Mégse előfizetés"~2 && "Megújítás előfizetés"~2	Ez a lekérdezés a következőt keresi: a szavak előfordulásai "Mégse" és "Előfizetés" két szón belül egymástól, amelyek a következőkkel együtt találhatók a szavak előfordulásai "Megújítás" és "Előfizetés" két szón belül egymástól.
||	Úgy működik, mint egy logikai VAGY logikai operátor. Használjon szóközt előtte és utána. A VAGY logika az alapértelmezett logika, amelyet két független szó keresésekor használnak.	Beszélj felügyelő "Előfizetés törlése"~2 || "Előfizetés megújítása"~2	Az első példa a következőt keresi: a "beszél" vagy a "felügyelő" szavak egyike vagy mindkettője. A második példa a "lemondás" és az "előfizetés" szavak előfordulásait keresi két szón belül, vagy a "megújítás" és az "előfizetés" szavak előfordulásait két szón belül, vagy mindkét szópárosítást.

Operátor	Definíció	Minta lekérdezés	Lekérdezés magyarázata
!	Úgy működik, mint egy logikai NOT operátor (kizáró keresést hajt végre). Ne adjon hozzá szóközt az operátor előtt vagy után. Ez az operátor és a hozzá tartozó kifejezés önmagában nem használható. Ezt az operátort pozitív kereséssel kell kombinálnia, ahol konkrét kifejezések vagy kifejezések találhatók. A beírt kísérő szó törzsszóvá válik, és a szó egyéb változatait észleli.	(frissítés VAGY megújítás)!ingyenes Helló!" köszönöm hívás"~2	A keresés olyan névjegyeket keres, amelyek esetében a "frissítés" vagy a "megújítás" szó szerepel, anélkül, hogy bárhol a névjegyben szerepelne az "ingyenes" szó. A második példa a "hello" szóra való keresést mutatja be a "köszönöm" és a "hívás" előfordulása nélkül két szón belül.
()	A zárójelek szavak csoportosítására vagy beágyazására szolgálnak.	(prémium || arany) &&& (felminősítés || megújítás)	A keresés a következő két szókombináció bármelyikét keresi: ▪ Prémium frissítés ▪ Prémium megújítás ▪ Arany frissítés ▪ Arany megújítás

Helyettesítő karakterek

A lekérdezési kifejezéseket egy- és többkarakteres helyettesítő karakterekkel módosíthatja egyetlen kifejezésen belül (de kifejezéseken belül nem).

? (egy karakter)	TE? A T függvény megkeresi a PRÓBA és a SZÖVEG függvényt
* (több karakter)	A TEST* megkeresi a TESTS, TESTER, TESTING és TEST elemeket

FONTOS : A helyettesítő karakterek váratlan eredményeket hozhatnak, ha utótaggal rendelkező szavakba helyezi őket. Például a "tesztek", a "tesztelő" és a "tesztelés" különböző utótagokat adnak ugyanahhoz a gyökérhez:
"Teszt." Előfordulhat, hogy a "te*ting" kifejezésre keresve nem találja meg az "SMS" és a "testing" szavak összes előfordulását. Ha váratlan eredményeket kap helyettesítő karakterekkel, próbálja meg eltávolítani az utótagot, és használja helyette csak a gyökérszót.

MEGJEGYZÉS: Egyik helyettesítő szimbólum sem használható a keresés első karaktereként.

Az oszlopok testreszabása az Interakciók oldalon

A kapcsolattartók tábla oszlopai tartalmazzák az egyes névjegyek adatait. Testreszabhatja, hogy mely oszlopok jelenjenek meg, és milyen sorrendben jelenjenek meg az oldalon.

Előfeltételek

- Rendelkezik a Névjegyek megtekintése engedéllyel.
- A hatókörén belül vannak felvételek.
- Egyes oszlopok speciális engedélyeket igényelnek. További információ: Oszlopleírások .
- Egyes oszlopokhoz Webex WFO Analytics szükséges. További információ: Oszlopleírások .

Az oldal helye

Kölcsönhatások

Eljárások

Oszlopok megjelenítése vagy elrejtése

1. Kattintson a **Listabeállítások** ikonra (az oldal jobb felső sarkában), és válassza **az Oszlopok** megjelenítése/elrejtése lehetőséget a legördülő listából. Megnyílik az **Oszlopok** megjelenítése/elrejtése ablak.
2. Egy oszlop megjelenítéséhez kattintson az oszlop nevére a **Rejtett oszlopok** ablaktáblán. Egy oszlop elrejtéséhez kattintson az oszlop nevére a **Megjelenített oszlopok** ablaktáblán.
3. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**. Az **Oszlopok** megjelenítése/elrejtése ablak bezárul.

Oszlopok átrendezése

- Kattintással és húzással rendezze át az oszlopokat.

Oszlopleírások

Az alábbi táblázatok ismertetik a névjegyek táblában megjeleníthető összes oszlopot. Ha a névjegyet újrahasznosították, de még nem törölték véglegesen, a Kapcsolatazonosító kivételével minden mezőben a "######" felirat jelenik meg.

Szervezet

Oszlop neve	Leírás
Ügynök ACD azonosítója	Az ügynök azonosítója
a ACD. Keresztnév	Az ügynök utóneve. MEGJEGYZÉS Ha az Utónév, Vezetéknév, Csoport és Csapat mezők Üres, a felvétel gyökérhívás. A gyökérhívás egy nem egyeztetett kapcsolat, amely archív névjegyként jelenik meg. A híváshoz a rendszer ügynököt rendel az egyeztetéskor (lásd: A gyökérhívások és az egyeztetés működése).
Csoportnév	A csoport neve.
Vezetéknév	Az ügynök vezetékneve.
Csapat neve	Annak a csapatnak a neve, amelyhez az ügynök tartozott a kapcsolat rögzítésekor.

Értékelés

Oszlop neve	Leírás
Jóváhagyta	Az értékelést jóváhagyó személy. Ez az érték akkor jelenik meg, ha Ön a kiértékelő, vagy ha rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Kalibrált	Az érintkezőt megjelölték-e kalibrálásra.
Kiértékelés dátuma	A kapcsolattartó kiértékelésének dátuma. Ez az érték akkor jelenik meg, ha Ön a kiértékelő, vagy ha rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel. Ha nem rendelkezik ezzel az engedéllyel, ez az oszlop ##### jelenik meg. MEGJEGYZÉS Ha egy adott napon értékelt felvételeket keres,

Értékelés (folyt.)

Oszlop neve	Leírás
	Előfordulhat, hogy az időzónától függően az előző vagy a következő nap felvételeit is meg kell keresnie. A kiértékelés dátumának kiszámításához Webex WFO a koordinált világidő (UTC) idejét használja plusz-mínusz az időzónához társított eltolási értékkel. Például március 24. 2022 2:00 AM UTC március 23., 2022 9:00 PM központi nappali idő (CDT) szerint alakul át. A 2022. március 23-án késő este a CDT időzónában kiértékelt hívások 2022. március 24-én kiértékelt hívásként szűrhetők.
Válaszadás dátuma	Az a dátum, amikor az ügynök válaszolt az értékelésre. MEGJEGYZÉS Ha egy adott napon érkezett válaszokat keres, előfordulhat, hogy az előző vagy a következő nap felvételeit is meg kell keresnie nap, az időzónától függően. A válaszadás dátumának kiszámításához Webex WFO a koordinált világidő (UTC) idejét használja plusz-mínusz az időzónához társított eltolási értékkel. A március 24-i 2022 2:00 AM UTC például március 23-án, a központi nappali idő (CDT) szerint 2022 9:00 PM-re konvertálódik. A 2022. március 23-án késő este a CDT időzónájában tett válasz 2022. március 24-i válaszként szűrhető.
Értékelési űrlap	A beszélgetés pontozásához használt értékelési vagy kalibrálási
űrlap. Értékelési válasz	Az ügynök válasza az értékelésre: ▪ Függőben – Az ügynök még nem válaszolt. ▪ Nyugtázva – Az ügynök nyugtázta az értékelést. ▪ Fellebbezett – Az ügynök fellebbezett az értékelés ellen.
Kiértékelő neve	Az értékelő vagy kalibrátor. Ez az érték akkor jelenik meg, ha Ön a kiértékelő, vagy ha rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Pontszám	A kapcsolattartónak adott értékelési pontszám. MEGJEGYZÉS: A kalibrációs pontszámok nem jelennek meg ebben a mezőben. A kalibrációs pontszámokhoz használja a Kiértékelési kalibrálást .

Dátum

Oszlop neve	Leírás
Dátum	A kapcsolat rögzítésének dátuma. A formátum a bejelentkezési képernyőn vagy a beállítások legördülő listában kiválasztott nyelvtől függően változik.
Idő	Az érintkező kezdési ideje ÓÓ:PP-ben. Alapértelmezés szerint Webex WFO ezt az időt a rögzítési forrás időzónájában jeleníti meg (például a Record Server vagy a Smart Desktop alkalmazással rendelkező számítógép). Ha a Partnerek megjelenítése a felhasználói időzónában jelölőnégyzet be van jelölve a QM Általános beállítások lapon, Webex WFO megjeleníti ezt az időt a felhasználó megjelenítési időzónájában. Lásd: QM globális beállítások konfigurálása.
Időzóna	A dátum- és időmezők időzónája. Alapértelmezés szerint Webex WFO a rögzítési forrás időzónáját használja (például a Record Server vagy a Smart Desktop alkalmazással rendelkező számítógép). Ha a Névjegyek megjelenítése a felhasználói időzónában jelölőnégyzet be van jelölve a QM Általános beállítások lapon, Webex Windows biztonsági objektum a felhasználó megjelenítési időzónáját használja. Lásd: QM globális beállítások konfigurálása.

címtárból

Oszlop neve	Leírás
Társított kapcsolattartó azonosítója	A kapcsolathoz kapcsolódó kapcsolattartó azonosítója.
Hangfájl feltöltési állapota	A partner hangfájljának állapota. Az oszlop lehetséges értékei a következők: ▪ Null/üres – Nincs felvétel ehhez a névjegyhez. ▪ Feltöltésre váró fájl – A hang rögzítésre került, de még nem lett feltöltve. ▪ Fájl feltöltve – A hang feltöltése megtörtént, és lejátszható. ▪ A fájl törlődik – A hang rögzítés megtörtént, de a felvétel megtörtént

Kapcsolat (folyt.)	Leírás
	Eltávolított. ▪ A fájl érvénytelen – A felvételi fájl érvénytelen, és nem játszható le. ▪ A fájl újrahasznosításra kerül – A hangfájl eltávolításra van megjelölve, de továbbra is helyreállítható. MEGJEGYZÉS: Ez az oszlop nem rendezhető.
Hívott szám	A hívást fogadó telefon közvetlen befelé tárcsázó (DID) vagy tárcsázott számazonosító szolgáltatásának (DNIS) száma. Az "ismeretlen" felirat jelenik meg, ha a hívott szám nem szerepel a listán vagy le van tiltva. Ez a mező csak hívásokra vonatkozik.
Hívószám	A hívó fél hívóazonosítója vagy automatikus számazonosítója (Automatic Number Identification – ANI). Az "ismeretlen" felirat jelenik meg, ha a hívószám nem szerepel a listán vagy le van tiltva. Ez a mező csak hívásokra vonatkozik.
Csatorna	A csatorna, ahol az interakció történt. Ez az oszlop akkor jelenik meg, ha szervezete támogatott integrációt használ a közösségimédia-kapcsolatokhoz. A mező lehetséges értékei a szervezet által használt közösségi média típusától függően változnak.
Kapcsolat időtartama	A hívás fogadása és befejezése között eltelt idő, beleértve a csengetési időt és a meghosszabbított képernyőidőt (ha van ilyen) óó:pp:mm-ben. Ez az információ a jelzőszolgálattól származik. Ez a mező csak hívásokra vonatkozik. Előfordulhat, hogy a névjegyek táblázatban látható hívásidőtartam nem egyezik meg a médialejátszóban látható időtartammal, mert az "esemény időtartama" (az események közötti idő) és a "felvétel időtartama" (a ténylegesen rögzített fájlon belüli időtartam) eltérő lehet. Az alábbi esetekben a hívás időtartama eltérő: ▪ Ha a Felvételvezérlők API használja a szüneteltetéshez, folytatáshoz vagy újraindításhoz

Kapcsolat (folyt.)	Leírás
	Felvételt készít, a felvétel időtartama rövidebb, mint a hívás tényleges időtartama. Ha például a felvétel egy percre szünetel, a felvétel időtartama egy perccel rövidebb lesz, mint a hívás időtartama. ▪ Ha hosszú csengetési idejű hívást archivál vagy tisztít meg, a névjegyalbum az esemény időtartamát, a Media Player pedig a felvétel időtartamát mutatja.
Kapcsolattartó azonosítója	A beszélgetés egyedi
azonosítója. Kapcsolat típusa	Az oszlop lehetséges
értékei a következők:	▪ Hívás – Egy hívásfelvétellel rendelkező kapcsolat. ▪ Csevegés – Írásos kapcsolatfelvétel, amely a szervezet csevegőprogramján belül történt. Ez történhet emberi ügynökkel vagy csevegőrobottal. ▪ E-mail – E-mail kapcsolat hívásrögzítés nélkül. Ez a kapcsolattípus csak akkor jelenik meg, ha a szervezet minőségirányítást és elemzést is használ. ▪ Nem hívás – Hívásfelvétel nélküli kapcsolat, amelyet valaki az Interakciók oldal Kapcsolat létrehozása gombjára kattintva hozott létre. ▪ Csak képernyő – Képernyőfelvétel felvétele hívásrögzítés nélkül. ▪ SMS – Írásos kapcsolatfelvétel, amely a szervezet szöveges üzenetküldő programján belül történt. ▪ Szöveg – Attól függően, hogy a szervezet hogyan importálja az írott névjegyeket Webex WFO-ba, ez magában foglalhatja az e-maileket, a csevegőüzeneteket vagy más szöveges kapcsolatokat.
Napi munkafolyamat	A kapcsolattartóhoz társított napi munkafolyamat neve (lásd: Munkafolyamatok automatizálása QM).
Irány	Az érintkező iránya: bejövő vagy kimenő.
Interakció vége munkafolyamat	A kapcsolattartóhoz társított interakció végi munkafolyamat neve (lásd: Munkafolyamatok QM automatizálása).

Kapcsolat (folyt.)	Leírás
Külső felek	(Csak csevegés és SMS névjegyek esetén) Az ügynökkel kapcsolatba lépő személy e-mail-címe, telefonszáma vagy egyéb azonosítója.
Feladó címe	(Csak e-mail címek) A Feladó mezőben szereplő e-mail-címek. Ez az oszlop csak az Analytics szolgáltatásban áll rendelkezésre.
HR	A kapcsolattartó meg van-e jelölve HR-kapcsolattartóként.
Interakció előnézete	Egy hivatkozás, amely megnyit egy ablakot a kapcsolattartóval, az ügyintézővel és (ha használta a Szöveges keresés szűrőt) a kapcsolattartó szövegének előnézetével. Ha a szervezet rendelkezik Cisco interakciós összegzéssel, az ablak tartalmazza a kapcsolat összegzését.
Ok	A beszélgetés rögzítésének oka. Ez az ok a rögzítési szabályban van beállítva (lásd: Munkafolyamatok QM automatizálása).
Felvétel típusa	Az eszközhöz társított felvétel típusa.
Adatmegőrzési szabály (lásd: Adatmegőrzési szabályzatok kezelése a QM és az Analytics szolgáltatáshoz).	Az a házirend, amely meghatározza, hogy Webex WFO mennyi ideig őrizze meg ezt a kapcsolatot
Állapot	A kapcsolattartó értékelési űrlapjának állapota. Az oszlop lehetséges értékei a következők: ▪ Pontozott – Az értékelő által igényelt, teljes pontszámmal ellátott és jóváhagyott kapcsolattartók (ha jóváhagyásra van szükség). ▪ Nincs pontozva – Olyan kapcsolattartók, akiket a kiértékelő jelenleg nem igényelt, de nem pontozott. ▪ Folyamatban – Az értékelő által igényelt, de még nem teljesen pontozott kapcsolattartók. ▪ Nem pontozható – Olyan kapcsolattartók, akiket a kiértékelő igényel, de nem pontozhatók. Az ilyen állapotú értékelések nem szerepelnek a jelentéskészítési vagy teljesítménymutatókban. ▪ Jóváhagyást igényel – Az értékelő által igényelt, teljes pontszámmal ellátott és jóváhagyásra váró kapcsolattartók.

Kapcsolat (folyt.)	Leírás
	▪ A szükségletek nem pontozhatók – A kiértékelő által igényelt kapcsolattartók nem pontozhatók, és jóváhagyásra várnak, mert a kiértékelő nem tud pontozni.
Tárgy	(Csak hívást nem folytató partnerek esetén) A Címzett mezőben szereplő e-mail-címek. Ez az oszlop csak az Analytics szolgáltatásban áll rendelkezésre.
Felmérés neve	A kapcsolattartó hívás utáni felmérési űrlapja.
Felmérés pontszáma	A kapcsolattartó kitöltött felmérési pontszáma.
Szöveg előnézete	A keresési eredmények előnézete a Szöveges keresés szűrővel.
Címzett cím	(Csak hívást nem folytató partnerek esetén) A Címzett mezőben szereplő e-mail-címek. Ez az oszlop csak az Analytics szolgáltatásban áll rendelkezésre.
Képzés	A kapcsolattartó meg van-e jelölve képzési kapcsolattartóként.
Videofájl feltöltésének állapota	A partner videofájljának állapota. Ezen oszlopok lehetséges értékei a következők: ▪ Null/üres – Nincs felvétel ehhez a névjegyhez. ▪ Feltöltésre váró fájl – A videó rögzítése megtörtént, de még nem lett feltöltve. ▪ Fájl feltöltve – A videó feltöltése megtörtént, és lejátszható. ▪ Fájl eltávolítva – A videó rögzítés megtörtént, de a felvétel el lett távolítva. ▪ A fájl érvénytelen – A felvételi fájl érvénytelen, és nem játszható le. ▪ A fájl újrahasznosításra kerül – A videofájl eltávolításra van megjelölve, de továbbra is helyreállítható. MEGJEGYZÉS: Ezek az oszlopok nem rendezhetők.

Beszéd mezők

Oszlop neve	Leírás
% tartás	A hívás tartás állapotban eltöltött százalékos aránya.
% szünet	A hívás szüneteltetett állapotban töltött százalékos aránya.
% csend	A hívás százalékos aránya, amelyet csendes állapotban töltöttek (amikor sem a hívó, sem az ügynök nem beszél).
% átbeszélés	A hívás százalékos aránya, amelyet beszélgetés közben töltöttek (miközben a hívó fél és az ügynök is beszél).
AVG tartás időtartama	Az átlagos tartási idő óó:pp:mm-ben.
AVG szünet időtartama	Az átlagos szünetidő óó:pp:mm-ben.
AVG csend	A csendesemények átlagos időtartama óó:pp:mm-ben.
AVG beszélgetés	Az átlagos beszélgetés az idő múlásával óó:pp:mm-
ben.	
Események tartása	Az észlelt tartási események száma.
MAX. tartási időtartam	A leghosszabb ideig tartó esemény időtartama óó:pp:mm
értékben. MAX. szünet időtartama	A leghosszabb szünetesemény időtartama
óó:pp:mm értékben. MAX csend	A leghosszabb csendesemény időtartama
óó:pp:mm-ben. MAX átbeszélés	A leghosszabb beszélgetési esemény időtartama
óó:pp:mm-ben. MIN. Tartás időtartama	A legrövidebb tartási esemény
időtartama óó:pp:mm értékben. MIN. Szünet időtartama	A legrövidebb
szünetesemény időtartama óó:pp:mm értékben. MIN. CSEND	A legrövidebb
csendesemény időtartama óó:pp:mm-ben. MINIMÁLIS BESZÉLGETÉS	A
legrövidebb beszélgetési esemény időtartama óó:pp:mm-ben. Események	
szüneteltetése	Az észlelt szüneteltetési események száma.

Beszédmezők (folyt.)

Oszlop neve	Leírás
Csendes események	Az észlelt csendesemények száma.
Események átbeszélése	Az észlelt átbeszélési események száma.
Teljes tartási időtartam	A tartási idő teljes időtartama óó:pp:mm-ben.
Szünet teljes időtartama	A szünetidő teljes időtartama óó:pp:mm-ben.
Teljes csend időtartama	A csendidő teljes időtartama óó:pp:mm-ben.
Teljes beszélgetés az időtartam alatt	A beszélgetés teljes időtartama az idő múlásával óó:pp:mm-ben.

Elemzés

Oszlop neve	Leírás
Prediktív értékelési pontszám	Egy pontozatlan kapcsolat előrejelzett értékelési pontszáma. Webex WFO ezt az előrejelzett pontszámot az Analytics adataira (beleértve a hívás- és ügynökattribútumokat, a beszédlekéréseket és az asztali tevékenységeket), valamint a korábbi értékelési pontszámokra alapozza.
Prediktív nettó promóter pontszám	A kapcsolat várható nettó promóter pontszáma.
Hangulat	A kapcsolat általános érzelmi tónusa. A lehetséges értékek: Pozitív, Semleges és Negatív.

Egyéni metaadatok

Oszlop neve	Leírás
Változó szöveg	A WFO-ban elérhető egyéni metaadatok Webex ACD konfigurációjától és a Metaadat-kezelő oldaltól függően változnak. Az egyéni metaadatmezők értékeit szerkesztheti. Lásd: Névjegyhez társított egyéni metaadatokszerkesztése.

Kapcsolódó témakörök

- A gyökérhívások és az egyeztetés működése
- QM munkafolyamatok automatizálása
- A QM globális beállításainak konfigurálása
- Névjegyhez társított egyéni metaadatok szerkesztése
- Több névjegy törlése vagy frissítése egyszerre

Névjegy törlése vagy visszaállítása

Ez a témakör a rögzített névjegyek törlését és visszaállítását ismerteti.

Előfeltételek

- Olyan szerepkörrel és hatókörrel rendelkezik, amely lehetővé teszi a felvételek megtekintését.
- Rendelkezik a Lomtár megtekintése és a Kapcsolat törlése engedéllyel.

Az oldal helye

Kölcsönhatások

Eljárások

Névjegy törlése

Ez az eljárás áthelyez egy névjegyet a Lomtárba. Egyszerre csak egy névjegyet törölhet.

1. Jelölje ki a partnert az Interakciók oldal bal oldalán található jelölőnégyzetére kattintva.
2. Kattintson a Törlés **gombra** (az oldal jobb felső sarkában). Megnyílik egy megerősítő párbeszédpanel.
3. Kattintson a Delete elemre . A megerősítést kérő párbeszédpanel bezárul.

Névjegy visszaállítása

Ez az eljárás áthelyez egy névjegyet a Lomtárból az Interakciók oldalra. Egyszerre csak egy névjegyet állíthat vissza.

1. Kattintson **a Szűrőlista** elemre (az oldal bal felső sarkában). Megnyílik a **Szűrők** panel.
2. Ha a Keresési tartomány **szűrő nem szerepel a panelen, kattintson a** Szűrő **hozzáadása gombra**. Megnyílik a **Szűrők** kiválasztása ablak. (Ha a Keresés keresési tartománya elem szerepel a listában, ugorjon az 5. lépésre.)
3. Az Elérhető **oszlopban kattintson a** Keresési tartomány **elemre**.
4. Kattintson a Szűrők **frissítése gombra**. A **Szűrők** kiválasztása ablak bezárul.
5. Kattintson a Keresés hatóköre **elemre** , és válassza **a Lomtár névjegyek** lehetőséget a legördülő listából.
6. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**. Névjegyek a Lomtár kijelzőn.
7. Jelölje ki a névjegyet az oldal bal oldalán található jelölőnégyzetére kattintva.
8. Kattintson a Visszaállítás **gombra** (az oldal jobb felső sarkában).

Névjegy végleges törlése

Egyszerre csak egy névjegyet törölhet véglegesen.

FONTOS : Véglegesen törölt névjegy nem állítható vissza.

1. Keresse meg a névjegyet a Lomtárban (a Lomtár elérésével kapcsolatban lásd a Névjegy visszaállítása rész 1–6. lépését).
2. Jelölje ki a névjegyet az oldal bal oldalán található jelölőnégyzetére kattintva.
3. Kattintson **a Végleges törlés** gombra (az oldal jobb felső sarkában). Megnyílik egy megerősítő párbeszédpanel.
4. Kattintson a Delete elemre . A párbeszédpanel bezárul.

Kapcsolódó témakörök

- Kontaktok keresése – További információ a kontaktok szűréséről.
- Munkafolyamatok automatizálása QM – Ismerje meg, hogyan küldheti automatikusan a felvételeket a Lomtárba ahelyett, hogy manuálisan áthelyezné őket.

Névjegyek lejátszása

Előfeltételek

- Rendelkezik a Névjegyek megtekintése engedéllyel.
- A Media Player egyes paneljei további engedélyeket, adatokat vagy Webex WFO-szolgáltatásokat igényelnek. További információt az alábbi, "Kapcsolódó témakörök" című részben felsorolt témakörökben talál.

Az oldal helye

Interakciók > Kattintson duplán egy névjegyre

A médialejátszót úgy is megnyithatja, hogy rákattint egy névjegyre az alábbi helyek egyikén:

- Az Ügynök Explorer oldal
- Az Analytics-modul Részletek paneljén
- Az Adatkezelőben

JEGYZET

Ha megpróbál megnyitni egy Amazonas-gleccserben tárolt névjegyet, megnyílik egy ablak, amely arra kéri, hogy állítsa vissza a felvétel lejátszásához szükséges médiafájlokat.

- A kapcsolat lekéréséhez kattintson a Visszaállítás **gombra**.
- Ha a kapcsolat visszaállítása nélkül szeretné bezárni az ablakot, kattintson az OK gombra .

Eljárások

Névjegy lejátszása

Kattintson a Lejátszás gombra .

A névjegy gyorsabb vagy lassabb lejátszása

Válasszon sebességet a Lejátszási sebesség legördülő menüből.

Partner nagyítása

Kattintson a Nagyítás ikonra, ha további részleteket szeretne megtekinteni a Hang, a Hangulat, a Kifejezéstalálatok és az Asztal panelen.

Kattintson a Kicsinyítés ikonra az eredeti részletességi szinthez való visszatéréshez.

Társított névjegyek megtekintése

Kattintson a Következő és az Előző ikonra az aktuálisan megnyitott névjegyhez kapcsolódó névjegyekre való ugráshoz.

Csökkentse a médialejátszót

Kattintson a Kompakt nézet ikonra a Media Player kicsinyítéséhez és az Interakciók oldal megjelenítéséhez.

Kattintson a Teljes nézet ikonra a teljes méretű médialejátszóhoz való visszatéréshez.

A kapcsolattartót kezelő ügynök adatainak megtekintése

Kattintson a Profile Card (Profilkártya **) elemre**.

Ez a kártya felsorolja az ügynök szerepköreit, csoportját, csapatát, készségleképezéseit és a következő statisztikákat:

- Nettó hírnév pontszám - Egy szám, amely számszerűsíti, hogy az ügynök milyen pozitív vagy negatív hatással volt a kapcsolattartó központra az elmúlt 30 napban. A pontszámok 1,00 és −1,00 között mozognak, ahol az 1,00 a legpozitívabb és −1,00 a legnegatívabb. Webex WFO ezt a pontszámot a következő képlet szerint számítja ki:

  (A ÷ C) − (B ÷ C) = Nettó hírnév pontszám

  Hol

  A = Az ügynök kapcsolattartóinak száma az elmúlt 30 napban pozitív hangulati pontszámmal
  B = Az ügynök kapcsolattartóinak száma az elmúlt 30 napban negatív hangulati pontszámmal
  C = Az ügynök kapcsolatainak száma az elmúlt 30 napban bármilyen hangulati pontszámmal: pozitív, negatív vagy semleges

- Átlagos prediktív NPS – Az ügynök átlagos prediktív nettó promóter pontszáma (NPS) az elmúlt 30 napban. Webex WFO ezt az átlagot a következő képlet szerint számítja ki:

  A ÷ B = átlagos prediktív NPS

  Hol

  A = az ügynök kapcsolattartóinak az elmúlt 30 napban adott összes prediktív NPS-pontszám összege
  B = Az ügynök kapcsolattartóinak száma az elmúlt 30 napban prediktív NPS-pontszámmal

- Befejezett ügyfélkapcsolatok – Hány kapcsolattartót kezelt az ügynök az elmúlt 30 napban.

> MEGJEGYZÉS: Előfordulhat, hogy ez a szám nem egyezik meg az ügyintézőhöz az Interakciók oldalon látható kapcsolattartók számával. Ide tartoznak azok a névjegyek, amelyeket nem töltöttek fel, nem hasznosítottak újra vagy
> Törölve stb., amelyek nem jelennek meg az Interakciók oldalon.

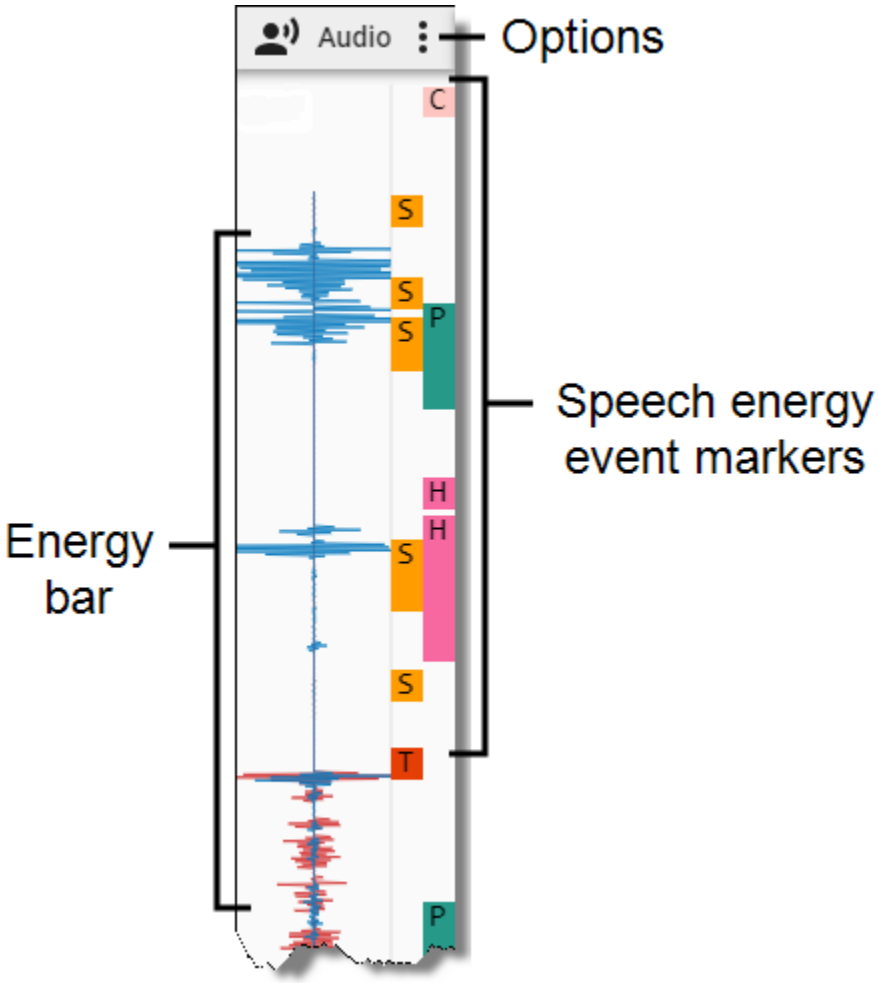
A nettó hírnév-pontszámhoz és az átlagos prediktív NPS-hez a Kapcsolattartók elemzési adatainak megtekintése engedély és speciális elemzési funkciók szükségesek. A szakértelem-leképezések akkor jelennek meg, ha az ügynök legalább egy szakértelem-leképezéshez társítva van.

Kapcsolódó témakörök

- Hangpartner meghallgatása
- Egy névjegy képernyőfelvételének megtekintése
- Ugrás előre és vissza egy felvételen
- Egy kapcsolattartó ügynöki műveleteinek megtekintése
- Névjegyhez társított adatok megtekintése
- E-mail névjegy olvasása
- Szöveges névjegy olvasása
- Névjegy összegzésének elolvasása
- Hangfelvétel átiratának olvasása
- Partner kifejezéselemzésének megtekintése
- Partner hangulatának megtekintése
- Kapcsolattartók megjelölése képzéshez vagy HR-hez
- -

Hangpartner meghallgatása

A Media Player Hang panelje megjeleníti a hangfelvételt.



Előfeltételek

- A szervezet QM, CR és Webex WFO hozzáférési licenccel rendelkezik.
- Rendelkezik a Névjegyek megtekintése engedéllyel.
- A partner kapcsolattípusa "Hívás", a kapcsolat tartalma pedig tartalmazza a "Hanggal rendelkezik" kifejezést.

Az oldal helye

Interakciók > Kattintson duplán egy névjegyre > Hang panelen

Beszédtevékenység megtekintése

Az energiasáv megmutatja, hogy hol történt hangtevékenység (az ügynök és az ügyfél beszéde) a kapcsolat során. Húzd az idővonal csúszkát egy olyan helyre, ahol az energia érdekli Önt, és meghallgathatod a hang adott részét.

> MEGJEGYZÉS Ha egy ügynök képernyőtevékenységét a hívás megkezdése előtt vagy befejezése után rögzítették (például a Képernyőfelvétel bővítmény beállítása miatt), akkor az energiasáv üres marad Része a felvételnek.

A hangfolyamok színe a felvétel típusától függ.

Energia	Felvétel típusa	Leírás
	Sztereó	A bejövő hangfolyam kék. A kimenő adatfolyam piros.
	Mono	A hangfolyam piros.

Események megtekintése

A beszédenergia-eseményjelölők megjelölik, hogy Webex WFO hol észleli a jelentős hangeseményeket, például ahol az ügynök és az ügyfél egyszerre beszélt.

Kattintson egy eseményjelölőre az idővonal csúszkájának áthelyezéséhez, vagy vigye az egérmutatót egy eseményjelölő fölé a további részletek megtekintéséhez. Az alábbi táblázat ismerteti az összes eseményjelölőt.

Ikon	Típus	Leírás
C	Megjegyzés	Valaki kommentálta az értékelést a kapcsolat lejátszása közben. MEGJEGYZÉS: A kalibrálási módban lévő kiértékelési űrlapokhoz fűzött megjegyzések nem jelennek meg eseményjelölőként.
H	Tartás	Az ügynök tartásba helyezte a hívást.

Ikon	Típus	Leírás
P	Szünet	A felvétel szünetelt, mert az ügynök tett valamit, ami azt mondta Webex WFO-nak, hogy állítsa le a rögzítést (lásd: Az Analytics által nyomon követendő webhelyek és alkalmazások azonosítása).
S	Csend	Sem az ügynök, sem az ügyfél nem beszélt (lásd: A csendről és az események megbeszéléséről). MEGJEGYZÉS: A rövid háttérzajok hangenergiaként jelenhetnek meg, de Webex WFO továbbra is figyelembe veszi ezeket a csendeket.
T	Meggyőz	Az ügynök és az ügyfél egyszerre beszélt (lásd: A csendről és az események megbeszéléséről).

Események szűrése

Kattintson a Beállítások ikonra a megjelenő eseménytípusok kiválasztásához.

Kapcsolódó témakörök

- Névjegyek lejátszása
- Tudnivalók a csendről és az események megbeszéléséről – További információ arról Webex a WFO hogyan azonosítja a csendet, és hogyan beszéli át az eseményeket.
- Az Analytics által nyomon követendő webhelyek és alkalmazások azonosítása – Adja meg az ügynök műveleteit, amelyek arra utasítják Webex WFO-t, hogy szüneteltesse és folytassa a felvételt.
- Globális beállítások konfigurálása QM– Határozza meg, hogy mennyi ideig kell csendnek vagy beszélgetésnek történnie ahhoz, hogy Webex WFO eseményként jelölje meg.

A csendről és az események megbeszéléséről

A rögzített hívás két hangadatfolyamot tartalmaz, amelyek a hívás két oldalát képviselik. A médialejátszó Hang paneljén a bejövő adatfolyam kék színnel, a kimenő adatfolyam pedig piros színnel jelenik meg. Normál beszélgetés során az energia váltakozik a kimenő és a bejövő hívás között.

Ha a bejövő hívás és a kimenő hívás egyszerre ugrik meg, az egy átbeszélési esemény. A Hang panelen megjelenik egy átbeszélés ikon az energiasávon, ahol az átbeszélési esemény történik. Ha hívás közben mindkét fél csendben van, az csendes esemény. Csend esetén az energiasáv vonala lapos. A Hang panelen egy Csend ikon jelenik meg azon az energiasávon, ahol a Csend esemény történik.

Általában minden adatfolyam egyetlen személy hangját tartalmazza: vagy az ügynökét, vagy az ügyfelet. Előfordulhat, hogy egy adatfolyam több hangot is tartalmaz. Egy konferenciahívás például tartalmaz egy ügynökfolyamot, ahol Ön az ügynök hangját hallja, és egy második adatfolyamot, ahol a konferenciahívásban részt vevő összes fél hangját hallja.

A hívások tartalmazhatnak nem beszédzajokat (például szél, gépelés, háttérkonverziók vagy kutyaugatás). Webex WFO ezeket a zajokat a beszéd mellett feldolgozza is, amikor csendet keres és átbeszéli a hívás eseményeit. A rövid háttérzajok hangenergiaként jelenhetnek meg, de Webex WFO továbbra is figyelembe veszi ezeket a csendeket.

Webex WFO egy hangtevékenység-érzékelő (VAD) modult használ a hang csendként vagy beszédként való besorolására. A VAD olyan telefonhívások elemzésére szolgál, amelyekben várhatóan két vagy több ember beszélget egymással. A VAD elemzi a hangadatok különálló blokkjait, és kiszámítja az egyes blokkok átlagos hangerejét. A blokkokat kereteknek nevezik. (A képkockaméretet ezredmásodpercnyi hanganyagban mérjük. A VAD ugyanazt a képméretet használja egy fájl összes hangjának feldolgozásakor.) A VAD a döntési küszöbérték alapján határozza meg, hogy az egyes képkockák csendet vagy beszédet jeleznek-e. Ha a képkocka átlagos hangereje a VAD döntési küszöbértéke alá esik, akkor a keretet kölcsönös csendként jelöli meg. A VAD feldolgozza az egyes adatfolyamok minden képkockáját, összehasonlítja az 1. és a 2. adatfolyam képkockáit, és minden képkockapárhoz hangtípust rendel. A hangtípusok a következők:

- Kölcsönös csend (MS) – Mindkét képkocka néma.
- Normál (N) – Az egyik képkocka beszédet tartalmaz, a másik pedig néma. Ez normál beszélgetést jelez.
- Talk Over (TO) – Mindkét képkocka beszédet tartalmaz.

A VAD heurisztikus algoritmust használ, amely a hangadatok minősége alapján alkalmazkodik. Zajos környezetben a VAD döntési küszöbértéke megemelkedik, hogy csak a leghangosabb zajokat jelölje meg beszédként. Ellenkező esetben az egész telefonbeszélgetés állandó beszédként lenne megjelölve, még akkor is, ha a zajt egy autó motorja vagy a nem beszéd háttérzaj más formája okozza. Csendes környezetben, ahol a személy nem beszél hangosan, a VAD döntési küszöbértéke csökken, hogy helyesen tudja azonosítani a beszédet alacsony hangerőn. Ez lehetővé teszi, hogy a teljes hívást néma helyett normál beszédként jelölje meg.

Ez az alkalmazkodóképesség lehetővé teszi, hogy a VAD pontosabb legyen a beszéd vagy a csend észlelésekor, de nem mindig 100% -ban pontos. Mivel a VAD az átlagos hangerőt használja a beszéd és a csend közötti különbség megállapítására, mindig lesznek olyan esetek, amikor helytelenül azonosítja a normál beszédet vagy a kölcsönös csendet egy hangkeretben. Ha a háttérzaj szintje megváltozik, a VAD-nak néhány másodpercre van szüksége az alkalmazkodáshoz. Ez idő alatt normál beszédként jelölheti meg a hangot, amikor senki sem beszél, vagy kölcsönös csendet, amikor valaki beszél. A kölcsönös csend során például egy hirtelen zaj, például a billentyűzeten való gépelés vagy köhögés elég hangos lehet ahhoz, hogy a VAD egy keretet beszélőként azonosítson, annak ellenére, hogy senki sem beszél. Lényegében a VAD nem ismeri a különbséget az emberi beszéd és az autómotor hangja között.

Az is előfordulhat, hogy a VAD nem azonosítja az átbeszélési vagy hallgatási eseményt. Előfordulhat például, hogy kihagy egy beszélgetési eseményt, még akkor is, ha két ember egyértelműen beszél egymással egy hívás során egyszerre. Ha az egyik felszólaló a beszélgetés során legalább negyed másodpercre megáll, hogy gondolkodjon vagy lélegzetet vegyen, a VAD a csend példájaként jelölheti meg a keretet. A beszélő szemszögéből folyamatosan beszélgettek; azt várná, hogy a VAD jelzi az esemény átbeszélését. A VAD szemszögéből azonban volt egy kis csend a beszélgetés során, így nem tekinthető átbeszélési eseménynek.

Az Alkalmazáskezelés > QM > QM konfiguráció > globális beállítások lapon megadhatja a csend vagy beszélgetés minimális időtartamát ahhoz, hogy eseménynek minősüljön. A WFO minden eseményhez elmenti Webex típusát (csend vagy beszélgetés), az esemény időtartamát ezredmásodpercben, valamint az esemény kezdetét a hang kezdetétől eltolva.

Egy névjegy képernyőfelvételének megtekintése

A Screen Capture panel átfogó képet nyújt az ügynök műveleteiről a kapcsolat során. Visszajátszhatja az ügynök által megnyitott programokat, az ügynök által kattintott gombokat és az ügynök által beírt szöveget.

Kapcsolat típusa: Hívás, Csak

képernyő Névjegy tartalma:

Képernyővel rendelkezik

Szükséges licencek: QM Webex WFO hozzáférési

engedélyek szükségesek: Névjegyek megtekintése

A Screen Capture panel mind az egy-, mind a többmonitoros beállítások felvételeit képes megjeleníteni. A többmonitoros beállítások felvételeivel a panel egyszerre egy monitort jelenít meg. Másik monitor megjelenítéséhez vigye az egérmutatót a panel fölé, és kattintson a kívánt monitorra.

A Screen Capture panelt megjelenítheti a médialejátszóban vagy egy külön böngészőablakban.

- Ha a panelt külön böngészőablakban szeretné megnyitni, kattintson a Leválasztás ikonra.
- Ha vissza szeretné helyezni a panelt a Media Player alkalmazásba, kattintson a Dock ikonra, vagy zárja be a böngészőablakot.

> MEGJEGYZÉS: Ha előugró ablakokat blokkoló eszközt használ, nem választhatja le a panelek rögzítését. A panelek leválasztásához tiltsa le az előugró ablakok blokkolását.

A képernyőfelvétel lejátszásának képernyőmérete 1920 × 1088. Ha a képernyőfelvétel teljes képernyőmérete nagyobb, mint 1920 × 1088, akkor csökken, hogy megjelenjen a Képernyőfelvétel panelen. Ha leválasztja a panelt, és átméretezi a böngészőablakot, a képernyőfelvétel ennek megfelelően átméreteződik. A többmonitoros felvételek legalább kétszer akkorák, mint az egymonitoros felvételek.

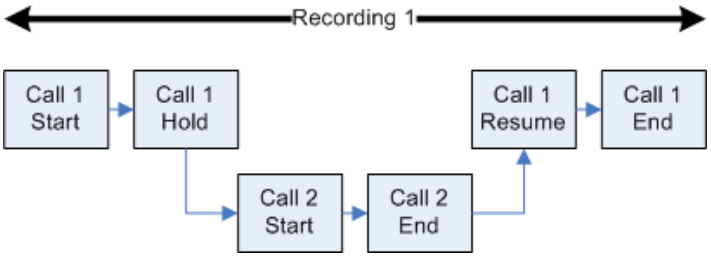
Példák kapcsolatfelvételi forgatókönyvekre

A következő témakörök ismertetik, hogy az ügynökök hogyan kezelnek egyszerre két hívást, a vakhívás-átirányításokat és a konferenciahívásokat.

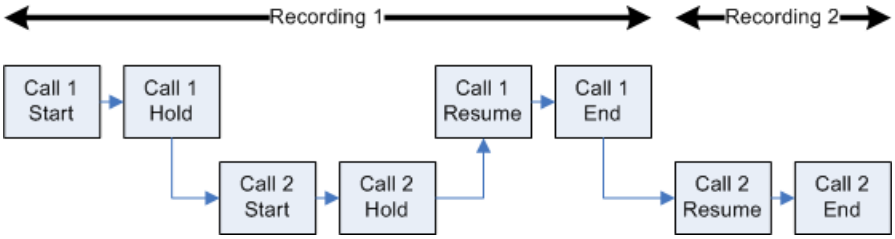
Zárójeles és átlapolt hívásfelvételek

Amikor egy ügynök vagy tudásmunkás egyszerre kezel két hívást úgy, hogy az egyiket tartásba helyezi, és váltogat közöttük, az eredmény egy vagy két felvétel lehet, attól függően, hogy a hívások zárójelbe vannak téve vagy átlapolódnak.

A következő ábrán az 1. felvétel az 1. híváshoz jön létre. A 2. hívás teljes hangját is tartalmazza. A 2. hívás zárójelbe van téve az 1. híváson belül.



A következő ábrán az 1. felvétel az 1. híváshoz jön létre. Tartalmazza továbbá a 2. hívás hangjának azt a részét, amely alatt mindkét hívás aktív. A 2. felvétel az 1. hívás befejezése után jön létre a 2. híváshoz. A 2. felvétel csak a 2. hívás hangjának az 1. hívás befejezése után kezdődő részét tartalmazza. Az 1. hívás összefonódik a 2. hívással. A 2. híváshoz jelentett időtartam a 2. hívás indításától a 2. hívás befejezéséig tart. A 2. felvétel tényleges időtartama azonban az 1. hívás befejezésétől a 2. hívás befejezéséig tart.



A Media Player ablaktábla Társított kapcsolatok lapján a hívás bármely szegmensét lejátszhatja a hívás partnerközpontba való belépése és befejezése között. A Társított kapcsolatok elemre kattintva megtekintheti a híváshoz társított összes hívásszegmenst. A társított partnerekkel kapcsolatos további információkért lásd: A hívás összes szegmensének lejátszása.

Azonnali átadás

Vak átadás a következő körülmények között történik:

- A hívást a rendszer egy harmadik félhez irányítja
- Az eredeti hívás befejeződött, és nem ellenőrzik, hogy az átadott hívást fogadták-e
- A harmadik fél telefonszáma foglalt

> **PÉLDA:** Az első ügynök felvétele leáll, amikor az ügynök átadja a hívást. A felvétel akkor folytatódik, amikor a második ügynök fogadja az átadott hívást. Ha a második ügynök Nem fogadja a hívást, a felvétel akkor ér véget, amikor az első ügynök átadja a hívást.

Konferenciahívások

A konferenciahívások kezelése eltér az egyéni hívásokétól a Médiarögzítőben. Ez a témakör a konferenciahívásokat ismerteti.

Felügyelt konferencia

Felügyelt konferenciahívásról akkor beszélünk, amikor egy ügynök harmadik felet ad hozzá a híváshoz. Az ügynök dönthet úgy, hogy a harmadik felet anélkül veszi fel a hívásba, hogy először beszélne a harmadik féllel, vagy beszél a harmadik féllel a konferenciahívás tényleges befejezése előtt.

> **PÉLDA** : A hívó tartásba kerül, amikor az első ügynök konferenciahívást kezdeményez a második ügynökkel. Amíg a hívó tartásban van, a két ügynök közötti beszélgetés rögzítésre kerül. Amikor a hívó fél
> Hozzáadódik a konferenciához, a hívás rögzítése folytatódik. Az első ügynök felvétele leáll, amikor az ügynök leteszi a telefont, és a második ügynök és a hívó közötti hívás folytatódik.

Tartás hívással a második vonalon

A második vonalon lévő hívás tartása akkor fordul elő, amikor egy ügynök várakozásra készteti a hívót, miközben egy második vonalon lévő harmadik féllel beszél.

> **PÉLDA:** A QM8 felhasználó tartásba helyezi a hívót. Egy lapos vonal jelöli az energiasávon való tartást az 1344-es kapcsolatazonosítónál. Tartás közben a QM8 felhasználó felvesz egy második vonalat, és felhívja a QM1 felhasználót a
> 2471827118. A második vonalon lévő hívás nem jelenik meg az 1344-es kapcsolatazonosítóhoz társított névjegyek között, mert külön hívásról van szó.

Ugrás előre és vissza egy felvételen

Az Idővonal panelen vezérelheti egy hang- vagy képernyőfelvétel lejátszását. Kapcsolat

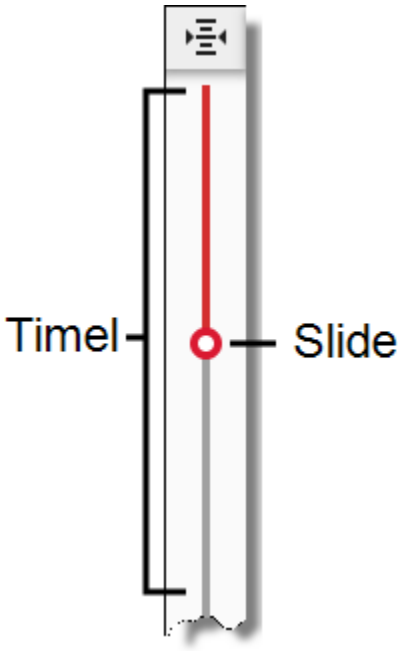
típusa: Hívás, Csak képernyő

Kapcsolat tartalma: Hanggal rendelkezik, képernyővel rendelkezik

Szükséges licencek: CR, QM Webex WFO

Hozzáférési engedélyek: Névjegyek megtekintése

Az idővonal csúszkájának húzásával előre vagy hátra mozoghat a felvétel adott pontjaira.



Az energiasávon egy piros folyamatjelző vonal jelenik meg a csúszkával a felvétel lejátszása közben. Ez lehetővé teszi, hogy megnézze, hogy a felvétel hogyan egyezik az alábbi panelek bármelyikén elérhető adatokkal:

- Hang
- Hangulat
- Kifejezéstalálatok
- Asztali

Egy kapcsolattartó ügynöki műveleteinek megtekintése

Az Asztal panel összefoglalja az ügynökök által a telefonjukon és számítógépükön végrehajtott műveleteket. Ez lehetővé teszi, hogy azonosítsa és elemezze azokat a döntéseket, amelyek befolyásolták a kapcsolat kezelését.

> MEGJEGYZÉS: Az asztali adatok feldolgozási módja miatt ez a panel nem jelenít meg információkat, ha a szervezet integrálódik a Cisco Webex Contact Center.

Kapcsolat típusa: Hívás, Csak képernyő

Kapcsolat tartalma: Hanggal

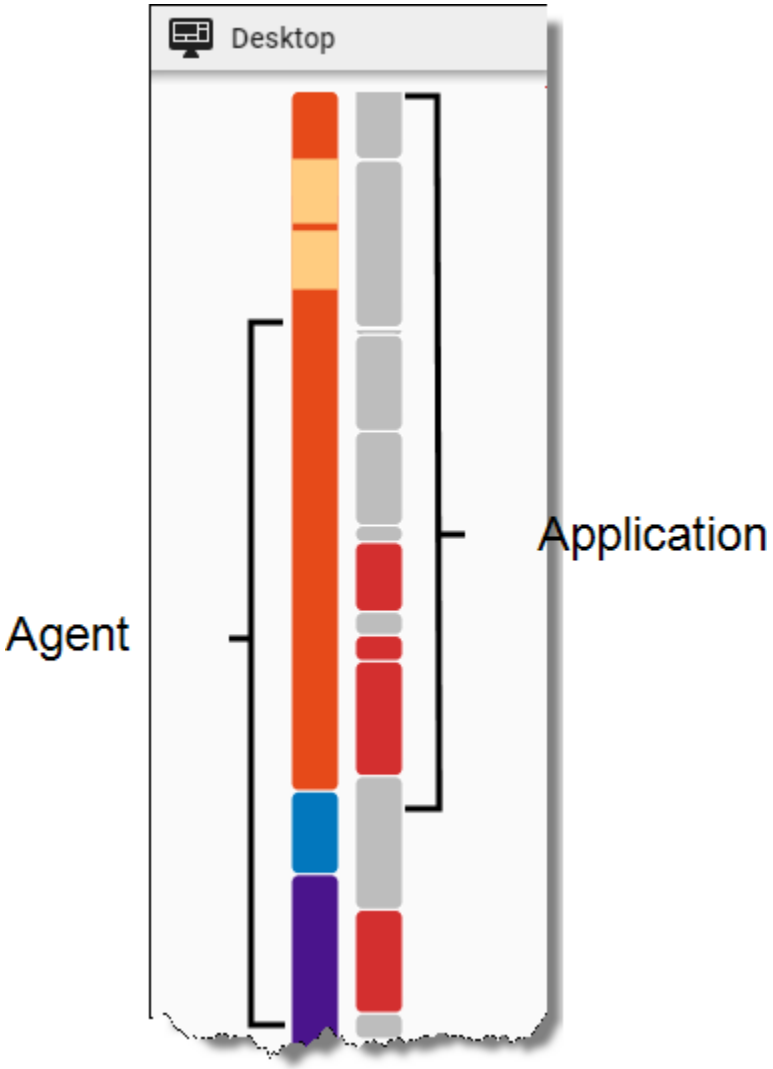
rendelkezik, képernyőlicenccel

rendelkezik Szükséges: Webex WFO-

hozzáférés

Szükséges engedélyek: Névjegyek megtekintése, Asztali elemzés megtekintése

A panel tartalmazza az ügyintéző kapcsolati sávját és az alkalmazáshasználati sávot.



Ügynök kapcsolattartó sávja

Az ügyintéző kapcsolattartó sávja színkódolt szegmensekre osztja a kapcsolattartót az egyes ügyintézői kapcsolattartók időtartama szerint. A sárga sávok az egyes állapotokban történt asztali események időtartamát jelzik.

Egy eseményre vagy állapotra kattintva áthelyezheti rá az idővonal csúszkáját, vagy ha az egérmutatót egy esemény vagy állapot fölé viszi, megtekintheti a további részleteket tartalmazó elemleírást.

A következő táblázat ismerteti az ügyintéző kapcsolattartó sávjában lévő szegmensek színeit.

Színes	Állam típusa	Leírás
	Aktív	Az ügynök beszélt az ügyféllel.
	Tartásban	Az ügynök tartásba helyezte az ügyfelet.
	Hívás utáni munka	Az ügynök le volt választva az ügyfélről, de befejezte a kapcsolattartóval kapcsolatos munkát.
	Esemény	Az ügynök asztali eseményt aktivált. Az asztali események olyan pillanatok, amikor Webex WFO beavatkozik egy felvételbe, amikor egy ügynök előre meghatározott feladatot hajt végre egy alkalmazásban vagy webhelyen. Például egy rendszergazda beállíthatja úgy Webex WFO-t, hogy szüneteltesse a felvételt, amikor egy ügynök egy adott mezőre kattint (lásd: Asztali elemesemények konfigurálása).

Alkalmazáshasználati sáv

Az alkalmazáshasználati sáv szegmensekre osztja a kapcsolattartót azon alkalmazások és webhelyek alapján, amelyekhez az ügynök hozzáfért.

MEGJEGYZÉS: Az alkalmazáshasználati sáv csak azokat az alkalmazásokat és webhelyeket jeleníti meg, amelyek aktívak és fókuszban voltak a kapcsolat során.

Egy alkalmazásszegmensre kattintva áthelyezheti rá az idővonal csúszkáját, vagy az egérmutatót egy alkalmazás fölé húzva megtekintheti a további részleteket tartalmazó elemleírást. Ha a Media Player eszköztáron a Nagyítás ikonra kattint, a panelen megjelenik az egyes alkalmazások vagy webhelyek neve is.

Az alkalmazások jóváhagyási állapotuk alapján színkódolva vannak (lásd: Új asztali elem hozzáadása).

Színes	Állapot	Leírás
	Jóváhagyva, figyelmen kívül hagyva vagy új	Az ügynök olyan alkalmazást használt, amely engedélyezett, amely még nem rendelkezik jóváhagyási állapottal, vagy amelyet figyelmen kívül hagy.
	Nincs jóváhagyva	Az ügynök olyan alkalmazást használt, amely nem engedélyezett.

Kapcsolódó témakörök

- Az ügynökök fókuszának és tevékenységének figyelése – Megtekintheti azokat az alkalmazásokat és webhelyeket, amelyeket az ügynök egy adott napon használt, beleértve azt is, amikor nem voltak hívásban

Névjegyhez társított adatok megtekintése

A Media Player Részletek paneljén a névjegyhez társított adatok több kategóriáját is feltárhatja. Az elérhető szakaszok az Ön szerepkörétől, a kapcsolat típusától és tartalmától, valamint Webex WFO-ban engedélyezett funkcióktól függenek.

Előfeltételek

- A szervezet QM- vagy CR-licenccel rendelkezik
- Rendelkezik Névjegyek megtekintése engedéllyel

Az oldal helye

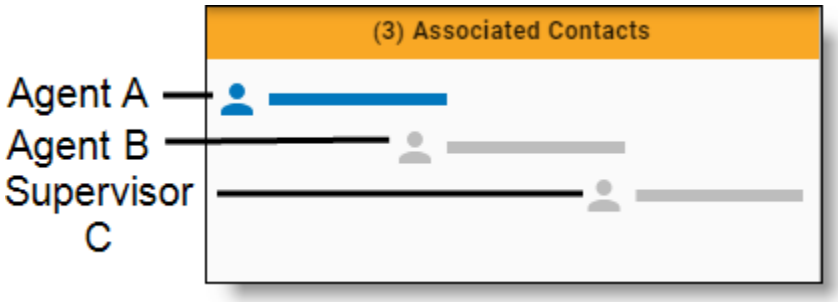
Interakciók > Kattintson duplán egy névjegyre > Részletek panelen

Társított kapcsolattartók

Ha több ügynök kezeli ugyanazt az ügyfélhívást (például amikor az egyik ügynök átadja a hívást egy másiknak), Webex WFO külön kapcsolattartót hoz létre minden érintett ügynök számára, és ezeknek a kapcsolattartóknak ugyanazt a társított kapcsolattartó-azonosítót adja. A Társított partnerek rész megjeleníti ezeket a partnereket, így a hívás minden szegmensét megtekintheti a hívás kapcsolattartó központba való belépésétől a befejezéséig.

PÉLDA

Az ügyfél felhívja az A ügynököt. Az A ügynök átadja az ügyfelet a B ügynöknek, a B ügynök pedig átadja az ügyfelet a C felügyelőnek. Webex A WFO három külön kapcsolattartót hoz létre, és ugyanazt a társított kapcsolattartó-azonosítót adja meg nekik.



> További példákért lásd : Egy névjegy képernyőfelvételének megtekintése.

Webex WFO időrendi sorrendben rendezi a kapcsolódó kapcsolatokat, és kék színnel kiemeli az aktuálisan betöltött kapcsolatot. Egy társított névjegy betöltéséhez tegye a következők valamelyikét:

- Kattintson a betölteni kívánt társított névjegyre.
- Kattintson az Előző vagy a Következő gombra a médialejátszóban (lásd: Névjegyek lejátszása).

Azt is megteheti, hogy egy társított partner fölé viszi az egérmutatót, és megtekintheti a további részleteket tartalmazó elemleírást.

> MEGJEGYZÉS: Előfordulhat, hogy a társított névjegyek igazítása nem megfelelő. Például a rendszeróra ideje minden Smart Desktop alkalmazással rendelkező számítógépen változhat, ha az asztalok nem ugyanarra az időkiszolgálóra szinkronizálnak. A rendszer
> Az óra ideje PC-nként is változhat az azonos időkiszolgálóval való szinkronizálások között.

> **JEGYZET**
> Előfordulhat, hogy egyes társított névjegyek nem játszhatók le. Ennek különböző okai vannak:
>
> - Ezeket törölték.
> - Nem feleltek meg a munkafolyamat kritériumainak.
> - A minimális hosszúság alatt voltak.
>
> Ilyen típusú érintkező esetén az érintkezőhöz társított energiasáv üres, és a felvétel nem érhető el. A hívás ezen szegmenseit nem hallgathatja meg, de megtekintheti őket, így nyomon követheti, hogyan haladt át a hívás a kapcsolattartó központon. Ha a Következő és az Előző gombbal lépked a névjegylistában, a Media Player automatikusan kihagyja a nem meghallgatható névjegyeket.
>
> MEGJEGYZÉS: Csak a hatókörén belüli társított névjegyeket játszhatja le. Hibaüzenet jelenik meg a hatókörön kívül eső hívásokhoz.

Kapcsolattartási adatok

A Kapcsolattartási adatok szakasz a kapcsolattartási adatokat jeleníti meg. A megjelenített adatok a kapcsolat típusától függenek. A hívások adatai eltérnek például az e-mailek adataitól.

Az alábbi táblázatok ismertetik az összes lehetséges kapcsolattartási adatot, amely megjelenhet a Részletek panel Kapcsolattartási adatok szakaszában. Minden tábla betűrendben rendezi a kapcsolattartási adatokat.

címtárból

Kapcsolattar	Leírás
Hangfájl feltöltési állapota	A partner hangfájljának állapota. A mező lehetséges értékei a következők: ▪ Null/üres – Nincs felvétel ehhez a névjegyhez. ▪ Feltöltésre váró fájl – A hang rögzítésre került, de még nem lett feltöltve. ▪ Fájl feltöltve – A hang feltöltése megtörtént, és lejátszható. ▪ Fájl eltávolítva – A hang rögzítésre került, de a felvétel el lett távolítva. ▪ A fájl érvénytelen – A felvételi fájl érvénytelen, és nem játszható le. ▪ A fájl újrahasznosításra kerül – A hangfájl eltávolításra van megjelölve, de továbbra is helyreállítható.
Hívott szám	A közvetlen befelé tárcsázás (DID) vagy tárcsázott szám azonosítása A hívást fogadó telefon szolgáltatási (DNIS) száma. Az "ismeretlen" felirat jelenik meg, ha a hívott szám nem szerepel a listán vagy le van tiltva. Ez a mező csak hívásokra vonatkozik.
Hívószám	A hívó fél azonosítója vagy automatikus számazonosítása (ANI) hívó fél. Az "ismeretlen" felirat jelenik meg, ha a hívószám nem szerepel a listán vagy le van tiltva. Ez a mező csak hívásokra vonatkozik.
Csatorna	A csatorna, ahol az interakció történt. Ez a mező akkor jelenik meg, ha a szervezet támogatott integrációt használ a közösségimédia-kapcsolatokhoz. A mező lehetséges értékei a szervezet által használt közösségi média típusától függően változnak.
Kapcsolat iránya	Az érintkező iránya: bejövő vagy kimenő.
Kapcsolat időtartama	A hívás fogadása és a hívás között eltelt idő

Kapcsolattar	Leírás
	eldobás, beleértve a csengetési időt és a meghosszabbított képernyőidőt (ha van ilyen) óó:pp:mm-ben. A hívás időtartama a jelzőszolgáltatástól érkezik. Előfordulhat, hogy a névjegyek táblázatban és a médialejátszóban látható hívás időtartama nem egyezik meg az "esemény időtartama" (az események közötti idő) és a "felvétel időtartama" (a ténylegesen rögzített fájlon belüli időtartam) különbsége miatt. Ezekben az esetekben a hívás időtartama eltérő lenne: ▪ Ha a Felvételvezérlők API használja a felvétel szüneteltetésére, folytatására vagy újraindítására, a felvétel időtartama rövidebb lesz, mint a hívás tényleges időtartama. Ha például egy felvételt a hívás után egy perccel indítanak újra, a hívás időtartama egy perccel hosszabb lesz, mint a felvétel időtartama. ▪ Hosszú csengetési idejű hívás archiválásakor vagy tisztításakor a névjegyek táblázat a hívás időtartama mezőben, míg a médialejátszó a felvétel időtartamát jeleníti meg a hívás időtartama mezőben. Ez a mező csak hívásokra vonatkozik.
Kapcsolattartó azonosítója	A beszélgetés egyedi azonosítója.
Kapcsolat típusa	A kapcsolat típusa. A mező lehetséges értékei a következők: ▪ Hívás – Egy hívásfelvétellel rendelkező kapcsolat. ▪ Csevegés – Írásos kapcsolatfelvétel, amely a szervezet csevegőprogramján belül történt. Ez történhet emberi ügynökkel vagy csevegőrobottal. ▪ E-mail – E-mail kapcsolat hívásrögzítés nélkül. Ez a kapcsolattípus csak akkor jelenik meg, ha a szervezet minőségirányítást és elemzést is használ. ▪ Nem hívás – Hívásfelvétel nélküli kapcsolat, amelyet valaki az Interakciók oldal Kapcsolat létrehozása gombjára kattintva hozott létre.

Kapcsolattar	Leírás
	▪ Csak képernyő – Képernyőfelvétel felvétele hívásrögzítés nélkül. ▪ SMS – Írásos kapcsolatfelvétel, amely a szervezet szöveges üzenetküldő programján belül történt. ▪ Szöveg – Attól függően, hogy a szervezet hogyan importálja az írott névjegyeket Webex WFO-ba, ez magában foglalhatja az e-maileket, a csevegőüzeneteket vagy más szöveges kapcsolatokat.
Napi munkafolyamat	A kapcsolathoz társított napi munkafolyamat neve (lásd: Munkafolyamatok QM automatizálása).
Interakció vége munkafolyamat	A kapcsolattartóhoz társított Interakció vége munkafolyamat neve.
Külső felek	(Csak csevegés és SMS névjegyek esetén) A telefonszám, e-mail-cím vagy egyéb Annak a személynek az azonosítója, aki kapcsolatba lépett az ügynökkel.
Feladó címe	(Csak e-mail címek) A Feladó mezőben szereplő e-mail-címek. Ez opció csak akkor áll rendelkezésre, ha az Analytics engedélyezve van.
HR	Azt jelzi, hogy a kapcsolattartó meg van-e jelölve HR-kapcsolattartóként.
Ok	A beszélgetés rögzítésének oka. Ez az ok a rögzítési szabályban van beállítva (lásd: Névjegyhez társított adatok megtekintése).
Felvétel típusa	Az eszközhöz társított felvétel típusa.
Állapot	A kapcsolattartó aktuális értékelési állapota. A mező lehetséges értékei a következők: ▪ Pontozott – Az értékelő által igényelt, teljes pontszámmal ellátott és jóváhagyott kapcsolattartók (ha jóváhagyásra van szükség). ▪ Nem pontozott – Olyan kapcsolattartók, akiket a kiértékelő nem igényelt, és nem pontozott. ▪ Folyamatban – Az értékelő által igényelt, de még nem teljesen pontozott kapcsolattartók.

Kapcsolattar	Leírás
	▪ Nem pontozható – Olyan kapcsolattartók, akiket a kiértékelő igényel, de nem pontozhatók. Az ilyen állapotú értékelések nem szerepelnek a jelentéskészítési vagy teljesítménymutatókban. ▪ Jóváhagyást igényel – Az értékelő által igényelt, teljes pontozású és jóváhagyásra váró kapcsolattartók. ▪ A szükségletek nem pontozhatók – A kiértékelő által igényelt kapcsolattartók nem pontozhatók, és jóváhagyásra várnak, mert a kiértékelő nem tud pontozni.
Tárgy	A nem hívás alatt álló partnerekhez társított e-maileket a Címzett mezőben szereplő e-mail-címek alapján szűri. Ez a lehetőség csak akkor áll rendelkezésre, ha az Analytics engedélyezve van.
Felmérés neve	A felmérés neve.
Felmérés pontszáma	A kitöltött felmérés pontszáma.
Címzett cím	A nem hívást kezdeményező partnerekhez társított e-maileket az e-mail alapján szűri címeket a Címzett mezőben. Ez a lehetőség csak akkor áll rendelkezésre, ha az Analytics engedélyezve van.
Képzés	Azt jelzi, hogy a partner meg van-e jelölve edzési kapcsolattartóként.
Videofájl feltöltésének állapota	A video- vagy hangfájl állapota. A mező lehetséges értékei van: ▪ Null/üres – Nincs felvétel ehhez a névjegyhez. ▪ Feltöltésre váró fájl – A videó rögzítése megtörtént, de még nem lett feltöltve. ▪ Fájl feltöltve – A videó feltöltése megtörtént, és lejátszható. ▪ Fájl eltávolítva – A videó rögzítés megtörtént, de a felvétel el lett távolítva. ▪ A fájl érvénytelen – A felvételi fájl érvénytelen, ezért nem játszható le

Kapcsolattartási adatok	Leírás
	hát. ▪ A fájl újrahasznosításra kerül – A videofájl eltávolításra van megjelölve, de továbbra is helyreállítható.

Szervezet

Kapcsolattartási adatok	Leírás
Ügynök ACD azonosítója	Az ügynök azonosítója a ACD.
Keresztnév	Az ügynök utóneve. MEGJEGYZÉS Ha az Utónév, Vezetéknév, Csoport és Csapat mezők üresek, a felvétel gyökérhívás. A gyökérhívás nem egyeztetett QM archív névjegyként megjelenő névjegy. Az egyeztetés után a híváshoz hozzá lesz rendelve egy felhasználó (lásd: A gyökérhívások és az egyeztetés működése).
Csoport	A csoport neve.
Vezetéknév	Az ügynök vezetékneve.
Csapat	Annak a csapatnak a neve, amelyhez az ügynök tartozott a kapcsolat rögzítésekor.

Értékelés

Kapcsolattartási adatok	Leírás
Jóváhagyta	Az értékelést jóváhagyó személy neve. Ezt az információt akkor láthatja, ha az alábbiak valamelyike igaz: ▪ Te vagy az értékelő. ▪ Rendelkezel a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel. ▪ Rendelkezik a Kiértékelés szerkesztése engedéllyel.

Kapcsolattar	Leírás
Kalibrált	Azt jelzi, hogy az érintkező meg van-e jelölve kalibrálásra.
Kiértékelés dátuma	A kapcsolattartó kiértékelésének dátuma. Ez az érték akkor jelenik meg, ha a kiértékelő, vagy ha a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedély engedélyezve van. Ha ez az engedély nincs engedélyezve, a ##### érték jelenik meg. MEGJEGYZÉS: A kiértékelt dátum értékének kiszámításához használt dátum és idő kiszámítása a koordinált világidő (UTC) használatával történik idő plusz vagy mínusz az időzónához társított eltolási érték. A 09/22/2019 2:00 AM UTC például 09/21/2019 9:00 PM központi nappali idővé (CDT) konvertálódik. A Kiértékelt dátum szűrő a hívás kiértékelésének UTC-idejét használja. Ez azt jelenti, hogy az időzónától függően a CDT időzónájában késő este rögzített hívást a rendszer 2019.09.22-én rögzített hívásként szűri. Ha a 2019.09.21-én történt felvételekre keres a Kiértékelés dátuma szűrővel, előfordulhat, hogy az időzónától függően az előző vagy a következő nap felvételeit is meg kell keresnie.
Válaszadás dátuma	Az a dátum, amikor az ügynök válaszolt az értékelésre.
Értékelési űrlap	A pontozáshoz használt értékelési vagy kalibrálási űrlap neve Ügyfélbeszélgetés.
Értékelési válasz	A partner válaszállapotát jelzi: ▪ Függőben – Az ügynök válasza a pontozott értékelésre kötelező, de még nem történt meg. ▪ Nyugtázva – Az ügynök nyugtázta a pontozott választ. ▪ Fellebbezett – Az ügynök fellebbezett a pontozott értékelés ellen.
Kiértékelő neve	Az értékelő vagy kalibrátor neve. Ezt láthatja Információ, ha az alábbiak valamelyike igaz:

Kapcsolattartási adatok	Leírás
	▪ Ön az értékelő vagy kalibrátor. ▪ Rendelkezel a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel. ▪ Rendelkezik a Kiértékelés szerkesztése engedéllyel.
Pontszám	A kapcsolattartónak adott értékelési pontszám. MEGJEGYZÉS: A kalibrációs pontszámok nem jelennek meg ebben a mezőben. A kalibrációs pontszámokhoz használja a Kiértékelési kalibrálást .

Beszéd, beszédmezők (kapcsolatok tábla)

Kapcsolattartási adatok	Leírás
% tartás	A hívás tartás állapotban eltöltött százalékos aránya.
% szünet	A hívás szüneteltetett állapotban töltött százalékos aránya.
% csend	A hívás százalékos aránya csendes állapotban (amikor sem a hívó, sem az ügynök nem beszél).
% átbeszélés	A hívás átbeszélési állapotban eltöltött százalékos aránya (amelynek során mind a hívó, mind az ügynök beszél).
Események tartása	Az észlelt tartási események száma.
Események szüneteltetése	Az észlelt szüneteltetési események száma.
Csendes események	Az észlelt csendesemények száma.
Események átbeszélése	Az észlelt beszédesemények száma.
Teljes tartási időtartam	A tartási idő teljes időtartama. Formátum = óó:pp:mm.
Szünet teljes időtartama	A szünet teljes időtartama. Formátum = óó:pp:mm. Teljes
csend időtartama	A csendidő teljes időtartama. Formátum = óó:pp:mm.
Teljes beszélgetés az időtartam alatt	A beszélgetési idő teljes időtartama. Formátum = óó:pp:mm.

Elemzés

Kapcsolattartási adatok	Leírás
Prediktív értékelési pontszám	Egy pontozatlan kapcsolat előrejelzett értékelési pontszáma. Webex A WFO ezt az előrejelzett pontszámot az Analytics adataira és a korábbi értékelési pontszámokra alapozza. Webex WFO a következő Analytics-adatokat használja: hívás- és ügynökattribútumok, beszédlekérések és asztali tevékenységek.
Prediktív nettó promóter pontszám	A kapcsolat prediktív nettó promóter pontszáma.
Hangulat	A kapcsolattartó hangulati pontszáma. A lehetséges értékek: Pozitív, Semleges és Negatív.

Metaadatok, egyéni metaadatok (névjegyek táblázat)

Kapcsolattartási adatok	Leírás
Változó szöveg	A WFO-ban elérhető egyéni metaadatok Webex a ACD és a Metaadat-kezelő oldal konfigurálása. Az egyéni metaadatmezők értékeit szerkesztheti. Lásd: Névjegyhez társított egyénimetaadatok szerkesztése.

Hívás utáni felmérés

A Hívás utáni felmérés rész az ügyfél által a kapcsolatfelvétel befejezése után elvégzett felmérés eredményeit jeleníti meg. A hívás utáni felmérési adatok csak akkor jelennek meg, ha a rendszer felmérések kézbesítésére van konfigurálva, és az ügyfél elküldte válaszát.

Kapcsolódó témakörök

- Névjegyek keresése
- Névjegyek lejátszása

Névjegyhez társított egyéni metaadatok szerkesztése

Ha a névjegyhez egyéni metaadatok vannak társítva, akkor azokat csak akkor szerkesztheti, ha titkosítva vannak. Ebben az esetben az egyéni metaadatmezők le vannak tiltva.

A maximális karakterhossz típusonként változik.

Metaadatok típusa	Maximális karakterhossz
Adat	2056 karakter
Dátum	A szabványos dátumformátum alapján
Hivatkozás	2056 karakter
Szám	—

Névjegyhez társított egyéni metaadatok szerkesztése

1. Kattintson arra a névjegyre, akinek a metaadatait szerkeszteni szeretné. Megnyílik a Media Player.
2. A Részletek panel Kapcsolattartási adatok szakaszában kattintson a **Metaadatok** kategóriára. Megnyílik a Metaadatok kategória.
3. Adja meg a kívánt értékeket a metaadatmezőkben.
4. Kattintson a Metaadatok **mentése gombra**.

Kapcsolódó témakörök

- Több névjegy törlése vagy frissítése egyszerre – Több névjegy egyéni metaadatainak szerkesztése egyszerre.

E-mail névjegy olvasása

Az E-mail panelen áttekintheti az ügynökök által az ügyfelektől kapott e-maileket. Kapcsolat

típusa: E-mail

Kapcsolat tartalma: N/A

Szükséges licencek: QM, CR Webex WFO hozzáférés. A hangulatelemzéshez Text Analytics szükséges.

Szükséges engedélyek: Névjegyek megtekintése

Az ezen a panelen megjelenített névjegyek e-mail típusú névjegyekkel rendelkeznek. A Text Analytics-feladatokból származó kifejezéstalálatok sárga színnel vannak kiemelve.

Szöveges névjegy olvasása

A Szöveg panelen áttekintheti az ügynökök által kezelt szöveges kapcsolattartókat.

Kapcsolat típusa: Szöveg

Kapcsolat tartalma: N/A

Szükséges licencek: CR, QM Webex WFO hozzáférés. A hangulatelemzéshez Text Analytics szükséges.

Szükséges engedélyek: Névjegyek megtekintése

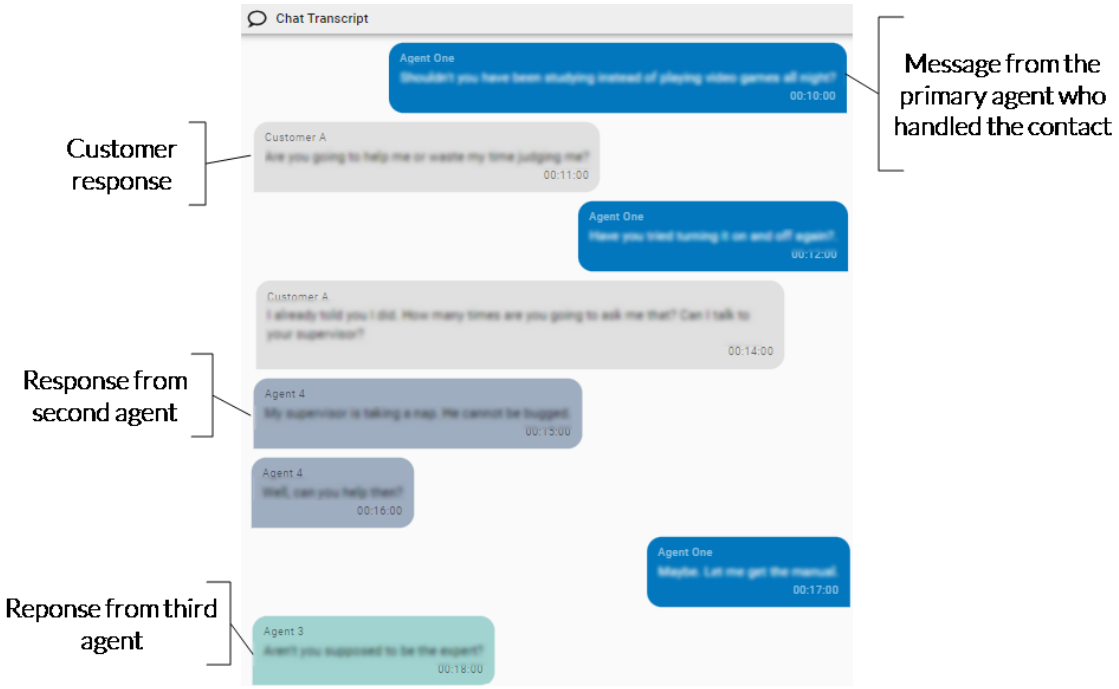
Az ezen a panelen megjelenített névjegyek névjegy típusú szöveggel rendelkeznek. A Text Analytics-feladatokból származó kifejezéstalálatok sárga színnel vannak kiemelve.

Csevegőpartner olvasása

A Csevegés átirata panel csevegéseket tartalmaz. A kapcsolattartót kezelő ügynök válaszai a jobb oldalon, az ügyfél és a beszélgetésben részt vevő egyéb ügynökök válaszai pedig a bal oldalon találhatók. A beszélgetés minden résztvevőjétől származó üzenetek különböző színűek legfeljebb négy különböző résztvevő számára. (Ha egy beszélgetésnek öt vagy több résztvevője van, a színek ismétlődnek.)

Előfordulhat, hogy résztvevőként a "Rendszerfelhasználó" felirat látható. Ezeket az üzeneteket a szervezet által használt csevegőprogram automatikusan generálja, és általában a következő szövegeket tartalmazzák: "Jane Doe ügynök csatlakozott a csevegéshez" vagy "A csevegési munkamenet AM 10:36-kor lezárult".

Ha rákattint egy üzenetre, a Szövegtérkép panelen a megfelelő ikon ki lesz emelve.



Előfeltételek

- A szervezet támogatott integráción keresztül importálja a csevegési partnereket Webex WFO-ba.
- Rendelkezik a Névjegyek megtekintése engedéllyel.

Az oldal helye

Interakciók > Kattintson duplán egy névjegyre > Csevegés átirata panelen

Eljárások

Szavak keresése csevegésben

1. Kattintson a beállítások ⋮ ikonra a panel jobb felső sarkában.
2. Válassza a Keresés **lehetőséget**.
3. Írja be a keresést a **Keresés** mezőbe. A keresésnek megfelelő szöveg ki van emelve.

Csevegőbeszélgetés nyomtatása

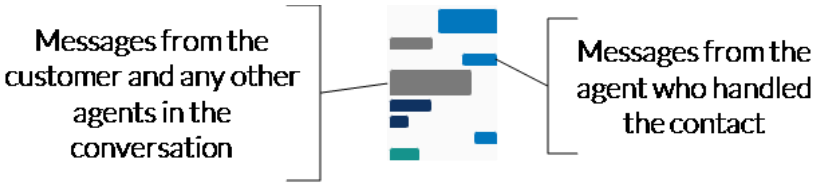
1. Kattintson a beállítások ikonra a panel jobb felső sarkában.
2. Válassza a Print (Nyomtatás) **lehetőséget**. Megnyílik a böngésző nyomtatási ablaka. Innen PDF is mentheti a beszélgetést.

Kapcsolódó témakörök

- Névjegyek keresése
- Csevegőpartner áttekintésének megtekintése

Csevegőpartner áttekintésének megtekintése

A Szövegtérkép panel színes téglalapokat tartalmaz, amelyek a csevegőpartner üzeneteit jelölik. Ez a panel görgetés nélkül nyújt magas szintű képet a beszélgetésről. A kapcsolattartót kezelő ügynök válaszai a jobb oldalon, az ügyfél és a beszélgetésben részt vevő egyéb ügynökök válaszai pedig a bal oldalon találhatók. A beszélgetés minden résztvevőjétől származó üzenetek különböző színűek legfeljebb négy különböző résztvevő számára. (Ha egy beszélgetésnek öt vagy több résztvevője van, a színek ismétlődnek.)



Előfeltételek

- A szervezet támogatott integráción keresztül importálja a csevegési partnereket Webex WFO-ba, nem pedig az Általános szövegimportálás API.
- Rendelkezik a Névjegyek megtekintése engedéllyel.

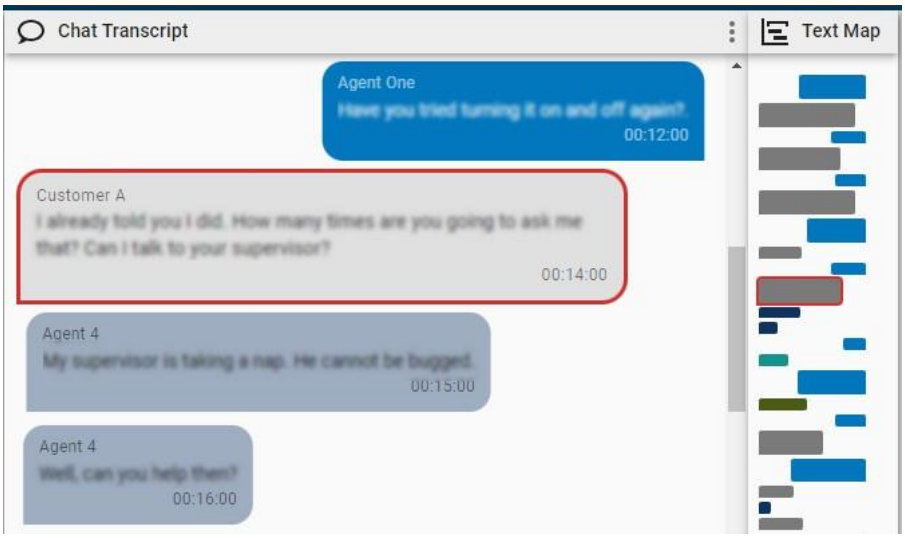
Az oldal helye

Interakciók > Kattintson duplán egy névjegyre > Szövegtérkép panelen

A követendő eljárás

Ugrás a beszélgetés egy adott pontjára

- Kattintson egy téglalapra a beszélgetés megfelelő üzenetére lépéshez. Az üzenet piros színnel van kiemelve a Csevegés átirata panelen.



Kapcsolódó témakörök

- Névjegyek keresése
- Csevegőpartner olvasása

Névjegy összegzésének elolvasása

A Media Player Data Insights panelje legfeljebb 150 szóban foglalja össze a hívásokat.

Előfeltételek

- Szervezete Analytics Essentials vagy Analytics Enterprise licenccel rendelkezik
- Egy rendszergazda létrehozott egy folyamatban lévő Analytics-beszédfelismerési feladatot, amelyen engedélyezve van az AI-interakció összegzése (lásd: Analytics-feladatok létrehozása).
- Rendelkezik a Névjegyek megtekintése és a Beszéd megtekintése Text Analytics engedéllyel.

- A hatókörén belül vannak felvételek.
- A kapcsolattartónak van egy átirata.

Az oldal helye

Az interakciók összegzését kétféleképpen érheti el:

- Interakciók > Kattintson duplán egy névjegyre > Adatelemzések panelen
- Interakciók > Interakció előnézete oszlop > nézet

Eljárások

Összegzés másolása

- Kattintson a **Másolás** -ra.

Kapcsolódó témakörök

- Névjegyek lejátszása
- Hangfelvétel átiratának olvasása
- Analytics-feladatok létrehozása – Folyamatban lévő feladat létrehozása engedélyezett AI-interakció összegzésével.

Hangfelvétel átiratának olvasása

Az Átírás panelen megtekintheti a hangfelvételek átiratát. Kapcsolat típusa: Hívás

Kapcsolat tartalma: Átirattal rendelkezik

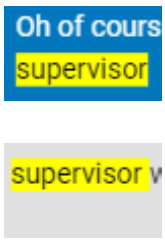
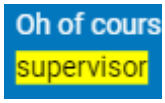
Szükséges licencek: Webex WFO Access, Analytics Essentials vagy Analytics Enterprise

Szükséges engedélyek: Névjegyek megtekintése, Beszédfelismerés szöveggé alakítása

A panelen ez az átirat szövegbuborékként jelenik meg. Felvétel lejátszásakor Webex WFO kiemeli az aktuális hangszóró szövegbuborékját. Egy adott szövegbuborékra kattintva oda ugorhat. A Beállítások ikonra kattintva a következő műveleteket is elvégezheti:

- Keresés – Keresés az átiratban.
- Nyomtatás – Az átirat nyomtatása.

A beszédfelismerési feladatokból származó kifejezéstalálatok sárga színnel vannak kiemelve. A szövegbuborékok színe és helyzete a felvétel típusától függően változik.

Színes	Felvétel típusa	Leírás
	Sztereó	A bejövő hangadatfolyam szövegbuborékai kékek és jobbra igazítottak, a kimenő adatfolyam szövegbuborékai pedig szürkék és balra igazítottak.
	Mono	A hangadatfolyam szövegbuborékjai kékek és balra igazítottak.

Ha telepítve vannak a Cisco Analytics szolgáltatásai, a szövegbuborékok ikonokat is tartalmaznak, amelyek a kapcsolódó negatív vagy pozitív hangulati pontszámokat jelölik.

Kapcsolódó témakörök

- Analytics-feladatok létrehozása – Webex WFO konfigurálása névjegyek átírásához

Partner kifejezéselemzésének megtekintése

A Kifejezéstalálatok panel megmutatja, hogy az ügyfél vagy ügynök a kapcsolattartóban hol említi meg a kapcsolattartó központ számára fontos szavakat vagy kifejezéseket. Ezeket a szavakat vagy kifejezéseket az Analytics-feladatok keresik meg, és "kifejezéslekéréseknek" nevezzük őket.

MEGJEGYZÉS: A kifejezéstalálatok sárga színnel is ki vannak emelve az átírásban, ha van ilyen.

Kapcsolat típusa: Hívás

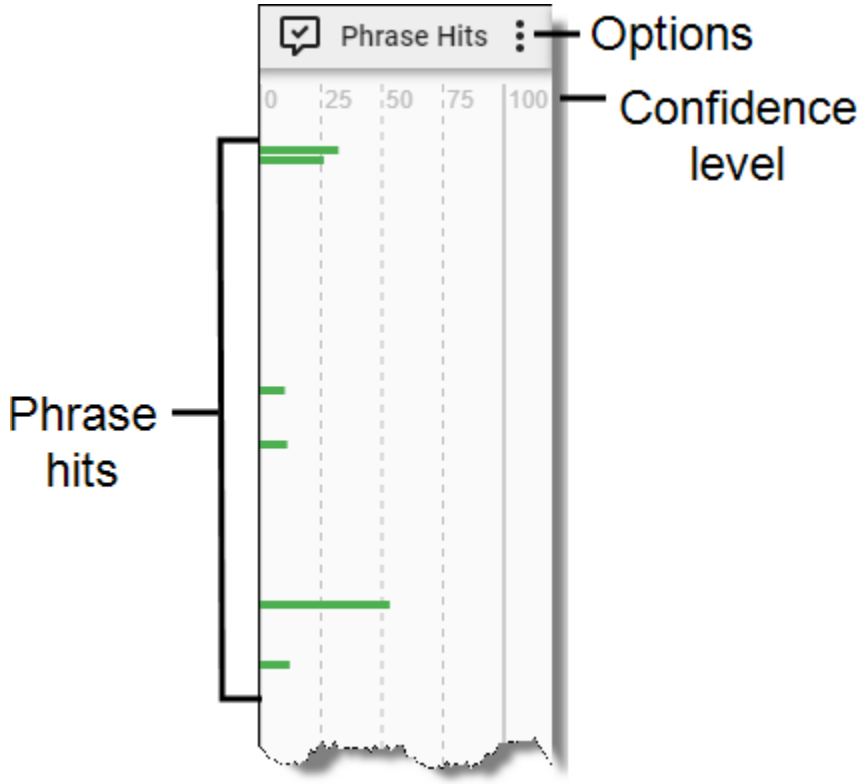
Kapcsolat tartalma: Átirattal rendelkezik

Szükséges licencek: Elemzési vagy Webex WFO hozzáférési

engedélyek szükségesek: Névjegyek megtekintése, Speech

Analytics megtekintése

Webex WFO minden egyes leütéshez megbízhatósági szintet rendel. Ez a megbízhatósági szint egy 0-tól 100-ig terjedő skálán mutatja, hogy mennyire biztos Webex WFO a feladat, amely pontosan észlelte a kifejezést. A magasabb megbízhatósági szintű kifejezéstalálatok hosszabb ideig jelennek meg, mint az alacsonyabb megbízhatósági szintű kifejezéstalálatok.



Egy kifejezéslekérésre kattintva áthelyezheti rá az Idővonal csúszkát, vagy ha az egérmutatót egy kifejezéstalálat fölé viszi, megtekintheti a további részleteket tartalmazó elemleírást. Ha a Media Player eszköztárán a Nagyítás ikonra kattint, minden kifejezéstalálat megjeleníti a Webex WFO által észlelt szót vagy kifejezést.

A Beállítások ikonnal kiválaszthatja, hogy mely kifejezéstalálat-kategóriák jelenjenek meg.

Kifejezéstalálatok észlelése

A kifejezések konfigurálása és kategorizálása a Kifejezéskezelő oldalon történik (lásd: Kifejezések és kifejezéskategóriák létrehozása és kezelése), és a Feladatkezelő oldalon ütemezett feladatok keresik őket (lásd: Elemzési feladatok létrehozása).

Minden kifejezésnek szöveges értéke van. Fonetikai értéke is lehet, ha van ilyen.

- A beszédfelismerési feladatok átírják a hangfelvételeket, és szöveges értékeket keresnek az eredményül kapott átiratban.
- A fonetikai elemzési feladatok hangfelvételekben keresik a fonetikai értékeket.

Mindkét feladat eredménye megjelenik a Frázistalálatok panelen.

MEGJEGYZÉS: A panelen nem jelennek meg azok a lekérések, amelyek megbízhatósági szintje alacsonyabb, mint a konfigurálás során a kifejezéshez rendelt minimális megbízhatósági szint. Ha például a konfidenciaszintet a
20 A "rossz ügyfélszolgálat" kifejezéshez a panel csak akkor jeleníti meg a "rossz ügyfélszolgálat" kifejezéstalálatokat, ha a megbízhatósági szint 20 vagy nagyobb.

Minden kifejezéstalálat két másodperccel a találat előtt kezdődik, és két másodperccel utána ér véget. A megbízhatósági szint a valószínűségen alapul, így előfordulhat, hogy a pontos találat nem pontosan illeszkedik a kiemelt területhez. Webex WFO több kifejezéstalálatot is fel tud oldani. Ha a rendszer két hasonló kifejezést észlel egymástól számított 200 ezredmásodpercen belül, akkor a legmagasabb megbízhatósági szintű lekérés lesz az elsődleges lekérés, az összes többi lekérés pedig másodlagos lekéréssé, és a rendszer eltérően indexeli őket.

Az elemleírás fejléce tartalmazza a feladat által észlelt kifejezést. Az alábbi táblázat az elemleírás egyéb mezőit ismerteti.

Mező	Leírás
Kategória	Az a kategória, amelyhez a kifejezés tartozik, a Kifejezéskezelő oldalon hozzárendelt módon.
Forrás	A lekérés kifejezést észlelő Analytics-feladat típusa. A lehetséges értékek a következők: ▪ Fonetika – A kifejezést egy hangfelvételen találták meg. ▪ Beszéd szöveggé alakítása – A kifejezés egy hangfelvétel átiratában található.
Kezdés	Az eltolás a hang kezdetétől a kifejezés megtalálásának pillanatáig. A formátum HH:MM.
Időtartam	A kifejezés időtartama. A formátum HH:PP:SS. MEGJEGYZÉS: Ez a mező nem ezredmásodpercben jeleníti meg az értékeket. Ha az időtartam egy másodpercnél rövidebb, a mező 00:00:00 értéket jelenít meg.
Bizalom	A kifejezés megbízhatósági szintje.
Csatorna	Az a hangadatfolyam, amelyben a rendszer észlelte a kifejezést. Sztereó felvételek esetén a következő értékek lehetségesek: ▪ 1. A kimenő adatfolyam. ▪ 2 – A bejövő adatfolyam.

Kapcsolódó témakörök

- Kifejezések és kifejezéskategóriák létrehozása és kezelése – A névjegyekben keresendő kifejezések konfigurálása
- Analytics-feladatok létrehozása – Webex WFO konfigurálása a névjegyek kifejezéstalálatok utáni elemzéséhez

Partner hangulatának megtekintése

Az érzelem az ügynök és az ügyfél beszélgetésének általános érzelmi tónusa (pozitív, negatív vagy semleges) a kapcsolat során. Webex WFO támogatja az angol hívások, e-mailek és szöveges kapcsolatok hangulatelemzését. Hívásokhoz a hangulathoz beszéd-szöveg átírás szükséges. E-mailek és szöveges névjegyek esetén a hangulathoz szövegelemzésre van szükség.

Kapcsolat típusa: Hívás

Kapcsolat tartalma: Átirattal rendelkezik

Szükséges licencek: Analytics vagy Webex WFO Access

Szükséges engedélyek: Névjegyek megtekintése, Beszédfelismerés szöveggé alakítása

A hívások hangulata

A Hangulat panel a hívások hangulatát jeleníti meg. A panel a pozitív vagy negatív hangulati pontszámmal rendelkező kimondott szövegeket színkódolt szegmensekként jeleníti meg abban a hangstreamben, ahol beszéltek.

> MEGJEGYZÉS: A kimondott szöveg egyetlen személy által kimondott szavak töretlen sorozata. Egy kimondott szöveg több mondatot is tartalmazhat.

Kattintson egy kimondott szövegre az idővonal csúszkájának áthelyezéséhez. Amikor ezt teszi, Webex WFO kiemeli a szövegbuborékot az átírásban, amelyet a hangulati feladat elemzett a pozitív vagy negatív pontszám előállításához. A szövegbuborék tartalmaz egy ikont, amely a hangulati pontszámot is jelzi (lásd az alábbi táblázatot). Vigye az egérmutatót egy kimondott szöveg fölé a szöveg előnézetének megtekintéséhez.

Kimondott szöveg és csatornaleírások

Az alábbi táblázat a kimondott szöveg szegmenseinek színeit és a hozzájuk tartozó ikonokat ismerteti.

MEGJEGYZÉS: A Hangulat panel nem jelenít meg semleges hangulati pontszámmal rendelkező kimondott szövegeket.

Színes	Leírás
	Részletek A kimondott szöveg pozitív hangulati pontszámmal rendelkezik. Szövegbuborék ikon

Színes	Leírás
	Részletek A kimondott szöveg negatív hangulati pontszámmal rende k. Szövegbuborék ikon

Az elérhető adatfolyamok a felvétel típusától függenek.

Felvétel Típus	Leírás
Sztereó	A kimondott szövegeket a következő hangstreamek osztják fel: ▪ 1 – A kimondott szöveg a bejövő hangstreamen történik. ▪ 2 – A kimondott szöveg a kimenő hangstreamen történik.
Mono	Az egyetlen hangfolyam az 1. Minden bejövő és kimenő kimondott szöveg ezen a streamen történik.

E-mailek és szöveges névjegyek hangulata

Az írásbeli kapcsolattartók általános hangulati pontszámmal rendelkeznek a Részletek panel Analytics szakaszában.

Kapcsolódó témakörök

- Hangfelvétel átiratának olvasása
- Analytics-feladatok létrehozása – Webex WFO konfigurálása a kapcsolattartók hangulatelemzéséhez

Névjegyek letöltése igény szerint

Előfordulhat, hogy a hívás egyes kapcsolati adatai (hang- és/vagy képernyőfelvételek) az adattárolás állapota miatt kezdetben nem érhetők el, amikor duplán kattint a hívás lejátszásához.

Ha a hívásfelvétel egy része vagy egésze nem érhető el, a rendszer megkérdezi, hogy az azonnal elérhető részt vagy a nem elérhető részt szeretné-e lejátszani. A Hangtárolóval és a Képernyőtárolóval kapcsolatos információkat tartalmazó párbeszédpanel jelzi az egyes összetevők állapotát:

- N/A – A névjegyhez nincsenek hang- vagy képernyőadatok társítva.
- Hideg tárolás – Az adatok hideg tárolóban vannak. Előfordulhat, hogy az adatok beolvasása késik.

- Azonnali tárolás – Az adatok azonnal lejátszhatók.

Ha úgy dönt, hogy letölti azokat a részeket, amelyek nem érhetők el, értesítést kap, amikor a felvétel elérhetővé válik.

Névjegyek hozzárendelése és megosztása

A névjegyek hozzárendelése és megosztása a következőket foglalja magában:

- Tekintse át az Önhöz rendelt felvételeket.
- Hozzon létre egy egységes erőforrás-azonosítót (URL-címet) egy felvételhez, és küldje el hiperhivatkozásként másoknak csevegőüzenetben vagy e-mailben.
- Exportálja a névjegyhez társított médiafájlokat.
- Több névjegy exportálása külső tárolóhelyre.

Hozzáférés az Önhöz rendelt névjegyekhez

A Kapcsolati sor oldal megjeleníti azokat a kapcsolattartókat, akik kalibrálásra, értékelésre vagy ellenőrzésre vannak Önhöz rendelve. A kapcsolattartók kapcsolattartói célfeladatokon *vagy* alkalmi feladatokon keresztül *rendelhetők Önhöz*.

Feladat típusa	Definíció
Kapcsolatfelvételi cél tevékenység	Ha a rendszergazda létrehozott Önnek egy kapcsolatfelvételi célt, Webex a WFO-t Automatikusan hozzárendel Önnek egy tetszőleges számú névjegyet minden nap, hét vagy hónap kitöltéséhez. Egy adott dátumhoz is hozzárendelhet egy kapcsolatfelvételi célt.
Ad-hoc feladat	A csoportvezető vagy adminisztrátor által kifejezetten hozzárendelt kapcsolattartók te.

MEGJEGYZÉS: A névjegyeknek egy évnél fiatalabbnak kell lenniük ahhoz, hogy megjelenjenek a névjegyzékben. Ha egy rendszergazda alkalmi feladatot rendel Önhöz egy évnél régebbi névjegyekhez, azok nem jelennek meg a
sor.

Előfeltételek

- Szervezete Cisco minőségirányítást használ.
- A következő engedélyekkel rendelkezik:

- Névjegyek megtekintése
- Kapcsolatfelvételi cél megtekintése
- Kapcsolatfelvétel értékelése (az értékelési célok teljesítéséhez szükséges)
- Kontaktus kalibrálása (a kalibrálási célok teljesítéséhez szükséges)

- Egy csoportvezető alkalmi feladathoz kapcsolattartókat rendelt Önnek, vagy egy rendszergazda létrehozott egy kapcsolattartási célt, és Önhöz rendelte.

Az oldal helye

Csatlakozási sor

Eljárások

Az Önhöz rendelt felvételek kezelése

1. Olvassa el a Művelet **,** a Határidő **és**az **Utasítások** oszlopban található információkat. Előfordulhat, hogy oldalra kell görgetnie az oszlopok megjelenítéséhez. Ezek a művelettípusok:

Művelet	Mit kell tennie
Kalibrálás	Értékelje ki a kapcsolatot. Az Ön értékelését összehasonlítjuk más értékelők beadványaival, hogy biztosítsuk az értékelők közötti következetességet.
Értékelés	Értékelje a kapcsolatot a minőség szempontjából.
Szemle	Játssza le a felvételt vagy a felvétel egy részét a feladatot létrehozó személy utasításai szerint.

2. Kattintson duplán a tevékenységre. A névjegy új lapon nyílik meg.
3. Szükség szerint játssza le és értékelje ki a névjegyet, majd zárja be a lapot.
4. Lépjen vissza a Kapcsolatsor oldalra, és kattintson a Frissítés **gombra** . Ha befejezte a feladatot, az eltűnik az oldalról.

> MEGJEGYZÉS: A kapcsolatfelvételi célok egynél több kapcsolattartót is tartalmazhatnak. A Kapcsolati sor oldalon egyszerre egy kapcsolattartó jelenik meg az Önhöz rendelt célokhoz. Miután befejezte a munkát az első kapcsolattartóval
> A céltól kezdve Webex WFO egy másik kapcsolattartót rendel hozzád, amíg be nem fejezed az adott kapcsolatfelvételi cél összes feladatát.

Oszlopok hozzáadása vagy eltávolítása a Kapcsolatsor oldalon

1. Kattintson a Settings (Beállítások) **elemre** . Megnyílik a **Mezők** konfigurálása ablak.
2. Oszlop hozzáadásához jelölje be annak jelölőnégyzetét. Ha el szeretne távolítani egy oszlopot, törölje a jelet a jelölőnégyzetéből.
3. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**. A **Mezők** konfigurálása ablak bezárul.

A kapcsolati várólista ugyanazokat az oszlopokat tartalmazza, mint az Interakciók oldal (lásd: Az interakciók oldal oszlopainak testreszabása), valamint a következő mezőket:

Oszlop neve	Leírás
Művelet	A feladat típusa
Alkalmi feladatazonosító	A kapcsolattartó alkalmi feladatának azonosítója
Határidő	A feladat befejezésének határideje
Feladat neve	A feladat vagy a kapcsolattartó céljának neve
Előírás	A feladatra vonatkozó bármely konkrét utasítás, amelyet az a személy ad, aki létrehozta a feladatot

Kapcsolódó témakörök

- —Az értékelések és kalibrálások elvégzésére és benyújtására vonatkozó információk.
- Testreszabhatja az oszlopokat az Interakciók oldalon – definíciók a Kapcsolatsorban megjelenő többi oszlophoz.
- Felülvizsgálatok, értékelések és kalibrálások manuális hozzárendelése – Utasítások csoportvezetőknek alkalmi feladatok létrehozásához.
- Felülvizsgálatok, értékelések és kalibrálások automatikus hozzárendelése – Útmutató rendszergazdáknak a kapcsolatfelvételi cél létrehozásához.

Kapcsolattartók megjelölése képzéshez vagy HR-hez

A kapcsolattartók megjelölése képzésre vagy HR-re lehetővé teszi, hogy később könnyen megtalálja ezeket a kapcsolatokat, hogy képzési példaként vagy az emberi erőforrásokhoz való eszkalációhoz használja.

MEGJEGYZÉS: A kapcsolattartók megjelölése nem küldi el automatikusan a névjegyeket az edzési vagy HR-rendszerbe. Az, hogy mi történik ezekkel a kapcsolatokkal, attól függ, hogy a szervezet hogyan használja Webex WFO-t.

Előfeltételek

- Rendelkezik a Névjegyek megtekintése engedéllyel.
- Rendelkezik Megjelölés képzésre és/vagy Megjelölés HR-engedélyre.
- A hatókörén belül vannak felvételek.

Az oldal helye

Interakciók > Kattintson duplán egy névjegyre

A médialejátszót úgy is megnyithatja, hogy rákattint egy névjegyre az alábbi helyek egyikén:

- Az Ügynök Explorer oldal
- Az Analytics-modul Részletek paneljén
- Az Adatkezelőben

Eljárások

Partner megjelölése képzésre

1. Kattintson duplán a névjegyre annak megnyitásához.
2. Kattintson a Beállítások ikonra (az oldal jobb felső sarkában).
3. Válassza a Mark for Training (Megjelölés edzéshez **) lehetőséget**.

Kapcsolattartó megjelölése HR-partnerként

1. Kattintson duplán a névjegyre annak megnyitásához.
2. Kattintson a Beállítások ikonra (az oldal jobb felső sarkában).
3. Válassza a Megjelölés HR-hez **lehetőséget**.

Kapcsolódó témakörök

- Névjegyek keresése – A megjelölt névjegyek megkeresése később a Felvételjelzők szűrővel.
- Névjegyek lejátszása
- Partner címkézése – A névjegyek címkézése egy másik módja annak, hogy félretegye azokat a névjegyeket, amelyeket később szeretne megkeresni.

Partner megjelölése

A Webex WFO-rendszergazda határozza meg, hogy mennyi ideig legyenek elérhetők a kapcsolatok az Interakciók lapon. Ha azonban egy névjegyet a szervezet szokásos megőrzési időszakánál hosszabb ideig szeretne megőrizni, címkézheti azt. Egy névjegy címkézése új megőrzési időt alkalmaz a felvételre. Attól függően, hogy a szervezet hogyan használja a címkézést, a Webex WFO hosszabb vagy rövidebb ideig őrzi meg a címkézett névjegyeket, mint a nem címkézett névjegyeket (lásd: Az QM és az Analytics adatmegőrzési házirendjeinek kezelése).

> MEGJEGYZÉS: A névjegyek címkézése felülír néhány QM munkafolyamat-szabályt. Ha egy QM munkafolyamat futtatása előtt alkalmaz egy címkét, akkor Webex WFO megőrzi ezt a kapcsolatot és annak összes kapcsolódó adathordozóját, például a hangot és a Képernyőfelvételek, függetlenül a munkafolyamat adatmegőrzési szabályaitól. Ha egy QM munkafolyamat futtatása után alkalmaz címkét, akkor a címke csak a névjegy hangjára van hatással, a képernyőfelvételre nem. Ez azt jelenti, hogy a QM munkafolyamat-házirend az adott kapcsolattartó képernyőfelvételére vonatkozik, de a címkézés felülírja a hang munkafolyamat-házirendjét. Ha Webex WFO újrahasznosította a hangfelvételt, mert egy QM munkafolyamat futott, a hang visszaáll. Az QM munkafolyamatokkal kapcsolatos további információkért lásd: QM munkafolyamatok automatizálása.

Előfeltételek

- Ön rendelkezik Kapcsolattartó megjelölése és/vagy Kapcsolat megjelölésének törlése engedéllyel.
- Az Ön szerepköre és hatóköre lehetővé teszi a felvételek megtekintését.

Az oldal helye

Kölcsönhatások

Eljárások

Partner megjelölése

1. Jelölje ki a névjegyet (ne nyissa meg).
2. Kattintson **a Kapcsolattartó** megjelölése elemre (az oldal jobb felső sarkában). Az ikon a Kapcsolat címkéjének törlése ikonra változik.

Partner címkéjének törlése

A névjegy címkézésének megszüntetése a szervezet szokásos megőrzési időszakát alkalmazza a kapcsolattartóra.

1. Jelölje ki a névjegyet (ne nyissa meg).
2. Kattintson **a Névjegy** címkézésének megszüntetése elemre (az oldal jobb felső sarkában). Az ikon Kapcsolattartó megjelölése ikonra változik.

Kapcsolódó témakörök

- A QM és az Analytics adatmegőrzési szabályzatainak kezelése – Megadhatja a szervezet adatmegőrzési időszakait a címkézett és címkézetlen kapcsolatokhoz.
- Munkafolyamatok automatizálása QM – Szabályokat hozhat létre Webex WFO számára a felvételek automatikus kezeléséhez.

Felvételekre mutató hiperhivatkozások létrehozása

Létrehozhat egy egységes erőforrás-azonosítót (URL-címet) egy felvételhez, és elküldheti hiperhivatkozásként másoknak csevegőüzenetben vagy e-mailben. A hivatkozás a címzett böngészőjét az Interakciókra irányítja, miután a címzett hitelesítése megtörtént a Webex WFO bejelentkezési oldalán. A címzett hitelesítése után a felvétel megnyílik a médialejátszóban.

Az alapvető URL-formátum a következő:

http://<web szerver>/index.html#/recordings/<contactID>

vagy

https://<web szerver>/index.html#/recordings/<contactID>

ahol:

<webkiszolgáló> a WFO-t üzemeltető kiszolgáló állomásneve vagy IP címe Webex

A <contactID> a felvétel kapcsolattartó-azonosítója.

MEGJEGYZÉS: Az URL-címekben a gyökérfelvételek kivételével minden felvétel azonosítója után /ccr szerepel . A gyökérfelvétel rendszergazdai nézet a csak átjárórögzítést használó bérlők számára. A végén található / ccr nélküli URL átirányít a végén található with /ccr URL-re.

Partner exportálása

Letölthet egy névjegyet, hogy a Webex WFO médialejátszón kívül játssza le. Webex WFO WebM formátumban exportálja a felvételeket. Előfordulhat, hogy ezek a felvételek automatikusan lejátszásra kerülnek az eszközön, vagy le kell töltenie egy nyílt forráskódú médialejátszót, például a VLC Media Playert (elérhető a videolan.com címről).

Az oldal helye

Kölcsönhatások

Előfeltételek

- Rendelkezik a Felvételek exportálása engedéllyel.
- Feliratkozott a Felvétel exportálása értesítésre.
- A készülék képes WebM fájlok lejátszására.

Eljárások

Felvétel exportálása

1. Válasszon ki egy felvételt.
2. Kattintson a Névjegy exportálása **gombra**. Megnyílik a Névjegy **exportálása** ablak.
3. Válassza ki a médiafájlok exportálásának formátumát.
4. Kattintson az Export (Exportálás) gombra .
5. Kattintson az OK gombra . Értesítést kap, amikor a névjegy exportálása befejeződött.

   MEGJEGYZÉS: A névjegyek exportálásához szükséges idő a felvétel hosszától és attól függ, hogy tartalmaz-e képernyőfelvételt.

6. Nyissa meg az Értesítések listát (a harang ikont) az ablak tetején, és válassza a Névjegy exportálása **lehetőséget Az <Azonosító> készen áll a letöltési** értesítésre. Megnyílik a **Riasztási értesítés** ablak.
7. A felvétel letöltéséhez kövesse az utasításokat.

Kapcsolódó témakörök

- Szerepkörök és engedélyek kezelése – További információ az engedélyekről.
- Értesítések konfigurálása – További információ az értesítésekről.

Névjegyek tömeges exportálása

Több névjegy exportálása külső tárolóhelyre a Tömeges névjegyexportálás funkcióval. Miután hozzárendelt egy licencet a bérlőhöz, bárki, aki tömeges exportálási engedélyekkel rendelkezik, létrehozhat egy exportálást. Ez a funkció létrehoz egy könyvtárat a kiválasztott külső tárolóhelyen, amely tartalmazza a megadott formátumú hang- vagy videofájlokat, egy névjegymetaadatokat tartalmazó CSV fájlt, és adott esetben Analytics-adatokat átiratokkal.

MEGJEGYZÉS: Az exportálható metaadatokat a Webex WFO-rendszergazda határozza meg. Csak az exportálható metaadatokat menti a rendszer CSV formátumban.

MEGJEGYZÉS: A gyökérfelvételek tömeges névjegyexportálása nem támogatott.

FONTOS : A tömeges kapcsolatexportálással bérlőnként naponta legfeljebb 1 000 kapcsolattartót exportálhat. Ha naponta több mint 1 000 névjegyet szeretne exportálni, adjon hozzá egy speciális tömeges kapcsolatfelvételi exportlicencet a
Az Ön bérlője. Lépjen kapcsolatba az ügyfél sikerkezelőjével a licenc igényléséhez.

Előfeltételek

- Rendelkezik a Tömeges kapcsolatfelvétel exportálása engedéllyel. Lásd: Szerepkörök és engedélyek kezelése.
- Konfigurált külső tárolóhellyel rendelkezik. Lásd: Külső tárolóhelyek hozzáadása.

Az oldal helye

Kölcsönhatások

Eljárások

Ütemezze a tömeges névjegyexportálási funkciót úgy, hogy automatikusan fusson a megadott rendszeres időközönként, vagy azonnal futtasson tömeges névjegyexportálást. Exportkérelem állapotának figyelése a Tömeges kapcsolatfelvételi exportálási naplózás lapon (Alkalmazáskezelés > Globális > figyelése > Tömeges kapcsolatexportálási naplózás).

Ismétlődő tömeges névjegyexportálás ütemezése

1. Az Interakciók oldalon hozzon létre és mentsen egy szűrőkészletet (lásd: Kapcsolatok keresése).

   FONTOS : A szűrőkészlethez hozzáadott összes szűrőt teljes mértékben konfigurálnia kell. Ha nem konfigurálja teljesen az összes szűrőt, a tömeges környezetexportálás sikertelen lesz.

   PÉLDA : Adja hozzá a **Prediktív nettó promóter pontszám** szűrőt a szűrőkészlethez. Az Operátor **legördülő listából válassza az** Egyenlő **lehetőséget** , de ne adjon meg számot a **Pontszám** mezőben. Ha nem konfigurálja teljesen ezt a szűrőt, a tömeges névjegyexportálás sikertelen lesz.

2. Kattintson a Beállítások **ikonra, majd kattintson a** Tömeges névjegyexportálás **elemre**.
3. Kattintson az **Új exportálás** fülre.
4. Konfigurálja az exportálást az alábbi mezőkben leírtak szerint.

   Exportálás neve – Adja meg a tömeges névjegyexportfájl nevét.

   Mentett keresés — Válassza ki a mentett szűrőkészletet.

   Tárolási hely – Válassza ki azt a külső tárolóhelyet, ahová exportálni szeretné a névjegyeket.

   Hordozótípus – Válassza ki azt a fájlformátumot, amelyben Webex WFO exportálja az audio- és videofájlokat.

   - **Audio/Video formátumok— Válassza** ki azt a fájlformátumot, amelyben az audio/video adathordozót exportálni szeretné. Csak hang- és képernyőfelvétellel rendelkező névjegyek esetén érhető el.
   - **Csak hangformátumok** – Válassza ki azt a fájlformátumot, amelyben a csak hangot tartalmazó adathordozót exportálni szeretné. Csak hangfelvétellel rendelkező névjegyek esetén érhető el.
   - Nincs – Válassza a Csak átiratok **lehetőséget** , ha csak az átiratokat szeretné exportálni.

   Analytics kimeneti formátuma – Válassza ki azt a fájlformátumot, amelybe exportálni szeretné az Analytics-átírási adatokat: JSON vagy XML. Ha a Nincs **lehetőséget választja**, Webex WFO nem exportál Analytics-átírási adatokat. Válassza a Nincs **lehetőséget** , ha csak egy metaadatokat tartalmazó CSV fájlt szeretne exportálni.

5. Válassza az Ütemezett exportálás **küldése lehetőséget**, majd ütemezze az exportálást az alább leírtak szerint.

   Heti – Válassza ki a hét egy vagy több napját, majd válassza ki azokat az időpontokat, amikor Webex WFO exportálja a névjegyeket.

   Havi: Válassza ki a hónap napját, majd válassza ki azt az időpontot az adott napon, amikor Webex WFO exportálja a névjegyeket.

6. Kattintson a Létrehozás **gombra**.

Ütemezett tömeges névjegyexportálás létrehozásakor Webex Windows Fájlkezelő menti az exportálást. Az exportálás szerkesztéséhez kattintson a Mentett névjegyek exportálása fülre, és válassza ki az exportálást a **Mentett exportfájl neve** legördülő listából.

MEGJEGYZÉS: Az első ütemezett exportálásnak (heti vagy havi) az alkalmazás dinamikus frissítő feladat következő ütemezett futtatása után kell megtörténnie. Ellenkező esetben az első ütemezett exportálás nem történik meg,
Bár a jövőbeni export fog. Alapértelmezés szerint az alkalmazás dinamikus frissítője feladat tizenöt percenként fut. Az ütemezés ellenőrzéséhez forduljon a rendszergazdához.

Névjegyek azonnali exportálása

1. Az Interakciók oldalon hozzon létre és mentsen egy szűrőkészletet (lásd: Kapcsolatok keresése).

   FONTOS : A szűrőkészlethez hozzáadott összes szűrőt teljes mértékben konfigurálnia kell. Ha nem konfigurálja teljesen az összes szűrőt, a tömeges környezetexportálás sikertelen lesz.

   PÉLDA : Adja hozzá a **Prediktív nettó promóter pontszám** szűrőt a szűrőkészlethez. Az Operátor **legördülő listából válassza az** Egyenlő **lehetőséget** , de ne adjon meg számot a **Pontszám** mezőben. Ha nem konfigurálja teljesen ezt a szűrőt, a tömeges névjegyexportálás sikertelen lesz.

2. Kattintson a Beállítások **ikonra, majd kattintson a** Tömeges névjegyexportálás **elemre**.
3. Kattintson az **Új exportálás** fülre.
4. Konfigurálja az exportálást az alább leírtak szerint.

   Exportálás neve – Adja meg a tömeges névjegyexportfájl nevét.

   Mentett keresés — Válassza ki a mentett szűrőkészletet.

   Tárolási hely – Válassza ki azt a külső tárolóhelyet, ahová exportálni szeretné a névjegyeket.

   Hordozótípus – Válassza ki azt a fájlformátumot, amelyben Webex WFO exportálja az audio- és videofájlokat.

   - **Audio/Video formátumok— Válassza** ki azt a fájlformátumot, amelyben az audio/video adathordozót exportálni szeretné. Csak hang- és képernyőfelvétellel rendelkező névjegyek esetén érhető el.
   - **Csak hang formátumok**– Válassza ki azt a fájlformátumot, amelyben a csak hangot tartalmazó adathordozót exportálni szeretné. Csak hangfelvétellel rendelkező névjegyek esetén érhető el.
   - Nincs – Válassza a Csak átiratok **lehetőséget** , ha csak az átiratokat szeretné exportálni.

   Analytics kimeneti formátuma – Válassza ki azt a fájlformátumot, amelybe exportálni szeretné az Analytics-átírási adatokat: JSON vagy XML. Ha a Nincs **lehetőséget választja**, Webex WFO nem exportál Analytics-átírási adatokat. Válassza a Nincs **lehetőséget** , ha csak egy metaadatokat tartalmazó CSV fájlt szeretne exportálni.

5. Válassza az Exportálás azonnali küldése lehetőséget .
6. Kattintson a Létrehozás **gombra**.

A tömeges kontaktkivitel engedélyezési követelményei

A Cisco megköveteli, hogy válasszon ki egy licenctípust a tömeges névjegyexportáláshoz.

- **Standard licenc** – Naponta akár 1 000 névjegy exportálása a felhasználói felületen keresztül.
- **Teljesítménylicenc** – Névjegyek tömeges exportálása több névjegyexportálási feladat rendszeres konfigurálásával minden nap nap.

MEGJEGYZÉS: Alapértelmezés szerint minden exportálási köteg feladatonként 10 000-re van korlátozva, a napi kapcsolattartók maximális száma pedig 40 000 a teljesítménylicenccel. Ha szükség van ezek növelésére
Korlátozásokat, forduljon a Cisco Professional Services vagy a Cisco Support Services szolgáltatáshoz.

A tömeges névjegyexportálási CSV fájlban szereplő adatok

A következő táblázat ismerteti a tömeges névjegyexportálási CSV fájlban található adatmezőket. Ha a névjegyet újrahasznosították, de még nem törölték véglegesen, a Kapcsolatazonosító kivételével minden mezőben a "######" érték jelenik meg.

Mező	Típus	Max Hosszúság	Leírás
Kapcsolattartó azonosítója	Egész szám	64	A kapcsolattartó egyedi azonosítója.
Vezetéknév	Karakterlánc	60	Az ügynök utóneve.
Keresztnév	Karakterlánc	60	Az ügynök vezetékneve.
Csoportnév	Karakterlánc	60	Az ügynökcsoport neve.
Csapat neve	Karakterlánc	60	Az ügynök csapatának neve.
Hívószám	Karakterlánc	64	A hívó fél hívóazonosítója vagy automatikus számazonosítója (Automatic Number Identification – ANI). Az "ismeretlen" felirat jelenik meg, ha a hívószám nem szerepel a listán vagy le van tiltva. Ez a mező csak hívásokra vonatkozik.
Hívott szám	Karakterlánc	64	A hívást fogadó telefon DID vagy Dialed Number Identification Service (DNIS) száma.

Mez	Típu	Max Hosszú	Leírás
			Az "ismeretlen" felirat jelenik meg, ha a hívott szám nem szerepel a listán vagy le van tiltva. Ez a mező csak hívásokra vonatkozik.
Dátum	Dátum	10	A kapcsolatfelvétel dátuma. A formátum NN/HH/ÉÉÉÉ.
Idő	Idő	5 + 2	A kapcsolat kezdési ideje. A formátum HH:MM AM vagy PM.
Időzóna	Karakterlánc	60	Az időzóna, ahol a kapcsolat létrejött, és a hívás rögzítésre került. **PÉLDA** Amerika/Chicago MEGJEGYZÉS: Ez a mező nem UTC formátumú.
Pontszám	Egész szám	64	A kapcsolattartónak adott értékelési pontszám.
Ok	Karakterlánc	64	A beszélgetés rögzítésének oka. Ez az ok van beállítva a rögzítési szabályban.
Felvétel típusa	Karakterlánc	64	Az eszközhöz társított felvétel típusa. Érvényes értékrend: ▪ AACC MLS-felvétel ▪ Acme csomagfelvétel ▪ AudioCodes felvétel ▪ AWS Connect felvétel ▪ BroadSoft felvétel ▪ CUBE felvétel ▪ Végpont rögzítése ▪ Esemény értesítés ▪ Öt 9 VCC felvétel

Mez	Típu	Max Hosszúság	Leírás
			▪ Genesys felvétel ▪ IP Office-felvétel ▪ MediaSense felvétel ▪ Többszörös regisztráció rögzítése ▪ Hálózati felvétel ▪ Nincs ▪ Egyeztetés ▪ RTP Logger felvétel ▪ Serenova felvétel ▪ Egylépéses konferenciafelvétel ▪ Sonus felvétel ▪ Ismeretlen felvétel típusa Előfordulhat, hogy nem minden felvételtípus érhető el az Ön számára.
Hívás időtartama	Időtartam	8	A hívás fogadása és a a megszakított hívás, beleértve a csengetési időt és a meghosszabbított képernyőidőt (ha van ilyen) óó:pp:mm-ben. A hívás időtartama a jelzőszolgáltatástól érkezik. Ez a mező csak hívásokra vonatkozik. Előfordulhat, hogy a Névjegyek táblázatban és a médialejátszóban látható hívásidőtartam az "esemény időtartama" (az események közötti idő) és a "felvétel időtartama" (a ténylegesen rögzített fájlon belüli időtartam) különbsége miatt nem azonos. Ezekben az esetekben a hívás időtartama eltérő lenne: ▪ Ha a Felvételvezérlők API szünetelteti,

Mez	Típu	Max Hosszú	Leírás
			Folytassa vagy indítsa újra a felvételt, a felvétel időtartama rövidebb lenne, mint a hívás tényleges időtartama. Ha például egy felvétel a hívás után egy perccel újraindul, a hívás időtartama egy perccel hosszabb, mint a felvétel időtartama. ▪ Hosszú csengetési idejű hívás archiválásakor vagy tisztításakor a Kapcsolatok táblázat a hívás időtartama mezőben, míg a Médialejátszó a hívás időtartama mezőben jeleníti meg az esemény időtartamát.
Ügynökazonosító	Karakterlánc	64	Az ügynök rendszerazonosítója.
HR	Logikai	3	Azt jelzi, hogy a kapcsolattartó meg van-e jelölve HR kategóriában. A formátum Igen/Nem.
Képzés	Logikai	3	Azt jelzi, hogy a névjegy meg van-e jelölve képzés. A formátum Igen/Nem.
Állapot	Karakterlánc	32	A kapcsolattartó aktuális értékelési állapota. Érvényes értékrend: ▪ Pontozatlan ▪ Felhorzsolt ▪ Folyamatban ▪ Jóváhagyást igényel
Kapcsolat típusa	Karakterlánc	60	A kapcsolat típusa. Lehetséges értékek: ▪ HÍV ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ E-MAIL

Mező	Típus	Max. hossz	Leírás
			▪ SMS ▪ CSEVEG ▪ SMS
Külső fél	Karakterlánc		Csevegési vagy SMS kapcsolatok esetén az ügynökkel kapcsolatba lépő személy e-mail-címe, telefonszáma vagy egyéb azonosítója.
Feladó címe	Karakterlánc	512	Szűri a nem hívás alatt álló partnerekhez társított e-maileket a következők alapján: a Feladó mezőben szereplő e-mail-címek. **JEGYZET** Ez a lehetőség csak akkor áll rendelkezésre, ha az Analytics engedélyezve van.
Címzett cím	Karakterlánc	Nincs korlátozás	Szűri a nem hívás alatt álló partnerekhez társított e-maileket a következők alapján: a Címzett mezőben szereplő e-mail-címek. **JEGYZET** Ez a lehetőség csak akkor áll rendelkezésre, ha az Analytics engedélyezve van.
Tárgy	Karakterlánc	1000	A nem hívás alatt álló partnerekhez társított e-maileket a Tárgy mező alapján szűri.
Kiértékelő neve	Karakterlánc	256	A kapcsolatot értékelő személy neve.
Kiértékelés dátuma	Karakterlánc	10	A kapcsolattartó kiértékelésének dátuma. A formátum HH/NN/ÉÉÉÉÉ.
Jóváhagyta	Karakterlánc	256	Az értékelést jóváhagyó személy neve.
Értékelési űrlap	Karakterlánc	64	Az ügyfélbeszélgetés pontozásához használt értékelési vagy kalibrálási űrlap neve.
Kalibrált	Logikai	3	Azt jelzi, hogy az érintkező meg van-e jelölve kalibrálásra. A formátum Igen/Nem.

Mez	Típu	Max Hosszú	Leírás
MAX csend	Időtartam	8	A csendesemény maximális hossza a kontaktban. A formátum HH:PP:SS.
MIN. CSEND	Időtartam	8	A csendesemény minimális hossza a kontaktban. A formátum HH:PP:SS.
AVG csend	Időtartam	8	Egy csendesemény átlagos hossza a kontaktban. A formátum HH:PP:SS.
Teljes csend időtartama	Időtartam	8	A kapcsolat összes csendeseményének teljes hossza. A formátum HH:PP:SS.
Csendes események	Egész szám	64	Csendesemények száma a partnerben.
% csend	Decimális	3	A hívás százalékos aránya csendes állapotban (amikor sem a hívó, sem az ügynök nem beszél). A formátum .99.
MAX átbeszélés	Időtartam	8	Egy beszélgetési esemény maximális hossza a kontaktban. A formátum HH:PP:SS.
MINIMÁLIS BESZÉLGETÉS	Időtartam	8	A beszélgetési esemény minimális hossza a kapcsolatban. A formátum HH:PP:SS.
AVG beszélgetés	Időtartam	8	A beszélgetés átlagos hossza a kapcsolat eseményei felett. A formátum HH:PP:SS.
Teljes beszélgetés az időtartam alatt	Időtartam	8	A kapcsolat összes beszélgetési eseményének teljes hossza. A formátum HH:PP:SS.
Események átbeszélése	Egész szám	64	A beszélgetés eseményeinek száma a kapcsolatban.
% átbeszélés	Decimális	3	Az átbeszélt hívás százalékos aránya. A formátum .99.

Mező	Típus	Max Hosszúság	Leírás
Események tartása	Egész szám	—	Az észlelt tartási események száma.
MIN. Tartás időtartama	Időtartam	—	A legrövidebb tartási esemény időtartama. Formátum = óó:pp:mm.
MAX. tartási időtartam	Időtartam	—	A leghosszabb ideig tartó esemény időtartama. Formátum = óó:pp:mm.
Teljes tartási időtartam	Időtartam	—	A tartási idő teljes időtartama. Formátum = óó:pp:mm.
AVG tartás időtartama	Időtartam	—	Az átlagos tartási idő óó:pp:mm-ben.
% tartás	Decimális	—	A hívás tartás állapotban eltöltött százalékos aránya.
Vége Kölcsönhatás Munkafolyamat	Karakterlánc	64	A érintkezés.
Naponta Munkafolyamat	Karakterlánc	64	A kapcsolattartóhoz használt napi munkafolyamat neve.
Prediktív Értékelés Pontszám	Decimális	3	Egy kapcsolat várható pontszáma értékelés nélkül pontszám. Webex WFO ezt az előre jelzett pontszámot a következőkre alapozza: Analytics-adatok és korábbi értékelési pontszámok. Webex A WFO a következő Analytics-adatokat használja: hívás attribútumok, ügynökattribútumok, beszédlekérések és asztal tevékenység. A formátum .99.
Net promóter Pontszám	Decimális	—	A kapcsolatfelvétel nettó promóter pontszáma hívó.
Prediktív háló Promóter pontszám	Decimális	3	A nettó promóter nélküli kapcsolat várható pontszáma pontszám. Webex WFO ezt az előre jelzett pontszámot a következőkre alapozza:

Mező	Típus	Max. hossz	Leírás
			Elemzési adatok és korábbi nettó promóter pontszámok. Webex WFO a következő elemzési elemeket használja: Adatok: Hívásattribútumok, Ügynök attribútumok, Asztal Alkalmazások, asztali tevékenységek, beszédtalálatok és hívás metaadatok. A formátum .99.
Hangulat Pontszám	Karakterlánc	—	A partner hangulati pontszáma: pozitív, negatív vagy semleges.
Felmérés pontszáma	Decimális	3	Ha a kapcsolattartóhoz tartozik felmérés, megadja a felmérés pontszáma, százalékban kifejezve, tizedesjegyben űrlap.
Felmérés neve	Karakterlánc	255	Ha a kapcsolattartóhoz tartozik felmérés, megadja a felmérés neve.
Ügynök ACD azonosítója	Karakterlánc	256	ACD ügynök azonosítója.
Kapcsolódó hívás Azonosító	Karakterlánc	256	Ha a hívás konferenciát vagy átadást foglal magában, a a másik ügynök.
Szöveg előnézete	Karakterlánc	—	A keresési eredmények előnézete a Szöveges keresés szűrővel.
<egyéni metaadatok>	Változik	—	A névjegyhez társított egyéni metaadatok.

Kapcsolódó témakörök

- Külső tárolóhelyek hozzáadása – Ismerje meg, hogyan konfigurálhat külső tárolóhelyet.
- Névjegyek keresése – További információ a szűrőkészletek létrehozásáról és mentéséről.
- Ütemezett tömeges névjegyexportálások figyelése – Az exportálás állapotának megtekintése.

Kapcsolatok kiértékelése

Értékelési űrlapok kezelése

Az értékelők értékelési űrlapokat használnak az ügynökök ügyfelekkel való kapcsolatának felmérésére annak biztosítása érdekében, hogy az ügynökök hatékonyan kommunikáljanak és kövessék a vállalati irányelveket.

Előfeltételek

- Rendelkezik az Értékelési űrlapok felügyelete engedéllyel.
- Minden űrlaphoz van egy terve a szakaszokhoz, az egyes szakaszokon belüli kérdésekhez és az összes lehetséges válaszhoz az egyes kérdésekre.
- Ha manuálisan súlyozza a formákat, akkor tudja, hogy az egyes szakaszok mekkora súllyal járulnak hozzá a teljes értékeléshez, és hány pontot érnek az egyes kérdések.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > QM > QM konfiguráció > kiértékelési űrlapkezelő

Eljárások

Az értékelési űrlapok három fő összetevőből állnak: szakaszok, a szakaszokon belüli kérdések és az egyes kérdések megválaszolási lehetőségei.

BEVÁLT GYAKORLAT Kattintson gyakran a Piszkozat **mentése gombra** . Az űrlap előnézete mindig frissül, amikor rákattint
Piszkozat mentése.

1. lépés: Értékelési űrlap létrehozása (kötelező)

Az űrlap kitöltéséhez kövesse az alábbi lépéseket, majd folytassa a 2. lépés: Szakaszok létrehozása (kötelező), 3. lépés: Kérdések létrehozása (kötelező) és 4. lépés: Válaszok létrehozása a kérdésekre (kötelező) lépésekkel.

1. Kattintson az Új űrlap **gombra**.
2. Írja be az űrlap nevét a **Név** mezőbe.
3. Adjon meg egy leírást a **Leírás** mezőben.
4. (Nem kötelező) Ha jóváhagyást szeretne megkövetelni a befejezett kiértékelésekhez, válassza a Jóváhagyás szükséges **lehetőséget**. Ha nem igényel jóváhagyást, hagyja üresen ezt a mezőt.

5. Válasszon ki egy kiértékelési válaszlehetőséget.
   - Nincs ügynöki válasz a pontozott értékelésekre – Az ügynökök nem tudnak válaszolni a pontozott értékelésekre.
   - Annak engedélyezése, hogy az ügynök nyugtázza a pontozott értékeléseket – Az ügynökök jelezhetik, hogy megkapták az értékelésüket.
   - Annak engedélyezése, hogy az ügynök nyugtázza és fellebbezzen a pontozott értékelések ellen – Az ügynökök kérhetik az értékelés újbóli pontozását, ha nem értenek egyet a pontszámmal.
6. Az ügynök összesített pontszáma a következő három kategória egyikébe esik: megfelel az elvárásoknak, meghaladja az elvárásokat vagy fejlesztésre szorul. A kategóriák közötti cutoff pontszámok beállításához (opcionális) kattintson és húzza a csúszkákat a **Pontozási sávtartományok** szakaszban.
7. Válasszon ki egy űrlaptípust.
   - Százalék – Az értékelés pontozása százalék alapján történik. A szakaszokat és kérdéseket súlyozzák (0–100%), és a végső pontszám százalék.

     PÉLDA Egy ügynök öt kérdésből négyet helyesen pontoz, és a kérdések egyenlő súllyal vannak súlyozva. Az ügynök végső pontszáma 80%.
   - Pontok – Az értékelés pontrendszer alapján történik. A szakaszok nincsenek súlyozva; Ehelyett a szakasz által elért pontok száma határozza meg annak súlyát.
8. (Nem kötelező, csak százalékos pontozás) A szakasz- és kérdésértékek manuális súlyozásához válassza a Kézi súlyozás **lehetőséget**. Ha azt szeretné, hogy Webex WFO automatikusan kiszámítsa a súlyozást, hagyja ki ezt a lépést.

2. lépés: Szakaszok létrehozása (kötelező)

A szakaszok kérdések csoportjai. Egy értékelési űrlap tartalmazhat például Üdvözlés, Biztonság, Megoldás és Zárás nevű szakaszt. Egy űrlap több vagy csak egy szakaszból állhat. A hatékony szakaszok létrehozásával kapcsolatos további információkért lásd: Tanácsok értékelési űrlapokhoz.

1. Kattintson a Szakasz **hozzáadása gombra**.
2. Írja be az első szakasz nevét a **Szakasz címe** mezőbe.
3. (Csak kézi súlyozás) Adja meg, hogy ez a szakasz mennyiben befolyásolja az űrlap összpontszámát a **Szakasz súlya %** mezőben. Az összes szakasz súlyának 100% -ot kell kitennie.
4. Ismételje meg az 1–3. lépést, amíg be nem fejezi a szakaszok hozzáadását.
5. (Opcionális, csak kézi súlyozás) Ha minden szelvénynek azonos súlyozást szeretne adni, kattintson a Szelvény vastagságának **kiegyensúlyozása elemre**.

3. lépés: Kérdések létrehozása (kötelező)

1. Kattintson a Kérdés **hozzáadása gombra**.
2. Írja be a kérdés szövegét az **Új kérdés** mezőbe.
3. (Opcionális, csak kézi súlyozás) Adja meg, hogy ez a kérdés mennyiben befolyásolja a szakasz összpontszámát a **Kérdés súlya %** mezőben. Az ebben a részben szereplő összes kérdés súlyozásának 100%-ot kell kitennie.
4. (Nem kötelező) Adja meg a kérdés leírását a **Leírás** mezőben. Az értékelők ezt a leírást látják, amikor az űrlapot használják a kapcsolattartók értékelésére.
5. Ismételje meg az 1–4. lépést addig, amíg be nem fejezi a kérdések hozzáadását az összes szakaszhoz.
6. (Opcionális, csak kézi súlyozás) Ha egy szakasz összes kérdését azonos súllyal szeretné figyelembe venni, kattintson a Kérdés súlyozásának kiegyensúlyozása lehetőségre .

4. lépés: Válaszok létrehozása a kérdésekre (kötelező)

Ebben a lépésben létrehozza azokat a beállításokat, amelyek közül a kiértékelők választhatnak az értékelési űrlapokon feltett kérdések megválaszolásakor. A kérdésekre kétféleképpen adhat hozzá lehetséges válaszokat: az egyes válaszok manuális hozzáadásával vagy a válaszok előre meghatározott csoportjának kiválasztásával.

1. lehetőség: Válaszok manuális hozzáadása

1. Kattintson a Válasz **hozzáadása gombra**.
2. Írja be a válasz szövegét az **1. lehetőség Új válasz** mezőbe.
3. (Nem kötelező) Nem alkalmazható válasz lehetőség létrehozásához válassza az N/A **lehetőséget**. Nem alkalmazható: A válaszlehetőségeknek nincs százalék- vagy pontértéke, és nem befolyásolják a szakasz vagy űrlap összpontszámát.
4. (Nem kötelező) Ha a választ fő teljesítménymutatóvá (KPI) szeretné tenni, válassza a KPI **lehetőséget** .

   MEGJEGYZÉS: Ha az űrlap több KPI-választ tartalmaz, mindegyik beállításhoz be kell állítania a prioritást. Lásd KPI-válaszok rangsorolása (több KPI-válaszbeállítással rendelkező űrlapok esetén szükséges).

5. Adja meg a százalékos vagy pontértéket a **Százalék** vagy **Pontok** mezőben.

   MEGJEGYZÉS: A százalékos űrlapok esetében a 100 százalék teljes elismerést ad az ügynöknek a kérdéssel kapcsolatos munkájáért. A 0 százalék nem ad hitelt az ügynöknek. 1 és 99 közötti százalék
   Részleges hitelt ad az ügynöknek.

6. Ismételje meg az 1–5. lépést, amíg be nem fejezi a válaszok hozzáadását.
7. (Nem kötelező) A kérdésre adott alapértelmezett válasz módosításához válassza ki a választ az **Alapértelmezett válasz listából**
   Legördülő lista.

MEGJEGYZÉS: Minden kérdésre alapértelmezett válasz tartozik. Az értékelők az űrlap összes kérdésére az alapértelmezett válaszaikkal válaszolhatnak a kapcsolattartók értékelése során.

2. lehetőség: Válaszok hozzáadása válaszcsoportból

A válaszcsoport a válaszlehetőségek előre meghatározott készlete.

- Válassza ki a csoportot a **Válaszcsoport** hozzáadása legördülő listából.

5. lépés: Értékelési űrlap közzététele (kötelező)

FONTOS : Csak akkor tegyen közzé űrlapot, ha teljesen befejezte a létrehozását. Közzétett űrlap nem szerkeszthető.

- Kattintson a Publish (Közzététel) **gombra**. Az űrlapot azonnal közzéteszik, és az értékelők rendelkezésére áll.

Új válaszcsoport létrehozása

A létrehozott válaszcsoportok mindenki számára láthatók, aki értékelési űrlapokat hoz létre. Webex WFO öt alapértelmezett válaszcsoportot tartalmaz:

- Új válaszcsoport létrehozása – Két üres válasz, további válaszok hozzáadásának lehetőségével.
- Alapértelmezett egyetlen válasz – Egy üres válasz, további válaszok hozzáadásának lehetőségével.
- Alapértelmezett Igen/Nem válasz – A válaszok: Igen és Nem.
- Alapértelmezett Hogyan csinálta az ügynök?—A válaszok a következők: Meghaladja az elvárásokat, Megfelel az elvárásoknak, és Javításra szorul.
- Skála (1–5) Kérdés – A válaszok lehetővé teszik az ügynökök számára, hogy részleges jóváírást szerezzenek. Beállíthatja a skálát, hogy több vagy kevesebb szintet használjon.

1. Válassza **az Új válaszcsoport** létrehozása lehetőséget a **Válaszcsoport** hozzáadása legördülő listából. Kiválaszthat egy meglévő válaszcsoportot is, és szerkesztheti azt.
2. Szükség szerint írja le és konfigurálja a válaszbeállításokat.
3. Kattintson a hajlékonyleme[illegible]ra.
4. Írja be az új válaszcsoport nevét a **Válaszcsoport neve** mezőbe.
5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

KPI-válaszok rangsorolása (több KPI-válaszbeállítással rendelkező űrlapok esetén szükséges)

Ha egy űrlap több KPI-válaszbeállítással rendelkezik, prioritás szerint kell rangsorolnia őket. Az értékelő által kiválasztott legmagasabb prioritású válasz lesz az ügynök végső pontszáma.

PÉLDA : Egy űrlapnak két KPI-válaszlehetősége van: narancssárga és sárga. A narancssárga beállítás előrébb van a KPI-prioritások listájában, mint a sárga, de a kiértékelő nem választja a narancssárga beállítást egy kapcsolattartó értékelésekor.
A kiértékelő azonban a sárga színt választja. Az ügynök végső pontszáma ehhez a kapcsolattartóhoz a sárgához rendelt százalék vagy pontérték lesz.

1. Görgessen le az **oldal alján található KPI-prioritás** szakaszhoz.
2. A nyilakra kattintva mozgathatja a kérdéseket felfelé vagy lefelé a prioritási listában.

Szakasz áthelyezése

- Kattintson a szakasz címe melletti nyilakra. ⌃ ⌄

Kérdés áthelyezése egy szakaszon belül

- Kattintson a kérdés címe melletti nyilakra. ⌃ ⌄

Kérdés áthelyezése másik szakaszba

1. Kattintson a kérdés címe melletti három pontra.
2. Válassza az Áthelyezés ide: [szakasz címe] **lehetőséget**.

Szakasz törlése

1. Kattintson a szakasz címe melletti három pontra.
2. Kattintson a Szakasz törlése gombra .
3. Kattintson a Megerősítés gombra .

Kérdés törlése

1. Kattintson a kérdés címe melletti három pontra.
2. Válassza a Kérdés törlése lehetőséget .
3. Kattintson a Megerősítés gombra .

Értékelési űrlap szerkesztése

FONTOS : A közzétett űrlapok nem szerkeszthetők. Ha szerkesztenie kell egy közzétett űrlapot, klónozza azt, és szerkessze a klónozást. Lásd: Értékelési űrlap klónozása.

1. Az űrlapok listájában kattintson **az Űrlap** szerkesztése elemre (ceruza ikon).
2. Szükség szerint szerkessze az űrlapot.

Értékelési űrlap klónozása

Ha egy meglévő űrlaphoz hasonló új értékelési űrlapot kell létrehoznia, az űrlap klónozása sokkal egyszerűbb, mint a teljesen új űrlap létrehozása.

1. Az űrlapok listájában kattintson **az Űrlap** klónozása elemre (a téglalap ikon).
2. Írja be a klón nevét a mezőbe.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Értékelési űrlap archiválása

A közzétett űrlapok archiválhatók. Az archivált űrlapok nem használhatók jövőbeli értékelésekhez.

1. Az űrlapok listájában kattintson **az Archív űrlap** elemre (a fájldoboz ikon).
2. Kattintson az Igen **gombra**.

Értékelési űrlap törlése

A szerkeszthető űrlapok törölhetők. Ha egy űrlap közzé van téve, nem törölhető. Közzétett űrlap inaktiválásához lásd: Értékelési űrlap archiválása.

1. Az űrlapok listájában kattintson **az Űrlap** törlése elemre (a kuka ikon).
2. Kattintson az Igen **gombra**.

Szűrőértékelési űrlapok

1. Az űrlapok listájában kattintson **a Szűrők** elemre (a csatorna ikon az oldal bal felső sarkában). Megnyílik a **Szűrők** panel.
2. Kattintson a Szűrő **hozzáadása gombra**. Megnyílik a **Szűrők** kiválasztása párbeszédpanel.
3. Kattintson egy szűrőre az **Elérhető** oszlopban a hozzáadásához, vagy kattintson egy szűrőre a **Kijelölt** oszlopban az eltávolításához.
4. Kattintson a Szűrők **frissítése gombra**. A **Szűrők** kiválasztása párbeszédpanel bezárul.
5. Kattintson az egyes szűrőkre, és válassza ki a hozzájuk tartozó feltételeket.
6. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**. A szűrőkészlet összes feltételének megfelelő értékelési űrlapok jelennek meg.

MEGJEGYZÉS: Az összes szűrő törléséhez és az összes űrlap megjelenítéséhez kattintson a Visszaállítás **gombra**.

Leírások szűrése

Az alábbi táblázat ismerteti a szűrőket és azok feltételeit.

Szűrő	Leírás
Készítette	Az űrlapot létrehozó személy.
Létrehozás dátuma	Az űrlap létrehozásakor.
Űrlap neve	Az űrlap címe.
Utolsó frissítés	Az űrlap utolsó szerkesztésének időpontja.
Utoljára frissítette:	Az a személy, aki legutóbb szerkesztette az
űrlapot. Állapot	Az űrlap állapota: Szerkeszthető, Archivált vagy
Közzétett.	

Kiértékelési űrlapok exportálása CSV fájlként

Az értékelési űrlapok kapcsolat nélküli használatához exportálhatja a kiértékelési űrlapot CSV fájlba, hozzáadhat vagy szerkeszthet űrlapokat, majd importálhatja a fájlt.

1. Az űrlapok listájában kattintson az oldal tetején lévő három pontra.
2. Válassza az Exportálás **lehetőséget**. Egy CSV fájl, amely tartalmazza az eszközre letöltött összes értékelési űrlap adatait.

Értékelési űrlap importálása

1. Az űrlapok listájában kattintson az oldal tetején lévő három pontra.
2. Válassza az Importálás **lehetőséget**.
3. Válassza ki az importálni kívánt fájlt. Az importált űrlapok megjelennek a listában.

Az importált fájloknak tartalmazniuk kell az alábbi táblázat összes oszlopát, balról jobbra haladva. Először exportálja a próbaverziókat CSV fájlként, szerkessze az exportált fájlt, majd importálja azt.

FONTOS

Ha új kiértékelési űrlapot ad hozzá CSV importálással, az azonosítókat tartalmazó összes mezőnek (formId, sectionId, questionId és answerId) 0-nak (nullának) kell lennie. Webex WFO automatikusan hozzáadja ezeket az azonosítókat az űrlap importálásakor.

Ha meglévő űrlapot szerkeszt, ne módosítsa az azonosítókat.

Oszlop	Leírás
formId	Az értékelési űrlap azonosítója. Ez egy szám.

Oszlop	Leírás
formName	Az értékelési űrlap neve. formLeírás Az
értékelési űrlapot leíró szöveg.	
formStatus	▪ Aktív – Az űrlap közzé van téve: elérhető értékelésre, és nem szerkeszthető. ▪ Szerkeszthető – Az űrlap szerkeszthető. ▪ Inaktív – Az űrlap archivált: nem használható értékelésre.
formApprovalRequired	▪ IGAZ – Az ezzel az űrlappal kitöltött értékeléseket jóvá kell hagyni. ▪ HAMIS – Nincs szükség jóváhagyásra.
formScoreType	▪ Százalék – Az értékelés pontozása százalék alapján történik. ▪ Pontok – Az értékelés pontrendszer alapján történik.
formResponseType	▪ Nyugtázás – Az ügynökök jelezhetik, hogy megkapták a Értékelés. ▪ Fellebbezés – Az ügynökök kérhetik az értékelés újbóli pontozását, ha nem értenek egyet a pontszámmal. ▪ Nincs – Az ügynökök nem tudnak válaszolni a pontozott értékelésekre.
formBandBreakOne	A legalacsonyabb pontszám a "megfelel az elvárásoknak"
pontnak. formBandBreakTwo	A legmagasabb pontszám a "megfelel az elvárásoknak"
kategóriában. manualWeighting	▪ HAMIS – Az űrlap nem használ kézi súlyozást. ▪ IGAZ – Az űrlap kézi súlyozást használ.
sectionId	A szakasz azonosítója. Ez egy szám.
sectionName	A szakasz neve.
sectionOrder	A szakasz megjelenési sorrendjét meghatározó szám. A szakaszok először a legalacsonyabb szám szerint vannak rendezve.

Oszlop	Leírás
szakaszSúly	A szakaszhoz rendelt súly 0 és 100 között.
kérdőazonosító	A kérdés azonosítója. Ez egy szám.
questionText	A kérdés szövege. kérdésLeírás
	A kérdés leírása.
questionOrder	A kérdés megjelenési sorrendjét meghatározó szám. A kérdéseket először a legalacsonyabb szám szerint rendezi.
questionWeight	A kérdéshez rendelt súly 0–100 között.
answerId	A válasz azonosítója. Ez egy szám.
answerType	▪ Halmozódó – Az opcióhoz tartozó pontok összeadódnak a végső pontszámhoz, feltéve, hogy nincsenek kiválasztva KPI-beállítások. ▪ KPI – Ha egy kiértékelő ezt a lehetőséget választja, az űrlap végső pontszáma erre az értékre változik. ▪ Nem alkalmazható – Ennek a beállításnak nincs százalék- vagy pontértéke, és nincs hatással a szakasz vagy űrlap összpontszámára.
answerLabel	▪ Y – Igen. ▪ N – Nem. ▪ N/A – Nem alkalmazható. ▪ <szöveg> – Testreszabott válasz.
answerIsDefault	▪ HAMIS – Ez a válasz nem az alapértelmezett válasz a kérdésre. ▪ IGAZ – Ez a válasz az alapértelmezett válasz a kérdésre.
answerOrder	A válasz megjelenési sorrendjét meghatározó szám. A válaszok először a legalacsonyabb szám szerint vannak rendezve.
válaszpontok	A válaszhoz rendelt pontok száma.

Kapcsolódó témakörök

- Tanácsok az értékelési űrlapokhoz – Részletes információk az értékelési űrlapok működéséről és javaslatok hatékony értékelések létrehozására.
- KPI-k konfigurálása – KPI-célok beállítása és hozzárendelése csoportokhoz és csapatokhoz.

Tanácsadás az értékelési űrlapokhoz

A hatékony értékelésre vonatkozó iránymutatások

Az értékelés a minőségirányítási rögzítési megoldástól kapott végeredmény. A minőségirányítás "minősége" az ügynökök által az ügyfelekkel való együttműködés során használt módszerek és nyelv értékeléséből származik. Az értékelések felhívják azokat az elemeket, amelyeket az ügynököknek használniuk kell a hívásban.

> **PÉLDA** Az ügynök válaszol egy hívásra: "Jó reggelt, ez Bob az XYZ Company-nál, hogyan segíthetek ma?" Az értékelési űrlap három bevezető kérdést tartalmaz: Használt-e az ügynök üdvözlés? Az ügynök azonosította magát és a céget? Nyitott kérdést tett fel az ügynök? Az értékelő ezekre a kérdésekre "igennel" válaszol.

Az értékelés kiváló ügynöki viselkedést jelez, és azokat a területeket, ahol az ágensek fejlesztésre vagy

képzésre szorulnak. Az értékelések megvalósításakor vegye figyelembe az alábbi ajánlott eljárásokat:

- Rangsorolja kezdeményezéseit – Kezdje a legmagasabb értékkel vagy a legmagasabb prioritással.
- Állapítsa meg, hogyan néz ki a siker – Ez a kívánt viselkedés.
- Hozzon létre egy mérési naplót, és hasonlítsa össze a pontszámokat az idő függvényében – Válasszon egy értékelési űrlapot, és maradjon vele legalább egy negyedévig, hogy mérni tudja a javulást az idő múlásával, és ellenőrizze, hogy az edzés és az edzés javítja-e a teljesítményt.
- Tekintse át az ügynökök értékeléseit, és játssza le a hívásokat a problémák alapvető okainak meghatározásához – Derítse ki, hol vannak problémái, és javítsa a képzést a kiváltó okok elemzésével.
- Ügynökök, csapatok és szervezetek összehasonlítása – Mérje az előrehaladást minden szinten.
- Továbblépés, ha sikeresnek bizonyult – Ha már nincsenek problémák az értékelés egyik szakaszában (például az ügynöki üdvözlésekben), eltávolíthatja azt az értékelésből. Ahogy az ügyfélszolgálati központ üzleti céljai változnak, új szakaszokat adhat hozzá az űrlaphoz, hogy folyamatosan javítsa ügynökei teljesítményét.

Útmutató az értékelési űrlap kérdéseihez

Az értékelési űrlap kérdéseinek írásakor vegye figyelembe a következő tippeket.

Használjon egyszerű kérdéseket. Az egyszerű kérdések lehetővé teszik a vezetők és a felügyelők számára, hogy megvizsgálják az ügynök alacsony pontszámának kiváltó okát.

- Minden kérdést egyetlen kérdéssé alakítson (ne használjon kérdéseket a kérdések között).
- Korlátozza a kérdés hatókörét egyetlen mérhető eseményre.

> **PÉLDA** "Az ügynök megtette az extra mérföldet?" rossz kérdés. Mit jelent megtenni az extra mérföldet? Az extra mérföld megtétele minden kapcsolatnál ugyanúgy néz ki? Valószínűleg nem.
> Ehelyett azonosítsa azokat a konkrét műveleteket, amelyeket az extra mérföldet megtevő ügynökök megtehetnek. Például az ügynök felajánlotta, hogy nyomon követi a hívót, hogy megbizonyosodjon arról, hogy a probléma megoldódott? Ez a kérdés egy adott cselekvésre vonatkozik, és mindenki tudni fogja, mit jelent az "igen" vagy "nem" válasz.

- Írja be a kérdést úgy, hogy mind az értékelő, mind az ügynök világosan megértse, hogyan teljesített az ügynök.

Amikor csak lehetséges, használjon igen vagy nem választ **igénylő** kérdéseket. Az igen vagy nem kérdések világos és tömör válaszokat adnak. Emellett kevesebb dokumentációs és együttműködési erőfeszítést igényelnek a következetes értékelési mérések eléréséhez. Az ilyen típusú válaszok objektívebbek. Ezzel szemben a numerikus tartományok megkövetelik, hogy a tartomány minden számához feltételeket határozzon meg. Ez megnehezíti a több értékelő közötti együttműködést.

Rendezze kérdéseit úgy, hogy külön szakaszokba rendezi őket. A kérdések kategorizálása lehetővé teszi, hogy részletes jelentéseket készítsen az ügynökök és a csapatok teljesítményéről az egyes kategóriákban.

- Párosítsa a kérdéseket és a szakaszokat egy tipikus hívás folyamatához, hogy megkönnyítse az értékelők számára az ügynök teljesítményének pontozását.

  > **PÉLDA** Három szakaszt hoz létre Üdvözlés, Rendelésbevitel és Zárás néven.

- Százalékalapú pontozás használata esetén rendeljen nagyobb súlyozást a legfontosabb kérdésekhez és szakaszokhoz.
- Egy értékelési űrlapon legfeljebb tíz szakaszt használjon.
- Legfeljebb tíz kérdést használjon egy szakaszban.

Döntse el, hogy vannak-e **kulcsfontosságú hibapontok**. Jelölje meg a kritikus viselkedéssel (például udvariassággal) foglalkozó kérdéseket fő teljesítménymutatóként (KPI). Ha egy ilyen kérdés negatív pontszámot kap, a teljes értékelés sikertelen.

Ha prediktív értékelési pontszámokat **használ**, írjon olyan kérdéseket, amelyek a Webex WFO által lekért és elemzett adatokra vonatkoznak. További információ: Előrejelzések konfigurálása .

PÉLDA : A QM segítségével mérheti az egyes névjegyek csendjének mértékét. Az értékelési űrlap megkérdezi: "Az ügynök azonnal figyelmet fordított az ügyfélre?"

PÉLDA Van egy "Üdvözlés" nevű Analytics-kifejezéskategóriája olyan kifejezésekkel, mint "köszönöm, hogy felhívott", "a nevem" és "hogyan segíthetek ma". Az értékelő űrlap azt kérdezi: "A ügynök megfelelően üdvözli a hívót?"

A fő teljesítménymutatókkal (KPI) kapcsolatos kérdések

A KPI-kérdések használatához először meg kell határoznia a kapcsolattartó központ üzleti céljait. Az üzleti célok lebontásakor meg kell határoznia a kihívást jelentő területeket, és azt, hogy hogyan mérheti a célok elérésének sikerét. Az üzleti célokat például a következőkre bonthatja:

- Első kapcsolatfelvétel megoldása (FCR)
- Értékesítési folyamat és készségek
- Termékismeret – A kapcsolatértékelések segítségével azonosíthatja azokat az ügynököket, akik nem rendelkeznek elegendő termékismerettel, majd képzést nyújthat termékismereteik javításához. Például érdemes megfontolni a következő kérdéseket egy ügynök értékelésekor:
    - Rendelkezik-e az ügynök mélyreható termékismeretekkel?
    - Ez kritikus mutató vagy kihívási terület?
- Az ügynökök jártassága az eszközökben – Az ügynököknek néha sokféle eszközzel kell foglalkozniuk, amikor egy ügyféllel foglalkoznak (például rendelésbeviteli eszközök, ügynöki termelékenységi eszközök, adatbázis-eszközök vagy a szervezet számára tervezett egyéni szoftvereszközök). Az értékelés segítségével figyelemmel kísérheti az ügynökök jártasságát a kapcsolattartó központ eszközeivel, majd képzést nyújthat a szerszámok jártasságának javítása érdekében.
- Hívások átlagos időtartama – Egyes hívások hosszabbak, mint mások. A kiértékelés segítségével megértheti, hogy mely tényezők eredményeznek hosszabb hívásokat, majd olyan megoldásokat kínálhat, amelyek kevesebb hosszú hívást eredményeznek, és javítják a hívások átlagos időtartamát.

Ha már tudja, mik az üzleti céljai, beépítheti ezeket a célokat a kérdésekre adott válaszként az értékelési űrlapon, és KPI-ket rendelhet ezekhez a kérdésekhez. Ez lehetővé teszi, hogy összehangolja ügynökei céljait a kapcsolattartó központ üzleti céljaival. Ezután az értékelési űrlapok segítségével mérheti ügynökei teljesítményét az ügyfélszolgálati központ üzleti céljaihoz képest.

A KPI pozitív vagy negatív hatással lehet a contact center üzleti céljaira. A KPI-válaszhoz rendelt érték tükrözi ezt a hatást.

> **PÉLDA** Az ügyfélszolgálati központ üzleti célja a bevétel növelése, az ügyfelek elégedettségének javítása és az általános költségek csökkentése. Egy ügynök, aki egy boldogtalan ügyfelet boldog ügyféllé változtat
> Pozitív hatással van ügyfélszolgálati központjának üzleti céljaira. Egy potenciális eladást elveszítő ügynök negatív hatással van a kapcsolattartó központ üzleti céljaira.

A KPI-kérdések pontozása

Az egy vagy több KPI-választ tartalmazó kérdés "KPI" címkével van megjelölve a **Típus** mezőben. A KPI felülbírálja a végső értékelési pontszámot. Ha több KPI-válasza van, rangsorolja a KPI-válaszokat az űrlap létrehozásakor annak meghatározásához, hogy melyik KPI-válasz határozza meg a végső pontszámot.

Amikor egy KPI-kérdés megjelenik egy szakaszban, QM pontozza a KPI-kérdést, mint bármely más kérdést. A szakasz teljes értéke megjelenik a szakasz pontszámában, beleértve a KPI-kérdést is. QM megtartja az összes kérdéshez és szakaszhoz rendelt pontszámokat. Ezek a pontszámok megtekinthetők.

Folytatnia kell a teljes értékelés pontozását, amikor egy KPI-válasz végső pontszámot vált ki.

Százalékalapú pontozás

Kiértékelési űrlap létrehozásakor ki kell választania a százalékalapú pontozást vagy a pontalapú pontozást. A százalékalapú pontozás 0 és 100 közötti egész számtartományon alapul. Amikor a kiértékelő pontoz egy szakaszt egy százalékalapú értékelési űrlapon, megjelenik a gördülő összeg és a százalék az adott szakaszon.

Százalékalapú szakaszok – ismertető

Minden százalékalapú szakasznak saját súlya van, amely meghatározza, hogy mennyire befolyásolja az értékelési űrlap teljes pontszámát. Minden szakaszfül megjeleníti a szakasz vastagságát. Az összes szakaszsúly összegének 100-nak kell lennie. Ezeket a súlyokat az összes szakasz pontozása után alkalmazzák, hogy megkapják az értékelés összesített pontszámát, százalékban. Az összpontszám kiszámítása a következőképpen történik:

Szakasz pontszáma százalékban × szakasz súlya = súlyozott szakasz pontszám Az

összes súlyozott szakasz pontszám összege = teljes pontszám százalékban

> **PÉLDA**
> Az űrlapnak két szakasza van, az úgynevezett Üdvözlés és értékelés. A Greet szekció összesen 15 ponttal rendelkezik, és az összpontszám 40% -át éri. Az ügynök a lehetséges 15 pontból 8-at, vagyis 60%-ot szerzett ebben a részben. Az Értékelés szakasz összesen 10 pontot tartalmazhat, és 60% -ot ér.
> Az ügynök 8 pontot, vagyis 80% -ot szerzett ebben a részben. Az összpontszám kiszámítása a következőképpen történik:
>
> Üdvözlő szakasz = 60% × 0,4 = 24%
>
> Értékelje a szakaszt = 80% × 0,6 = 48%

24% + 48% = 72% összpontszám

A százalékalapú kérdésekről

Minden százalékalapú kérdésnek megvan a maga súlya, amely meghatározza, hogy mennyire befolyásolja a szakasz összpontszámát. A súlyt pontokra konvertálja. Egy szakasz maximális pontszáma 100% (vagy 100 pont), függetlenül attól, hogy hány kérdést tartalmaz. Webex WFO ezt a képletet használja egyetlen százalékalapú kérdés súlyozott pontszámának kiszámításához:

(tényleges pontszám ÷ maximális pontszám) × súly = súlyozott pontszám

PÉLDA Egy három kérdésből álló szakaszban az 1. kérdés súlya 50%. A 2. és a 3. kérdés mindegyike 25%-os súllyal bír. Ez azt jelenti, hogy az 1. kérdés maximum 50 pontot ér, a 2. kérdés pedig és 3 egyenként legfeljebb 25 pontot ér.

Az alábbi táblázat bemutatja azokat a lehetséges pontokat, amelyeket egy 0–5 válaszskálával rendelkező kérdés kaphat, ha súlya 25% vagy 50%. Ha egy értékelő N/A választ ad, Webex WFO úgy kezeli a szakasz pontszámát, mintha a kérdés nem is létezne.

Hangsor Válasz	**Megszerzett pontok (a kérdés súlya 25%)**	**Megszerzett pontok (50%-os kérdéssúly)**
Nincs adat	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

Az alábbi táblázat bemutatja azokat a lehetséges pontokat, amelyeket egy igen/nem kérdés kaphat, ha súlya 25% vagy 50%.

Válasz	**Megszerzett pontok (a kérdés súlya 25%)**	**Megszerzett pontok (50%-os kérdéssúly)**
Van	25	50

Válasz	Megszerzett pontok (a kérdés súlya 25%)	Megszerzett pontok (50%-os kérdéssúly)
Nincs	0	0
Nincs adat	—	—

Az alábbi táblázatok egy mintaértékelési űrlap több szakaszának eredményeit mutatják be.

Pontozott példa egy három kérdésből álló szakaszhoz

Kérdés	Tömeg	Típus	Pontszám	Súlyozott pontszám
1	50%	0–5 skála	4	40
2	25%	0–5 skála	3	15
3	25%	Igen vagy nem	Van	25
Szakasz pontszáma				**80%**

Pontozott példa egy négykérdéses szakaszra

Kérdés	Tömeg	Típus	Pontszám	Súlyozott pontszám
1	60%	0–5 skála	3	36
2	15%	0–5 skála	4	12
3	20%	Igen vagy nem	Nincs	0
4	5%	Igen vagy nem	Van	5
Szakasz pontszáma				**53%**

Pontozott példa "nem alkalmazható" (N/A) válaszként

Kérdés	Tömeg	Típus	Pontszám	Súlyozott pontszám
1	60%	0–5 skála	Nem alkalmazhat ó	—
2	15%	0–5 skála	4	12
3	20%	Igen vagy nem	Nincs	0

Kérdés	Tömeg	Típus	Pontszám	Súlyozott pontszám
4	5%	Igen vagy nem	Van	5
Szakasz pontszáma				**42.5%**

MEGJEGYZÉS: Az N/A válasz eltávolítja ezt a kérdést a teljes lehetséges pontszámból. Tehát ebben a példában a 43% -os pontszám 100 helyett 100 helyett 17 pontszámon alapul az összes 40-ből.

A százalékalapú értékelések pontozásának módja

Értékelési űrlap mentésekor az űrlap kiszámítja a lehetséges pontokat, a megszerzett pontokat és a százalékot (vagy pontszámot). Ezek a képletek az értékelési űrlapon szereplő szakaszok számán alapulnak.

Lehetséges pontok

A pontozott értékelési űrlap összes lehetséges pontszáma az egyes szakaszok lehetséges pontjainak összege szorozva az összes pont számával:

Forma lehetséges pontok =
1. szakasz súly × 1. szakasz Lehetséges pontok
+ 2. szakasz súlya × 2. szakasz Lehetséges pontok
+ 3. szakasz súlya × 3. szakasz Lehetséges pontok
+ 4. szakasz súly × 4. szakasz Lehetséges pontok

A következő példa bemutatja, hogy Webex WFO hogyan számítja ki a pontozott értékelési űrlap összes lehetséges pontját négy szakaszból:

Szakasz	Tömeg	A szakasz lehetséges pontjai	Azok a pontok, amelyekhez a szekció hozzájárul az űrlap
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Összes lehetséges pont			**88.75**

Megszerzett pontok

A pontozással szerzett pontok teljes számát a következő képlettel számítják ki:

Űrlap Összes megszerzett pont =
1. szakasz súly × 1. szakasz Összes megszerzett pont
+ 2. szakasz súlya × 2. szakasz Összes megszerzett pont
+ 3. szakasz súly × 3. szakasz Összes megszerzett pont
+ 3. szakasz súly × 3. szakasz Összes megszerzett pont

A következő példa bemutatja, hogyan számítja ki Webex WFO a négy részből álló értékelési űrlapon szerzett pontok számát:

Szakasz	Tömeg	Megszerzett pontok	Azok a pontok, amelyekhez a szekció hozzájárul az összpontszám
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25
4	25%	90	22.5
Összes megszerzett pont			**75**

Százalékos pontszám

A pontozott értékelési űrlap százalékos arányát a következő képlettel kell kiszámítani:

Űrlap százalékos aránya =
Megszerzett ÷ Lehetséges pontok létrehozása

Az alábbi példa bemutatja, hogyan számítja ki Webex WFO a százalékos pontszámot az előző két táblázatból:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Pontalapú pontozás

Értékelési űrlap létrehozásakor ki kell választania a pontalapú pontozást vagy a százalékos pontozást. A pontalapú pontozás egész számok tartományán alapul. A minimális szám nullánál kisebb lehet.

PÉLDA Az űrlapon a pontok minimális száma −50, a maximális pontszám pedig 150. A 0 pontszám megfelelőnek vagy átlagosnak tekinthető. Pozitív pontokat kapnak a kivételes Szolgáltatás, ha az ügynök a normál várt eredményen túl teljesít. A negatív pontokat kivonják a rossz szolgáltatásért, és azt jelzik, hogy az ügynöknek további coachingra van szüksége.

A pontalapú értékelési űrlap minimális pontszáma a kérdésekhez rendelt összes minimális pontszám összege.

A pontalapú értékelési űrlap maximális pontszáma a kérdésekhez rendelt összes maximális pontszám összege.

Felülvizsgálatok, értékelések és kalibrálások automatikus hozzárendelése

A kapcsolatfelvételi cél az értékelőkhöz ellenőrzésre, értékelésre vagy kalibrálásra hozzárendelt kapcsolattartók listája. Cél létrehozásakor meg kell adnia a kapcsolattartók feltételeit és a határidőt. A célok az értékelők Kapcsolatfelvételi sor oldalán jelennek meg.

Előfeltételek

- Szervezete Cisco minőségirányítást használ
- Egyes kapcsolatfelvételi feltételekhez Cisco Analytics szükséges (lásd az alábbi 10 . lépést)
- Rendelkezik Kapcsolattartási célok felügyelete engedélyekkel, és az alábbi engedélyek közül legalább eggyel:
  - Értékelési cél létrehozása (értékelési célok létrehozásához szükséges)
  - Kalibrációs cél létrehozása (kalibrációs célok létrehozásához szükséges)
  - Ellenőrzési cél létrehozása (az ellenőrzési célok létrehozásához szükséges)
- A célokhoz hozzárendelt személyek a következő engedélyekkel rendelkeznek:
  - Névjegyek megtekintése
  - Kapcsolatfelvételi cél megtekintése
  - Kapcsolatfelvétel értékelése (az értékelési célok teljesítéséhez szükséges)
  - Kontaktus kalibrálása (a kalibrálási célok teljesítéséhez szükséges)

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > QM > QM Kapcsolati folyamatok > Kapcsolatfelvételi cél felügyelete

Eljárások

Az összes cél megtekintése

- Válassza a Kapcsolatfelvételi célok **megtekintése lehetőséget**. A célok célazonosító szerint vannak rendezve.

Cél létrehozása

1. Válassza az Új cél **létrehozása lehetőséget**.
2. Írja be a cél nevét a **Név** mezőbe.
3. Válassza ki a feladat típusát a **Művelet** legördülő listából.
4. Írja be a célban szereplő kapcsolattartók számát a **Kapcsolattartók** száma mezőbe.
5. Válassza ki a kapcsolat típusát a **Kapcsolat típusa** legördülő listából.
6. **A Kapcsolattartó szintje** legördülő listából válassza ki, hogy a célban szereplő kapcsolattartók száma ügynökönként vagy csoportonként legyen-e.

   > **PÉLDA** A cél csapatonként 10 kapcsolat értékelése. Válassza a Csapat lehetőséget a Kapcsolatszint legördülő listából.

7. Válassza ki a cél esedékességi dátumát a Cél gyakorisága legördülő listából. A következő lehetőségek közül választhat:
   - Nap, hét vagy hónap – Webex WFO minden nap, héten vagy hónapban kijelöli a célt.
   - Konkrét dátum – Az értékelőknek egy adott dátumig és időpontig el kell érniük a célt. Ezen időpont után a cél inaktívvá válik. Dátum- és időmezők jelennek meg, ha ezt a lehetőséget választja.
   - Dátumtartomány – A kiértékelőknek egy adott dátumtartomány között kell teljesíteniük a célt. A befejezési dátum után a cél inaktívvá válik. Ha ezt a beállítást választja, az Érvényesség kezdő dátuma és az Érvényesség záró dátuma mező jelenik meg.
8. (Nem kötelező) Ha a célt egy adott időkereten belül kapott kapcsolattartókra szeretné korlátozni, válassza a Csak ezen dátumok **közötti kapcsolattartó hozzárendelése lehetőséget** , majd válassza ki a kezdő és záró dátumot.
9. (Nem kötelező) Adja meg az értékelőknek szóló utasításokat az **Utasítások** mezőben.
10. **Az Osztályozó** legördülő listából válassza ki az első feltételt, amelyet Webex WFO a cél kapcsolattartóinak kiválasztásakor használ. További mezők jelennek meg a választás alapján. A következő lehetőségek közül választhat:
    - Kevesebb mint hívás – (csak hívás) Adott időtartamnál rövidebb hívások. Adja meg az időtartamot, vagy kattintson az óra ikonra a kiválasztásához.
    - Nagyobb mint hívások—(csak hívás) Adott időtartamnál hosszabb hívások. Adja meg az időtartamot, vagy kattintson az óra ikonra a kiválasztásához.
    - Metaadatmezővel rendelkezik – Olyan kapcsolattartók, akik egy adott metaadatmezővel rendelkeznek, függetlenül attól, hogy milyen érték van abban a mezőben. Válassza ki a metaadatmezőt.

- Értékkel rendelkező metaadatmezővel rendelkezik – Olyan kapcsolattartók, akik meghatározott értékű metaadatmezővel rendelkeznek. Válassza ki a metaadat mezőt, és adja meg az értéket.
- Címzett: (csak szöveges és e-mail) Adott címzettnek küldött névjegyek. Írja be a címzettet.
- Feladó – (csak szöveges és e-mail) Adott feladótól kapott névjegyek. Írja be a feladót.
- Tárgy – (csak e-mail) Azok a névjegyek, amelyek tárgysorában egy adott kulcsszó szerepel. Írja be a kulcsszót.
- Véletlenszerű hívás/szöveg/e-mail – Minden olyan kapcsolat, amely a kiértékelő hatókörén belül van.
- Ok – (Csak hívás) Az Ok mezőben megadott értékkel rendelkező kapcsolattartók. Válassza ki az okot.
- Prediktív nettó promóter pontszám kisebb, mint – Olyan kapcsolattartók, akiknek a becsült nettó promóter pontszáma kisebb, mint egy adott szám. Adja meg a pontszámot. (Cisco Analytics szükséges hozzá)
- Prediktív nettó promóter pontszám nagyobb, mint – Olyan kapcsolattartók, akiknek a becsült nettó promóter pontszáma nagyobb, mint egy adott szám. Adja meg a pontszámot. (Cisco Analytics szükséges hozzá)
- Prediktív értékelési pontszám kisebb, mint – Azok a kapcsolattartók, akiknek a becsült értékelési pontszáma kisebb, mint egy adott szám. Adja meg a pontszámot. (Cisco Analytics szükséges hozzá)
- Prediktív értékelési pontszám nagyobb, mint – Olyan kapcsolattartók, akiknek az előrejelzett értékelési pontszáma kisebb, mint egy adott szám. Adja meg a pontszámot. (Cisco Analytics szükséges hozzá)
- Csatorna – (csak e-mail, csevegés és SMS) Egy adott csatornán történt névjegyek. Válassza ki a csatornát. Ez a lehetőség akkor jelenik meg, ha szervezete támogatott integrációt használ a közösségimédia-kapcsolatokhoz. A csatornalehetőségek a szervezet által használt közösségi média típusától függően változnak.

11. Kattintson a Hozzáadás **gombra**.
12. (Nem kötelező) Válasszon további feltételeket az Osztályozó **legördülő listából, majd kattintson a** Hozzáadás **gombra**. Ha Webex WFO nem talál olyan névjegyet, amely megfelel az első kiválasztott osztályozónak, akkor a második osztályozónak megfelelő névjegyeket keres, és így tovább, amíg legalább egy névjegyet nem talál. Ha talál legalább egy olyan kapcsolattartót, amely megfelel egy osztályozónak, akkor nem keres többé olyan névjegyeket, amelyek megfelelnek a listán lejjebb található egyéb osztályozóknak.

> MEGJEGYZÉS: Ha Webex WFO nem talál olyan kapcsolattartót, aki megfelel a cél bármelyik osztályozójának, akkor nem rendeli hozzá a célt az értékelőkhöz. Ha elérhetővé válik egy célosztályozónak megfelelő kapcsolattartó
> Később, majd Webex WFO hozzárendeli a célt az értékelőkhöz. A célok hozzárendelésének késedelme megakadályozhatja, hogy az értékelők egy adott időszakban elérjék a célt.

13. (Nem kötelező) Az osztályozók átrendezéséhez jelöljön ki egy osztályozót, és kattintson a felfelé vagy lefelé mutató nyilakra. Ha törölni szeretne egy osztályozót, jelölje ki, majd kattintson az Eltávolítás **gombra**.
14. A Felhasználók **szakaszban helyezze át azokat a kiértékelőket, akiknek teljesíteniük kell a célt Elérhető** értékről Hozzárendeltre **.**
15. Válassza az Aktív **lehetőséget** a **Célállapot** szakaszban.

    FONTOS : Csak akkor aktiváljon egy célt, ha teljesen befejezte a létrehozását. Aktív cél nem szerkeszthető.

16. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Cél másolása

Ha egy meglévő célhoz hasonló új célt kell létrehoznia, a cél másolása egyszerűbb, mint a nulláról való létrehozása.

1. Válassza a Meglévő cél **másolása lehetőséget**.
2. Válassza ki az eredeti célt a **Meglévő cél kiválasztása másoláshoz** legördülő listából.
3. Szükség esetén szerkessze a másolatot.
4. Válassza az Aktív **lehetőséget** a **Célállapot** szakaszban.

    FONTOS : Csak akkor aktiváljon egy célt, ha teljesen befejezte a létrehozását. Aktív cél nem szerkeszthető.

5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Az aktív célhoz rendelt személyek módosítása

Az egyetlen dolog, amit megváltoztathat egy aktív céllal kapcsolatban, azok az emberek, akik hozzá vannak rendelve.

1. Válassza a Meglévő cél **szerkesztése lehetőséget**.
2. Válassza ki a célt a **Meglévő szerkeszteni** kívánt cél kiválasztása legördülő listából.
3. **A Felhasználók** szakaszban helyezzen át személyeket a **Hozzárendelt** oszlopba vagy oszlopból.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Cél szerkesztése

Csak szerkeszthető állapotú célokat szerkeszthetsz.

1. Válassza a Meglévő cél **szerkesztése lehetőséget**.
2. Válassza ki a célt a **Meglévő szerkeszteni** kívánt cél kiválasztása legördülő listából.
3. Szerkessze a célt, majd kattintson a Mentés gombra .

Cél törlése

A célokat nem törölheted, de inaktiválhatod. Az inaktivált célok már nem küldenek kapcsolattartókat az értékelők kapcsolati várólistájába.

FONTOS : A cél deaktiválása végleges. Az inaktív célokat nem aktiválhatja újra és nem szerkesztheti, de másolhatja. Lásd: Cél másolása.

1. Válassza a Meglévő cél **szerkesztése lehetőséget**.
2. Válassza ki a célt a **Meglévő szerkeszteni** kívánt cél kiválasztása legördülő listából.
3. A Célállapot **szakaszban válassza az** Inaktív **lehetőséget**.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Kapcsolódó témakörök

- Hozzáférés az Önhöz rendelt kapcsolattartókhoz – Információk a kapcsolattartási célokról az értékelő szemszögéből

Felülvizsgálatok, értékelések és kalibrálások manuális hozzárendelése

Létrehozhat olyan feladatot, amelyben egy vagy több felhasználó kalibrálhat, értékelhet vagy áttekinthet egy vagy több kapcsolattartót. Webex Windows Fájlkezelő hozzáadja a feladat által hozzárendelt kapcsolatokat az adott felhasználók kapcsolati várólistájához (lásd: Az Önhöz rendelt kapcsolatok elérése).

MEGJEGYZÉS: A feladatok létrehozásához használt névjegyeknek egy évnél fiatalabbnak kell lenniük. Az egy évnél régebbi névjegyek nem jelennek meg a kapcsolati sorban. Egy évnél régebbi névjegy megosztásáról a Létrehozás című témakörben olvashat Hivatkozások felvételekre.

Alkalmi feladat létrehozása

1. Jelöljön ki egy vagy több névjegyet.
2. Kattintson a Create Task (Feladat **létrehozása) gombra**. Megjelenik az Ad Hoc Task Configuration (Ad Hoc feladatok konfigurálása) oldal.
3. Adja meg az alkalmi feladat nevét.
4. Válassza ki a feladat típusát. A kiválasztott feladat határozza meg, hogy mely felhasználók érhetők el a **Hozzárendelés mezőben** . Webex WFO csak azokat a felhasználókat jeleníti meg, akik rendelkeznek a megadott feladat végrehajtásához szükséges engedélyekkel.

- **Kalibrálás** – Több felhasználóhoz is hozzárendelhető a kijelölt névjegyek kalibrálásának feladata. Az **Értékelési űrlap** mező akkor jelenik meg, ha a Kalibrálás **lehetőséget választja**. Válassza ki a névjegy kalibrálásához használni kívánt űrlapot.

  > MEGJEGYZÉS: Ha ezt a lehetőséget választja, akkor a kalibrálásra még meg nem jelölt névjegyek a feladat létrehozása után lesznek megjelölve kalibrálásra.

- **Kiértékelés** – Csak egy felhasználó rendelhető hozzá a kijelölt kapcsolattartók kiértékeléséhez. Az **Értékelési űrlap** mező akkor jelenik meg, ha a Kiértékelés **lehetőséget választja**. Válassza ki a kapcsolat értékeléséhez használni kívánt űrlapot.

- **Véleményezés** – Több felhasználó is hozzárendelhető a hívás áttekintéséhez (meghallgatásához). A **Lejátszás időtartamának konfigurálása** csúszka akkor jelenik meg, ha az Áttekintés **lehetőséget választja**. A csúszka határozza meg, hogy a hívás hány százalékát kell (az elejétől kezdve) a megbízottnak áttekintenie a feladat befejezéséhez. Az alapértelmezett érték 100%. A százalékos arányt 10%-os lépésekben választhatja ki.

5. Válassza ki azokat a felhasználókat, akikhez a feladatot hozzárendeli. Ha kalibrálást vagy felülvizsgálatot rendel hozzá, kattintson Az összes **kijelölése gombra** a csoport összes felhasználójának a feladathoz való hozzáadásához.
6. Adja meg a feladat befejezési dátumát, vagy kattintson a naptár ikonra, és válassza ki a befejezési dátumot.
7. (Nem kötelező) Jelölje be az **Értesítés befejezéskor** jelölőnégyzetet, ha értesítést szeretne kapni, amikor az egyes engedményesek befejezik a feladatot.

   > MEGJEGYZÉS: Ahhoz, hogy értesítést kapjon, hozzá kell rendelnie a Kapcsolatfelvételi cél befejeződött értesítéshez is.

8. (Nem kötelező) Adja meg az engedményesekre vonatkozó konkrét utasításokat.
9. Kattintson a Create Task (Feladat **létrehozása) gombra**.

Érintkező megjelölése kalibrálásra

Amikor megjelöl egy névjegyet kalibrálásra, minden olyan felhasználó, akinek a szerepköre magában foglalja a Kapcsolattartó kalibrálása engedélyt, és akinek hatóköre van a névjegy felett, kiértékelheti az érintkezőt a kalibrálási módban.

A kalibrálási módban elvégzett kiértékelésből származó pontszámok szerepelnek a Kiértékelési kalibrálási jelentésben, ahol összehasonlíthatja és összehasonlíthatja azokat a pontszámokat, amelyeket az összes értékelő megadott a kapcsolattartónak. Ez lehetővé teszi, hogy megnézze, hogy az értékelők konzisztens pontszámokat adnak-e.

A kalibrálással kapcsolatos további információkért lásd: Kiértékelők kalibrálása.

Érintkező megjelölése kalibrálásra

1. Az Interakciók lapon jelöljön ki egy névjegyet a névjegyek táblázatban.
2. Kattintson a **Mark for Calibration** ikonra.
3. Válassza ki a kívánt értékelési űrlapot.
4. Kattintson az **OK**gombra.

Partner értékelése

Az értékelők a Media Player Kiértékelés paneljét használják az ügynökök munkakezelő kapcsolatainak pontozására. A kérdések értékelési űrlapon történő megválaszolása pontszámot generál az ügynök egyetlen kapcsolattartón végzett munkájához. Bármilyen típusú és bármilyen típusú tartalommal (hang, képernyő, szöveg stb.) rendelkező kapcsolatok értékelhetők. A QM, az Adatkezelő és az Elemzések jelentések teljesítménystatisztikái ezeken a pontszámokon alapulnak.

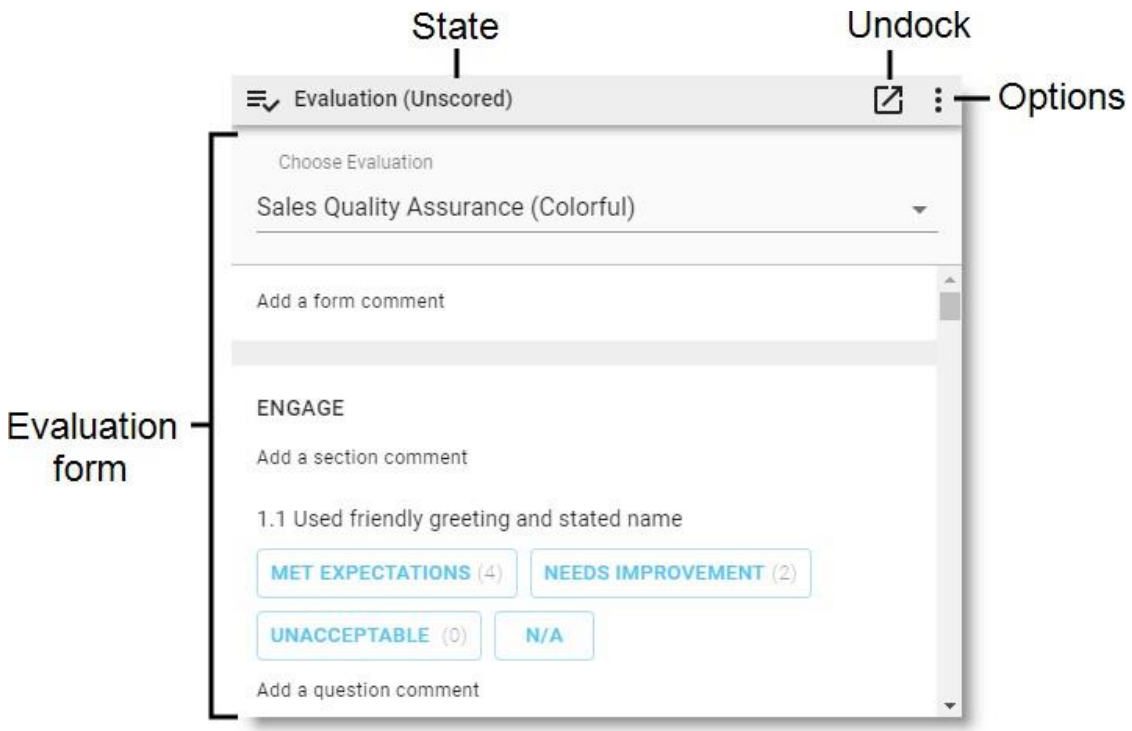
Előfeltételek

- A szervezet QM és Webex WFO hozzáférési licenccel rendelkezik.
- A szervezet értékelési űrlapokat hozott létre és tett közzé (lásd: Értékelési űrlapok kezelése).
- Az Ön szerepköre és hatóköre lehetővé teszi a felvételek megtekintését.
- Rendelkezik Kiértékelések megtekintése engedéllyel (csak megtekintési hozzáférést biztosít a kitöltött értékelési űrlapokhoz).
- Rendelkezik a Kapcsolattartók kiértékelése engedéllyel.
- Egyes műveletekhez további engedélyekre van szükség. További információkért lásd az alábbi Eljárások szakaszt.

Az oldal helye

Az Értékelés panel kétféleképpen érhető el:

- Interakciók > Kattintson duplán egy névjegyre > Kiértékelés panelen
- Kapcsolatfelvételi sor > Kattintson duplán egy névjegyre > Kiértékelés panelen



Eljárások

Értékelés megtekintése nagyobb ablakban

- Kattintson a leválasztás ikonra . Az űrlap eredeti helyére való visszaállításához kattintson az újrarögzítés ikonra , vagy zárja be az ablakot.

MEGJEGYZÉS: Ha előugró ablakokat blokkoló eszközt használ, nem tudja leválasztani az űrlapok rögzítését. Az űrlapok leválasztásához tiltsa le az előugró ablakok blokkolását.

Partner manuális kiértékelése

1. **A Manuális kiértékelés** lapon válasszon ki egy kiértékelési űrlapot a **Kiértékelés** kiválasztása legördülő listából. Néha az értékelési űrlap már ki van választva.

   MEGJEGYZÉS: Nem válthat a kiértékelési képernyő között, ha az értékelést egy másik személy indította, vagy ha az Jóváhagyásra szorul vagy Pontozott állapotban van. Az értékelési űrlap módosítása a
   Jóváhagyást igényel vagy Pontozott állapot, akkor a Kapcsolattartó jóváhagyása kiértékelési engedéllyel rendelkező személynek el kell utasítania a kiértékelést, hogy visszaállítsa a Folyamatban állapotba.

2. Szükség szerint kattintson a Lejátszás **és** szünet **gombra** a névjegy áttekintéséhez.

3. Válaszoljon az értékelési űrlap kérdéseire. Az Aktuális pontszám és a **Szakasz pontszámai** munka közben frissülnek **.**
   - Ha nem tudja pontozni a kontaktot, kattintson a beállítások ikonra ⋮, és válassza a Nem lehet pontozás **lehetőséget**. Az állapot Nem szerezhet pontot **,** vagy **Nem kell jóváhagyást szereznie**.
   - Ha az összes megválaszolatlan kérdést a szervezet szokásos válaszaira szeretné módosítani, kattintson a beállítások ikonra ⋮, és válassza a Megválaszolatlan kérdések beállítása alapértelmezettre **lehetőséget**.
4. (Nem kötelező) Megjegyzés hozzáadása:
   - A kapcsolat egészéről kattintson az Űrlapmegjegyzés **hozzáadása elemre**, írja be a megjegyzést, majd kattintson a **Megjegyzés** hozzáadása.
   - Az értékelési űrlap egy szakaszával kapcsolatban kattintson a Szakaszmegjegyzés hozzáadása elemre **, írja be a megjegyzést, majd kattintson a Megjegyzés** hozzáadása gombra **.**
   - Az űrlapon lévő kérdésről kattintson a Kérdéshez fűzött megjegyzés **hozzáadása elemre**, írja be a megjegyzést, majd kattintson a **Megjegyzés** hozzáadása.

MEGJEGYZÉS Ha megjegyzést szeretne fűzni egy hangkapcsolat adott időpontjához, írja be az időbélyeget a **Hely** mezőket, mielőtt a Megjegyzés hozzáadása gombra kattintana . Egy **C** ikon jelenik meg a **Hang** panelen a megadott helyen.

MEGJEGYZÉS: Ahhoz, hogy megjegyzéseket adhasson az értékelésekhez, szüksége van a Kiértékelési megjegyzés létrehozása engedélyre.

5. A kiértékelés befejezéséhez kattintson a beállítások ikonra ⋮, és válassza a Befejezés **lehetőséget**. Az állapot Pontozott értékre **változik** vagy **jóváhagyást igényel**, és az **aktuális pontszám** végső pontszámra változik.

MEGJEGYZÉS: Ha a kiértékelés befejezése előtt bezárja a kapcsolatot, Webex Windows Fájlkezelő automatikusan menti az űrlapot, és Folyamatban állapotúként jelöli meg. Az ügynök nem fogja látni az értékelést, amíg be nem fejeződik.

Mesterséges intelligencia által értékelt partner megtekintése

- **Az Automatikus kiértékelés** lapon tekintse meg az automatikusan generált pontszámokat.

AI-val értékelt partner szerkesztése

1. Az Automatikus kiértékelés **lapon az AI által generált pontszám felülbírálásához kattintson a** Pontszám **szerkesztése elemre**.
2. Válassza az Igen, 100% **,** Nem, 0% **vagy**N/A **lehetőséget**.

3. Adj hozzá egy megjegyzést.

4. Kattintson a Save score (Pontszám mentése **) gombra**. Ez frissíti az összesített pontszámot is.

   MEGJEGYZÉS: Ezt a funkciót csak szerkesztési jogosultsággal használhatja.

Befejezett értékelés szerkesztése

Az elvégzett értékelésre adott válaszokat módosíthatja. Ha módosítani szeretne egy más által befejezett értékelést, szüksége van a Értékelés szerkesztése engedélyre.

1. Kattintson a beállítások ikonra ⋮, és válassza a Szerkesztés **lehetőséget**. Az állapot pontozásról **folyamatban állapotra**változik.
2. Szükség szerint szerkessze a kiértékelést.
3. Kattintson a beállítások ikonra, és válassza a Befejezés **lehetőséget**. Az állapot Folyamatban állapotról **Pontozott értékre**változik.

Megjegyzés szerkesztése értékelésben

Ehhez a Kiértékelési megjegyzés szerkesztése engedélyre van szüksége.

1. Kattintson a megjegyzésre.
2. Kattintson a Szerkesztés **gombra**.
3. Szükség szerint szerkessze a megjegyzést.
4. Kattints a Megjegyzés **frissítése gombra**.

Az értékelés összes válaszának törlése

A válaszokat bármely elvégzett értékelésből törölheti. Ha törölni szeretné a válaszokat egy más által befejezett értékelésből, szüksége van a Értékelés szerkesztése engedélyre. Ha a kiértékelés állapota pontozott, a válaszok törlése a pontszámhoz kapcsolódó adatokat is törli (például a metrikákat az Adatkezelő-jelentésekben).

- Kattintson az opciók ikonra ⋮, és válassza az Űrlap **visszaállítása lehetőséget**. Az állapot Folyamatban **vagy** Pontozva **állapotról**

  Pontatlan.

Érintkező kiértékelése kalibrálási gyakorlathoz

Egy kalibrálási gyakorlat során több értékelő pontozza ugyanazt a kapcsolatot, majd összehasonlítja a pontszámaikat. A kalibrálási gyakorlatok segítenek biztosítani, hogy az ügynökök konzisztens pontszámokat kapjanak, függetlenül attól, hogy ki értékeli a kapcsolattartóikat. A kalibrálási eljárás részét képező követelmények a következők:

- Rendelkezik a Kapcsolattartó kalibrálása engedéllyel.
  - Egy Ön által kezelt névjegy kalibrálásához szüksége van a Kapcsolattartó önkalibrálása engedélyre.
- Az érintkező kalibrálásra van jelölve.
- Az ügynök, akinek a kapcsolattartóját értékeli, az Ön hatókörén belül van (lásd:

Kapcsolattartó megjelölése kalibráláshoz).

1. Kattintson az opciók ikonra ⋮, és válassza a Mód **lehetőséget**.
2. Kattintson a Choose a mode (Mód kiválasztása), majd a Calibration (Kalibrálás) **lehetőségre**. A kiértékelési állapot Kalibrálás (pontozás nélküli) értékre **változik**.

   MEGJEGYZÉS: Alapértelmezés szerint minden érintkező kiértékelési módban van, még akkor is, ha kalibrálásra meg vannak jelölve.

3. Értékelje ki a kapcsolatot a szokásos módon. Az állapot Kalibrálás (folyamatban) állapotra **változik**.
4. Kattintson a beállítások ikonra, és válassza a Befejezés **lehetőséget**. Az állapot Kalibrálás (pontozott)) **állapotra**változik.

Értékelés nyomtatása

- Kattintson a beállítások ikonra, és válassza a Print (Nyomtatás) ⋮ lehetőséget . Megnyílik a böngésző nyomtatási ablaka. Innen PDF is mentheti a kiértékelést.

Nyugtázza munkája értékelését

(Ügynökök számára) Attól függően, hogy a szervezet hogyan használja Webex WFO-t, előfordulhat, hogy át kell tekintenie és el kell fogadnia az értékeléseket. Ez a lehetőség akkor érhető el, ha az űrlapot létrehozó személy bejelölte az űrlapon a "Pontozott értékelések nyugtázásának engedélyezése az ügyintézőnek" lehetőséget.

- Kattintson a beállítások ikonra ⋮, és válassza a Kiértékelés nyugtázása **lehetőséget**. Az értékelési űrlap neve alatt megjelenik egy szalaghirdetés az Ön nevével és a mai dátummal.

Fellebbezzen munkája értékelése ellen

(Ügynökök számára) Ha nem ért egyet egy értékeléssel, kérheti munkája újrapontozását. Ez a lehetőség akkor érhető el, ha az űrlapot létrehozó személy bejelölte az űrlapon a "Pontozott értékelések elismerésének és fellebbezésének engedélyezése" lehetőséget.

1. Kattintson a beállítások ikonra ⋮, és válassza a Fellebbezés értékelése **lehetőséget**.
2. Adja meg a kiértékeléssel kapcsolatos problémát a **Fellebbezés** okának megadása mezőben.
3. Kattintson a Fellebbezés gombra . Az értékelési űrlap neve alatt megjelenik egy szalaghirdetés az Ön nevével és a mai dátummal. Ha értesítést vagy e-mailt kapsz az új értékelésekről, értesítést kapsz, amikor valaki felülvizsgálja a fellebbezésedet.

Fellebbezett értékelési pontszám áttekintése

Ahhoz, hogy értesítést kapjon, amikor egy ügynök fellebbez az Ön által elvégzett értékelés ellen, hozzá kell rendelnie az értékelési fellebbezés iránti értesítéshez (lásd: Értesítések konfigurálása). Ha fellebbezésről szóló értesítést kap, tegye a következők egyikét:

- Módosítsa a kiértékelést, majd kattintson a Befejezés **gombra**.
- Kattintson a **Befejezés** gombra anélkül, hogy bármit is módosítana.

Befejezett értékelés jóváhagyása

Ez a beállítás akkor érhető el, ha az űrlapot létrehozó személy a "Jóváhagyás szükséges" lehetőséget választotta az űrlapon. Szüksége van a Kapcsolattartó kiértékelésének jóváhagyása engedélyre, ha valaki más által végzett értékelést szeretne jóváhagyni. A pontozott értékelés jóváhagyásához szüksége van az Önjóváhagyó kapcsolattartó kiértékelési engedélyre. Ahhoz, hogy értesítést kapjon, ha egy értékelés jóváhagyást igényel, hozzá kell rendelnie a Kiértékelési jóváhagyásra szorul értesítéshez (lásd: Értesítések konfigurálása).

- Kattintson a beállítások ikonra ⋮, és válassza a Jóváhagyás **lehetőséget**. Az állapot Jóváhagyást **igényel értékről Pontozottra** változik.

Befejezett értékelés elutasítása

Ez a beállítás akkor érhető el, ha az űrlapot létrehozó személy a "Jóváhagyás szükséges" lehetőséget választotta az űrlapon. Ehhez a Kapcsolattartó kiértékelésének jóváhagyása engedélyre van szüksége. Ahhoz, hogy értesítést kapjon, ha egy értékelés jóváhagyást igényel, hozzá kell rendelnie a Kiértékelési jóváhagyásra szorul értesítéshez (lásd: Értesítések konfigurálása).

- Kattintson a beállítások ikonra ⋮, és válassza az Elutasítás **lehetőséget**. Az állapot Jóváhagyást **igényel állapotról Folyamatban** állapotra változik.

Kapcsolódó témakörök

- Értékelési űrlapok kezelése – Az értékeléshez használt űrlapok létrehozása, szerkesztése, közzététele és archiválása.
- Érintkező megjelölése kalibrálásra – Kontakt kijelölése kalibrálási gyakorlat részeként.
- Értesítések konfigurálása – Feliratkozás értesítésekre, vagy értesítések hozzárendelése másokhoz.
- Szerepkörök és engedélyek kezelése – Szerepkörök létrehozása és engedélyek hozzárendelése hozzájuk.

Kalibrálja az értékelőket

A kalibrálás egy speciális típusú kiértékelés, amely lehetővé teszi, hogy több felhasználó értékelje ki ugyanazt a kapcsolatot. A kalibrálás segít biztosítani az értékelők közötti konzisztenciát azáltal, hogy lehetővé teszi annak összehasonlítását, hogy a különböző értékelők hogyan végezték el ugyanazt a kiértékelést.

Ha egy kapcsolattartót kalibrálásra jelölnek ki, az értékelő kitöltheti az értékelési űrlapot kalibrálásként és szabványos minőségértékelésként is. Ügyeljen arra, hogy a megfelelő módot válassza ki a kapcsolat értékelésekor.

Csak az értékelési kalibrálási jelentés tartalmazza a kalibrációs pontszámot. Sem a csapat, sem az ügynök

eredményei nem tartalmazzák az irányítópulton vagy a jelentésekben a kalibrációs pontszámot.

MEGJEGYZÉS: Ha egy kapcsolattartót standard minőségértékelésként pontoz, akkor pontozottként jelenik meg, amikor a Minden értékelés vagy a Saját értékelések kifejezésre keres. Ha kalibrálásként pontozza, pontozottként jelenik meg

Amikor a Saját függőben lévő kalibrálások kifejezésre keres.

Kalibrálásra megjelölt érintkezők keresése

1. Az Interakciók oldalon kattintson a **Szűrőlista** ikonra. Megnyílik a Szűrők panel.
2. Konfiguráljon egy szűrőkészletet, amely tartalmazza a **Keresési tartomány** szűrőt a Saját függőben lévő **kalibrálások feltételekkel**.
3. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**. A szűrési eredmények megjelenítik a hatókörön belüli összes olyan érintkezőt, amely kalibrálásra van megjelölve.

Kiértékelő kalibrálási jelentés

Az értékelési jelentés a kalibrált értékelési pontszám eredményeit jeleníti meg. Csak a kalibrálásra megjelölt pontozott értékeléseket jelenti. Nem jelenít meg szabványos értékelési pontszámokat. Használja ezt a jelentést az értékelők értékeléséhez.

MEGJEGYZÉS: Ahhoz, hogy hozzáférhessen ehhez a jelentéshez, engedélyeznie kell a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedélyt.

MEGJEGYZÉS: A jelentés létrehozása több percet is igénybe vehet.

Kiértékelési adatok elemzése

A standard értékelési jelentések mellett az Analytics segítségével előre jelezheti a nettó promóter pontszámokat vagy a kiértékelési pontszámokat is.

Kiértékelési jelentések megtekintése 554
Előrejelzések konfigurálása 555

Kiértékelési jelentések megtekintése

A Webex WFO-ban a kapcsolattartóhoz társított idő az az idő, amikor a kapcsolat az ügynök helyén történt. Ha a névjegyhez társított időzóna ismeretlen Webex WFO számára, akkor az idő greenwichi középidőben (GMT) jelenik meg.

A pontszámokat az értékelési és felmérési űrlapok egyes szakaszaira felfelé kerekítik. Az ügynökök, csapatok és csoportok szakaszátlagait megjelenítő jelentésekben azonban a szakasz pontszámait először hozzáadják és átlagolják, mielőtt felfelé kerekítenék őket. Ennek eredményeképpen a jelentésekben megjelenített átlag kissé eltér az értékelési vagy felmérési űrlapon megjelenített szakaszpontszámok összeadásával, majd átlagolásával kiszámított számtól.

A WFO-hoz mellékelt szabványos QM és WFM jelentésekkel kapcsolatos tudnivalókért, valamint Webex a szabványos jelentések futtatására vonatkozó utasításokért lásd QM szabványos jelentések és WFM szabványos jelentések.

Előrejelzések konfigurálása

Az előrejelzések segítségével konfigurálhatja Webex WFO-t úgy, hogy megbecsülje egy kapcsolattartó nettó promóter pontszámát vagy értékelési pontszámát. Az előrejelzett pontszám alapján létrehozhat egy automatizált munkafolyamatot, amely elküldi a kapcsolattartót egy kiértékelőnek. Az előrejelzések segítenek az értékelőknek azokra a kapcsolatokra összpontosítani, amelyek a legnagyobb valószínűséggel eredményeznek ügynöki coachingot.

A prediktív motor egyesíti az elmúlt hat hónap kapcsolattartóinak pontszámait az Analytics adataival, és minden héten új modellt hoz létre. Az új modell létrehozásának alapértelmezett napja a vasárnap, de a rendszergazda másik napot is választhat.

Előfeltételek

- Szervezete Analytics Essentials vagy Analytics Enterprise licenccel rendelkezik.
- Rendelkezik Prediktív elemzés felügyelete engedéllyel.
- Hatóköre van arra az ügynökcsoportra, amelyre az előrejelzés vonatkozik. A hatókörnek a csoportra kell kiterjednie, nem csak a csoporton belüli csapatokra.
- A prediktív nettó promóter pontszámokhoz legalább 1,000 kapcsolattartóval kell rendelkeznie a társított nettó promóter pontszámokkal.
- A prediktív kiértékeléshez legalább 1 000 kapcsolattartót értékel ki ugyanazzal az űrlappal.

Az oldal helye

Változik. További információkért lásd az alábbi eljárásokat.

Eljárások

A WFO prediktív funkcióinak konfigurálásához két lépés szükséges: Webex egy modell létrehozása és a modell alkalmazása. A modell létrehozásához először meg kell adnia a prediktív motornak a meglévő kapcsolattartók pontszámait.

Prediktív nettó promóter pontszámok

A prediktív Net Promoter Score modell az ügyfélkapcsolatok, az ügynök teljesítménye, a beszédlekérések és más tényezők alapján határozza meg a kapcsolattartó valószínű nettó promóter pontszámát. A modell által létrehozott pontszámok az Interakciók oldal Prediktív Net Promoter pontszám mezőjében és az Adatkezelő Prediktív Net Promoter Score irányítópultján jelennek meg. Az Adatkezelő és a Cisco Adatkezelés irányítópultjaihoz is hozzáadhatja őket.

Webex WFO prediktív nettó promóter pontszámokat hoz létre csak az audio kapcsolatok számára. Más típusú kapcsolatok nem támogatják a prediktív nettó promóterpontszámokat.

A prediktív Net Promoter Score modell konfigurálása

1. A Metaadat-kezelő lapon (Alkalmazáskezelés > QM > QM konfiguráció > Metaadat-kezelő) hozzon létre egy új metaadatmezőt. További információ: Egyéni metaadatmezők kezelése.

   FONTOS : Írja be a "Net Promoter Score" értéket a **Metaadatcímke** mezőbe. Ez a címke nem különbözteti meg a kis- és nagybetűket.

2. Konfigurálja a Net Promoter Score metaadatmezőt, amelyet az imént hozott létre az ügyfelek Net Promoter Score adataival.

   MEGJEGYZÉS: Lásd: Hívás utáni felmérések hozzáadása a kapcsolattartókhoz a hívás utáni felmérésekben rögzített nettó promóter pontszámok integrálásához.

   A prediktív motor lekéri a szükséges információkat, és a következő vasárnap létrehoz egy modellt.

A prediktív Net Promoter Score modell alkalmazása

- A Feladatkezelő lapon (Alkalmazáskezelés > Analytics > Feladatkezelő) hozzon létre egy új feladatot. Válassza a **Prediktív nettó promóter pontszám** lehetőséget a **Típus** legördülő listából. További információ: Analytics-feladatok létrehozása.

Prediktív értékelési pontszámok

A prediktív értékelési pontszám modell számos tényezőt használ a kapcsolattartó valószínű értékelési pontszámának meghatározásához (egy adott értékelési űrlapon). Az előrejelzett pontszámok az Interakciók oldal Prediktív értékelési pontszám mezőjében és az Adatkezelő Prediktív értékelések irányítópultján jelennek meg. Az Adatkezelő és a Cisco Adatkezelés irányítópultjaihoz is hozzáadhatja őket.

Webex WFO prediktív értékelési pontszámokat hoz létre csak a hangkapcsolatok számára. Más típusú kapcsolatok nem támogatják a prediktív értékelési pontszámokat.

Minden értékelési űrlapnak saját modellre van szüksége. Ha több űrlaphoz szeretne modelleket létrehozni, kövesse az alábbi lépéseket az egyes űrlapokhoz.

A prediktív értékelési pontszám modelljének konfigurálása

1. Az Értékelési űrlap kezelése oldalon (Alkalmazáskezelés > QM > QM konfiguráció > Kiértékelési űrlapkezelő) hozzon létre egy aktív értékelési űrlapot. Lásd: Értékelési űrlapok kezelése és

További információkért tanácsok az értékelési űrlapokhoz .

2. A Kifejezéskezelő oldalon (Application Management > Analytics > Phrase Manager) hozzon létre olyan kifejezéseket és kategóriákat, amelyek szorosan kapcsolódnak az értékelési űrlap által feltett kérdésekhez. Lásd: Kifejezések és kifejezéskategóriák létrehozása és kezelése vagy további információk.

> **PÉLDA** Az értékelési űrlap megkérdezi: "Az ügynök megfelelően üdvözölte a hívót?" Van egy "Üdvözlés" nevű Analytics-kifejezéskategóriája olyan kifejezésekkel, mint "köszönöm, hogy felhívta", "az én
> név", és "hogyan segíthetek neked ma".

3. A kiértékelési képernyőn manuálisan értékelhet ki legalább 1 000 kapcsolattartót.
4. A Munkafolyamat-felügyelet lapon (Alkalmazáskezelés > QM > QM Kapcsolati folyamatok) hozzon létre egy munkafolyamatot, amely alkalmazza az űrlapot a bejövő hívásokra.

> **FONTOS** : A munkafolyamatnak alkalmaznia kell az értékelési űrlapot a kapcsolattartó hanganyagnak Webex a WFO-ba való feltöltése előtt vagy azzal egyidejűleg. A kapcsolattartók nem kapnak prediktív értéket
> Értékelési pontszámok, ha az értékelési űrlapot a hang feltöltése után alkalmazzák. További információ: Munkafolyamatok automatizálása QM.

A prediktív értékelési pontszám modelljének alkalmazása

- A Feladatkezelő lapon (Alkalmazáskezelés > Analytics > Feladatkezelő) hozzon létre egy új feladatot. Válassza **a Prediktív értékelési pontszám** lehetőséget a **Típus** legördülő listából. Jelölje be a **Folyamatban** jelölőnégyzetet. További információ: Analytics-feladatok létrehozása.

Bevált módszerek

Általános

A prediktív pontszámok célja a manuálisan pontozott kapcsolatok kiegészítése (nem helyettesítése).

Bár nincs ideális pontszámszám, amely tökéletes modellt hozna létre, nagy számú pontozott kapcsolat (legalább 1,000) fenntartása szükséges ahhoz, hogy a modell idővel pontosabbá váljon. A prediktív modell továbbra is tanul, ahogy több adatot kap, de nem használ hat hónapnál régebbi adatokat. Ahhoz, hogy a modell pontos maradjon, továbbra is meg kell adnia az adatokat, akár több nettó promóter pontszám behúzásával, akár az értékelési űrlap manuális értékeléshez való használatával. Ha a rendelkezésre álló pontszámok száma 50 alá esik, a modell leáll.

A prediktív funkciók segítségével alkalmi elemzési feladatokat is létrehozhat. A prediktív modellek azonban csak az elmúlt hat hónap adatait használják. Ha hat hónapnál régebbi névjegyeken futtat alkalmi feladatot, kevésbé valószínű, hogy pontos adatokat kap.

A legjobb eredmény érdekében az Analytics megőrzési idejének (amelyet az Analytics konfigurálása oldalon állít be) legalább hat hónapnak kell lennie. Lásd: Az Analytics konfigurálása.

Rendszeresen hangolja kifejezéseit és kategóriáit. A hangolás segít biztosítani, hogy a kategóriák és kifejezések relevánsak legyenek, és visszaadják az elemzéshez szükséges hívásokat. Kövesse a finomhangolás ajánlott eljárásait.

Prediktív nettó promóter pontszámok

WFM az adatok jelentősen javítják a prediktív Net Promoter Score modell pontosságát.

Prediktív értékelések

Hozzon létre kifejezéseket és kategóriákat azon a nyelven, amelyet az ügynökök a hívók a legnagyobb valószínűséggel használnak.

Hozzon létre kifejezéseket és kategóriákat, amelyek lefedik az ügynökök által elmondható különféle lehetséges kifejezéseket. Az ügynökök általában nem ismétlik meg szó szerint a parancsfájlokat. Több kifejezés használata növeli annak valószínűségét, hogy Webex WFO visszaad egy kifejezéstalálatot.

Az értékelési űrlapon feltett kérdésekhez kapcsolódó kifejezések és kategóriák létrehozása mellett fontolja meg kifejezések és kategóriák létrehozását a hívók által valószínűleg megadott válaszokhoz. Például arra a kérdésre, hogy "Volt-e balesete az elmúlt öt évben?", a hívók válasza valószínűleg valami ilyesmi lesz: "Nem, nem volt balesetem" vagy "Igen, volt egy balesetem". Ha az ügynök jelentősen eltér a szkripttől, a hívó válasza segíthet Webex WFO-nak felismerni egy kifejezéstalálatot.

Ha módosítania kell a WFO által Webex prediktív értékelési pontszám modelljének létrehozásához használt értékelési űrlapot, hozzon létre egy új űrlapot a meglévő űrlap szerkesztése helyett. Ha a kiértékelési űrlap módosul, és az űrlap azonosítója változatlan marad, a modell nem frissül a változásnak megfelelően. Ennek eredményeként az előre jelzett pontszámok kevésbé lesznek pontosak. Lásd: Értékelési űrlapok kezelése

Kalibrálja értékelőit a prediktív pontszámokhoz használt értékelési űrlapok segítségével. A prediktív értékelési pontszám modellje idővel pontosabbá válik, ha az alapjául szolgáló adatok pontosak és konzisztensek. Ha például 10–15%-os különbség van a manuális értékelési pontszámok között, akkor a prediktív értékelési pontszámok még nagyobb különbséget mutatnak. Lásd: Kalibráló értékelők.

Sok kapcsolattartó központban gyakori, hogy egy kapcsolattartó nagyon magas vagy nagyon alacsony pontszámot kap. A középkategóriás pontszámok hiánya azonban kevésbé pontos előrejelzéseket eredményezhet, mivel a modell nem rendelkezik elegendő információval ahhoz, hogy megtudja, hogyan néz ki egy középkategóriás kapcsolat. Tanítsa meg értékelőit, hogy középkategóriás pontszámokat adjanak, amikor csak megfelelőek, ahelyett, hogy nagyon magas vagy nagyon alacsony kontaktot pontoznának.

Ahhoz, hogy egy kapcsolattartó prediktív értékelési pontszámot kapjon, azt egy QM munkafolyamattal kell feldolgozni, amely a hang feltöltése előtt vagy azzal egyidejűleg kiértékelési űrlapot rendel hozzá. Ha egy partner hangját még azelőtt feltöltik Webex WFO-ba, hogy a kapcsolattartó megkapná az értékelési űrlapot, akkor alkalmi prediktív értékelési pontszám feladatokat kell használnia a kapcsolat prediktív pontszámának létrehozásához. Lásd: Analytics-feladatok létrehozása.

A prediktív pontszámok és a manuális pontszámok közötti különbségek

Ha szignifikáns különbségeket lát a prediktív pontszámok és az emberi értékelők által adott pontszámok között, az ok két probléma egyike lehet.

Különbségek az emberi értékelők között

Mivel a prediktív értékelési pontszám modell az emberi értékelők pontszámait használja az idő múlásával történő tanuláshoz, az értékelők pontszámainak következetlenségei összezavarhatják a modellt. Az inkonzisztencia kijavításához a következőket javasoljuk:

- Szervezetként döntse el, hogy milyen mértékű variáció elfogadható az emberi értékelők között. Ne feledje, hogy a prediktív értékelési modell nagyobb eltérést mutat.
- Rendszeresen kalibrálja értékelőit, hogy megőrizze a pontozás következetességét.
- Ellenőrizze, hogy a kategóriák és kifejezések összhangban vannak-e az értékelési kérdésekkel. Keresse meg a gyakran előforduló hamis pozitív vagy negatív eredményeket, és szükség szerint módosítsa.

A kiértékelt hívások közötti különbségek

Webex WFO prediktív értékelési pontszámot hoz létre a modellek létrehozásához használt értékelési űrlapokhoz társított összes híváshoz. Ha az emberi kiértékelők véletlenszerű hívások helyett manuálisan értékelnek ki bizonyos típusú hívásokat, akkor különbségeket láthat a pontszámokban, mivel az összehasonlított hívások két csoportja eltérő. Más szóval, almát és narancsot hasonlítasz össze. Tekintsük ezeket a példákat:

- A munkafolyamatok segítségével kiválaszthatja a hosszú vagy rövid kezelési idővel rendelkező hívásokat, valamint az új ügynökök által kezelt hívásokat manuális kiértékelésre. Ezek mind különböznek az átlagos hívásoktól, és pontozásuk eltérő.
- Az értékelők nem értékelik a nagyon hosszú vagy nagyon rövid hívásokat. Ezeknek a hívásoknak az átlagos pontszáma nagyon eltérő lenne.
- Ha sok hívás van a várólistában, a csoportvezetők vagy a felügyelők kezelik a hívásokat a tartási idő csökkentése érdekében. Az értékelők nem értékelik a csoportvezetők vagy felügyelők által kezelt hívásokat.
- Nemrégiben átképezte ügynökeit vagy értékelőit. A manuális pontszámok azonnal eltérnek a betanításra adott válaszként, de a prediktív pontszámok felzárkóztatása eltarthat egy ideig. Az átképzés hatásának megtekintéséhez módosítsa a prediktív pontszámok dátumtartományát úgy, hogy megegyezzen az átképzés életbe lépésének dátumával.

A manuális és a prediktív pontszámok pontos összehasonlításához győződjön meg arról, hogy hasonló dátumok és hívástípusok pontszámait hasonlítja össze.

Kapcsolódó témakörök

- Egyéni metaadatmezők kezelése
- Hívás utáni felmérések hozzáadása a névjegyekhez
- Az Analytics konfigurálása
- Analytics-feladatok létrehozása
- Értékelési űrlapok kezelése
- Tanácsadás az értékelési űrlapokhoz
- Kifejezések és kifejezéskategóriák létrehozása és kezelése
- QM munkafolyamatok automatizálása
- Kalibrálja az értékelőket

Ügynökök valós idejű figyelése

Az Ügynökfigyelés oldalon belehallgathat egy hívásba, és valós időben megtekintheti az ügynök képernyőjét. Használja az élő megfigyelést az ügyfélszolgálat minőségének biztosításához, valamint az ügynökök jártasságának biztosításához az ügyfélkapcsolatok és a kapcsolódó eszközök kezelésében.

Az élő hangfigyelésnek köszönhetően a hívás bármelyik felét hallhatja (de nem léphet kapcsolatba vele). Az élő képernyőfigyeléssel megtekintheti egy ügynök képernyőtevékenységét, függetlenül attól, hogy az ügynök hívásban van-e vagy sem. Egyszerre csak egy ügynököt figyelhet.

> MEGJEGYZÉS A QM Általános beállítások oldal Smart Desktop Client - Screen Recording Priority (Képernyőfelvétel prioritása) mezőjében beállíthatja a képernyőfelvétel helyét (a vékony kliensnél vagy a végponton/PC-n), amikor egy ügynök
> mindkettőbe be van jelentkezve. (Lásd: Adja meg QM globális beállításokat.)

Előfeltételek

- A szervezet az alábbi licenckombinációk egyikével rendelkezik:
  - Minőségirányítás (QM) – Képernyő- és hangfigyelést biztosít
  - Megfelelőségi rögzítés (Compliance Recording – CR) a kiegészítő figyelési licenccel – Képernyőfigyelést biztosít
  - Munkaerő-kezelés (WFM) a kiegészítő figyelési licenccel – képernyőfigyelést biztosít
- Ügynökfigyelési engedéllyel rendelkezik.
- Chrome-ot, Firefoxot vagy Edge Chromiumot használ böngészőként.
- (élő képernyő megfigyeléshez) Ön és az ügynök is rendelkezik Live Screen Monitoring engedéllyel.
- (élő képernyő megfigyeléshez) A Smart Desktop ügynök számítógépekre van telepítve.
- (élő hang monitorozáshoz) Ön és az ügynök is rendelkezik Live Audio Monitoring engedéllyel.
- (élő hang monitorozáshoz) Az ügynök éppen hívásban van.
- (élő hang monitorozáshoz) Webex WFO asztali felvételen (végpont) vagy szerverfelvételen (Cisco BiB vagy Avaya DMCC) keresztül rögzíti az ügynökök hívásait. Az élő hangfigyelés nem érhető el, ha a rendszer átjáró felvételi vagy CCaaS felvételi megoldásokat használ, ahol a CCaaS gyártó rögzíti a hangot.
- (csak NAT-környezetek esetén) A Webex WFO környezet tartalmaz egy konfigurált STUN/TURN szervert.
- A TCP/UDP 49152–65535 portok nyitva vannak a tűzfalon.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > globális > figyelése > ügynökfigyelés

Eljárások

Az ügynökök listájának szűrése

- Alapértelmezés szerint az oldal megjeleníti a hatókörön belüli összes csatlakoztatott ügynököt az aktuális állapotukkal együtt. A figyelni kívánt ügynök könnyebb megkereséséhez használja a Csoport **,** Csapat és **Ügynök** legördülő szűrőket az ügynökök listájának szűkítéséhez.

- Az ügynökök listájának további szűkítése a Csak a csatlakoztatott felhasználók **megjelenítése vagy** az **Asztali ügyfél kiválasztásával** Jelölőnégyzeteket.

jelölőnégyzet	Mit jelenít meg?
Csak a csatlakoztatott felhasználók megjelenítése	Ügynökök, akik most figyelhetők. Ezek vagy ▪ Bejelentkezett egy olyan számítógépre, amelyen telepítve van a Smart Desktop Capture alkalmazás, és amely csatlakozik a Webex WFO alkalmazáskiszolgálóhoz , *vagy* ▪ Hálózati felvétellel rögzítve, és az Eszköztársítások oldalon keresztül társítva egy eszközhöz (lásd: Telefonok társítása ügynökökhöz, felvételi csoportokhoz és felvételtípusokhoz)
Asztali ügyfél	Smart Desktop alkalmazással rendelkező számítógépre bejelentkezett ügynökök Rögzítés telepítve.
Élő monitor	Ügynökök, akik rendelkeznek az élő képernyő megfigyelésével és/vagy az élő hanggal Figyelési engedély.

- Az eredményeket az elmúlt napok megjelenítendő adatainak számával is korlátozhatja.
- Az alapértelmezett szűrőbeállítások visszaállításához kattintson bármikor a Visszaállítás **gombra** .

Ügynök hangjának figyelése

Csak akkor hallhat hangot, ha az ügynök hívásban van.

ELŐFELTÉTEL: A hangfigyeléshez QM licenc szükséges. A figyelési licenccel nem érhető el.

MEGJEGYZÉS Az élő hangfigyelő elindítása előtt mindig ellenőrizze, hogy az ügynök be van-e jelentkezve.

MEGJEGYZÉS Ha fejhallgató nélküli Cisco telefont használ, előfordulhat, hogy az élő hangfigyelés megkezdése előtt fel kell emelnie a kézibeszélőt.

1. Kattintson az ügynök hangfigyelési ikonjára . Az ikon színe jelzi az ügynök figyelési állapotát.

Színes	Az üzenet jelentése
Fekete	Az ügynök figyelhető. ▪ Az ügynök asztali felvételre van konfigurálva, és Smart Desktop Client fut a számítógépén, amely a megfelelő engedélyekkel rendelkezik az élő hangfigyeléshez. ▪ Az ügynök kiszolgálói rögzítésre van konfigurálva, és az Eszköztársítások lapon (Alkalmazáskezelés > QM > QM konfiguráció > Eszköztársítások) van hozzárendelve egy figyelt eszközhöz.
szürke	Az ügynök nem figyelhető. ▪ Az ügynök asztali felvételre van konfigurálva, de nincs bejelentkezve, nem fut Smart Desktop Client a számítógépén, vagy nem rendelkezik megfelelő engedélyekkel az élő figyeléshez. ▪ Az ügynök kiszolgálói felvételre van konfigurálva, és offline állapotban van, vagy nincs hozzárendelve figyelt eszközhöz az Eszköztársítások lapon (Alkalmazáskezelés > QM > QM konfiguráció > Eszköztársítások).
Környezetvédelem	Az ügynököt figyelik.
Sárgán villog	Az ügynök elérhető, de valamilyen okból nem figyelhető. Piros
	Csatlakozási hiba történt, és az ügynök nem figyelhető.

Webex WFO nem követi nyomon és nem biztosítja a munkamenet hívásvezérlését, de a normál híváshoz hasonlóan átirányíthatja a hívást egy másik eszközre.

2. A figyelési munkamenet befejezéséhez kattintson ismét a hangfigyelés ikonjára.

Ügynök képernyőjének figyelése

1. Kattintson az ügynök képernyőfigyelési ikonjára . Megnyílik az**Élő képernyőfigyelés**ablak. Az ikon színe jelzi az ügynök figyelési állapotát.

Színes	Az üzenet jelentése
Fekete	Az ügynök figyelhető. A megfelelő engedélyekkel rendelkező Smart Desktop Client fut a számítógépükön.
szürke	Az ügynök nem figyelhető. Offline állapotban vannak, vagy nem rendelkeznek megfelelő engedélyekkel.

2. Kattintson **a Képernyő** gombra a figyelési munkamenet elindításához. Kattintson **a Hang** elemre az ügynök hívásának figyeléséhez.
   - Ha az ügyintéző zárolja a képernyőjét, az ablak alján található folyamatjelző sávon megjelenik a szünet ikon.
   - Ha az ügynök számítógépe alvó üzemmódba lép, az ablakban nem jelenik meg többé tevékenység.
   - A figyelés nem folytatódik automatikusan, amikor az ügynök újra bejelentkezik a számítógépére. Ha az ügynök újbóli bejelentkezése után folytatni szeretné a figyelést, zárja be az aktuális ablakot, és csatlakozzon újra.
3. A figyelés befejezéséhez kattintson a Kapcsolat **bontása gombra**.

Exportálási ügynök figyelési adatai

- Kattintson az Exportálás **gombra** az oldalon megjelenő összes ügynökfigyelési adat CSV formátumban történő exportálásához. Az exportfájl neve **agents.csv**.

Kapcsolódó témakörök

- Telefonok társítása ügynökökhöz, felvételi csoportokhoz és felvételtípusokhoz
- A QM globális beállításainak konfigurálása

Névjegy létrehozása

Ha ügynökei a telefonon kívül más módon is kapcsolatba lépnek az ügyfelekkel, akkor is kiértékelheti a nem hívási tevékenységeiket egy kapcsolattartó manuális létrehozásával.

Példák a nem hívási tevékenységekre:

- Ügynök képernyőjének figyelése
- Ügyfélszolgálati számlálómunka elvégzése
- Beszélgető

- E-mail küldése
- Interakció a közösségi médiában

Az értékelő hozzárendelhet egy értékelési űrlapot, kiértékelheti a kapcsolattartót, és beillesztheti a kapcsolattartó metaadatait.

Ha egy kézzel létrehozott kapcsolat kiértékelését tervezi, akkor olyan kiértékelési űrlapot is használnia kell, amely kifejezetten a nem hívási tevékenységekhez készült. Ez lehetővé teszi, hogy az irányítópult és a jelentések pontosan jelentsék a nem hívási tevékenységeket. Az értékelések konfigurálásával kapcsolatos további információkért lásd: Tanácsok az értékelési űrlapokhoz.

Névjegy létrehozása

1. Kattintson a **Listabeállítások** ikonra.
2. Kattintson a Create Contact (Névjegy **létrehozása) gombra**.
3. Adja meg vagy válassza ki a kapcsolatfelvétel dátumát és időpontját. Az alapértelmezett érték a mai dátum.

   MEGJEGYZÉS: Ugyanaz a felhasználó nem társítható több, egyidejűleg előforduló, kézzel létrehozott névjegyhez.

4. Válasszon ki egy csapatot, ügynököt és értékelési űrlapot.
5. Kattintson a Létrehozás **gombra**.

Személyek ütemezése

Ütemezések létrehozása

Az ütemezés felsorolja azokat az időpontokat, amikor az ügynökök egy szolgáltatási várólistán szolgáltatást nyújtanak. Az ütemezés minden ügynök esetében tartalmazza a műszakok, szünetek, ebédek, kivételek, túlórák és projektek kezdési és befejezési idejét.

> MEGJEGYZÉS: Az ütemezés kétféleképpen futtatható: a szokásos módszer (ebben a témakörben ismertetett) és az alkalmi módszer. További információkért lásd: Ügynök hozzáadása meglévő ütemezéshez .

Az ütemtervek az ügynökök műszakjain alapulnak. Amikor WFM létrehoz egy ütemezést, figyelembe veszi az ügynökök műszakjait és az ügynökök szolgáltatási várólistájához társított előrejelzést. WFM megvizsgálja a követelményeket és az ügynökök elérhetőségét, hogy a legoptimálisabb ütemtervet hozza létre a kapcsolattartó központ és ügynökei számára.

> MEGJEGYZÉS: Az ütemezések éjféltől éjfélig jönnek létre a hétre az ügynökök ütemezési időzónáiban.

WFM ütemezések létrehozásakor zsugorodási metrikákat is használhat. A zsugorodást egy teljes 24 órás időszakra alkalmazzák, és növeli az ütemezett tényleges FTE (teljes munkaidős egyenérték) számát.

Ütemezés létrehozásakor a WFM a szolgáltatási várólistákat (mind az egyenként kiválasztottakat, mind a kijelölt többképzettségű csoportokhoz rendelteket) a szolgáltatási várólista prioritása szerint rendezi. Ezután minden egyes szolgáltatási várólistához rendezi az ügynököket szakértelem-leképezési prioritás és több képességcsoport prioritása szerint, majd a szolgáltatássor ütemezési sorrendje szerint.

A rögzített és dinamikusan ütemezett műszakokhoz rendelt ügynökök ütemezése megelőzi a változó műszakokhoz rendelt ügynököket. A hozzárendelési műszakokhoz hozzárendelt ügynökök ütemezése az utolsó. Az ügynökök válogatása után a WFM ütemezi az első ügynököt az ügynök műszakpreferenciái alapján, és optimalizálja az ügynökök szüneteit, ebédjeit és projektjeit a megadott minimális és maximális késések alapján. A műszakokat, szüneteket, ebédeket és projekteket a lefedettségi követelmények befolyásolják. Az első ügynök ütemezése után a WFM ütemezi a következő ügynököt, és így tovább.

Lezárt dátumok és rögzített műszakok

Amikor a WFM rögzített vagy dinamikusan ütemezett műszakkal ütemez egy ügyintézőt, akkor az ügynököt napokra, órákra és érkezési időpontokra ütemezi pontosan a műszakkonfigurációban meghatározottak szerint. Nem veszi figyelembe a szolgáltatási várólista lezárási dátumát. Ennek eredményeként egy fix műszakban dolgozó ügynök ütemezhető úgy, hogy olyan napra dolgozzon, amikor a kapcsolattartó központ zárva van (például egy hét közepi szabadságra).

Ennek elkerülése érdekében hozzon létre egy kivételt, és rendelje hozzá a rögzített műszakban dolgozó ügynökökhöz, akik általában a zárt napon dolgoznának.

Ütemezési sorrend

WFM lehetővé teszi a kapcsolattartó központok számára, hogy meghatározzák az egyes szolgáltatási várólisták ütemezési sorrendjét az alábbi kritériumok alapján:

- Maximális rendelkezésre álló órák száma
- Minimális rendelkezésre álló órák száma
- Heti maximális óraszám
- Minimális heti óraszám
- Rang
- A vállalat kezdési dátuma
- Részleg kezdési dátuma

Ez lehetővé teszi az ügyfélkapcsolati műveletek kezelését, miközben maximalizálja a rendelkezésre álló ügynököket a legfontosabb tevékenységekhez.

MEGJEGYZÉS: Az ütemezési sorrend a Szolgáltatási várólisták oldalon állítható be (lásd: Szolgáltatási várólisták kezelése).

Az ügyfélszolgálati központ irányelveitől függően ütemezheti az ügynököket a műszakban való elérhetőségük, szolgálati idejük vagy az ügyfélszolgálati központban elfoglalt helyük alapján.

Szolgáltatási várólista prioritása

A prioritási szám szolgáltatási várólistához rendelése lehetővé teszi a WFM számára az ütemezési ütközések feloldását, amikor az ügynökök több szolgáltatási várólistához vannak hozzárendelve. A nulla (0) a legmagasabb prioritás.

Egy szolgáltatási várólista ütemezésének létrehozásához a WFM megkeresi azokat az ügynököket, akik hozzá vannak rendelve a kívánt szolgáltatási várólistához társított szakértelem-leképezéshez. Egy több képzettségű csoport ütemezésének létrehozásához a WFM megkeresi a több képzettségű csoporthoz rendelt ügynököket. WFM ezután meghatározza, hogy mely ügyintézőknek van olyan műszakja, amely a megadott napon rendelkezésre álló órákkal rendelkezik. Ha az ügynök több szolgáltatásvárólistát is támogat, WFM a szolgáltatási várólista prioritása alapján határozza meg, hogy melyik szolgáltatási várólista legyen hozzárendelve az ügynökhöz ebben az ütemezésben.

PÉLDA : Kijelöl néhány ügynököt két szolgáltatási várólista támogatására, és mindegyik szolgáltatási várólistához prioritást rendel. Ha WFM létrehozza a két szolgáltatás-várólista ütemezését, és felderíti ott
Nem elegendő ügynök az összes előrejelzési követelmény támogatásához mindkét szolgáltatásvárólistában, összehasonlítja a két szolgáltatásvárólista prioritási értékét, és először a legmagasabb prioritású szolgáltatásvárólistához ütemezi az ügynököket.

Az ütemezési folyamatról

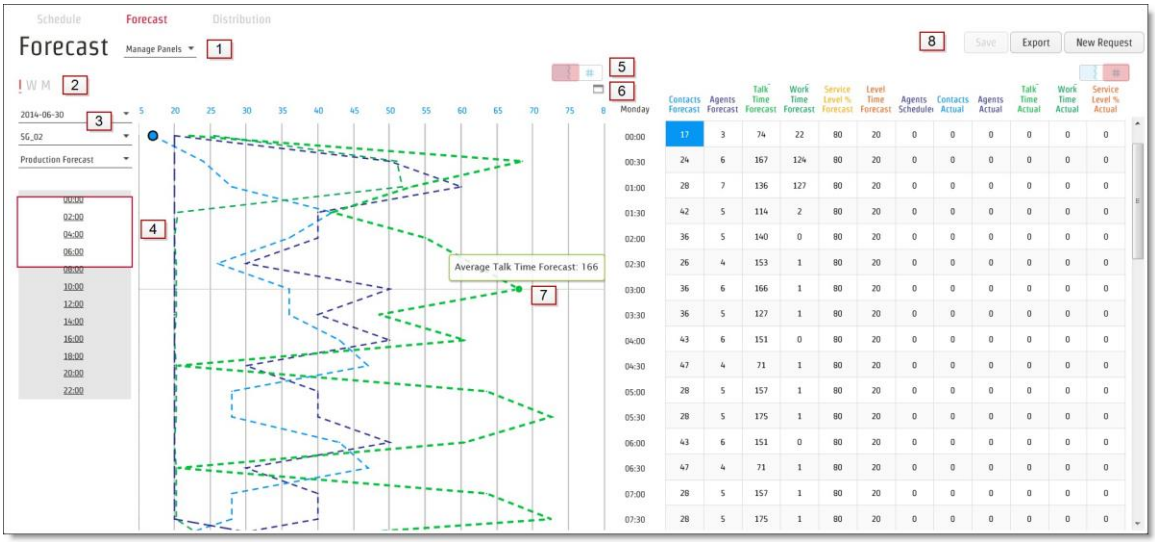
A Tervezés szakasz felosztások, előrejelzések és ütemezések létrehozására

szolgál. Az ütemezési folyamat az alábbi lépéseket követi:

- Az előzményadatok felosztás létrehozásához használatosak (lásd: Felosztás létrehozása).
- A felosztási és előzményadatok az előrejelzés létrehozásához használatosak (lásd: Előrejelzés létrehozása).
- Az előrejelzés ütemezés létrehozására szolgál (lásd: Ütemezések létrehozása).

A Tervezés oldal

A Tervezés lap táblázatos és grafikus formában jeleníti meg az előrejelzéseket és felosztásokat.



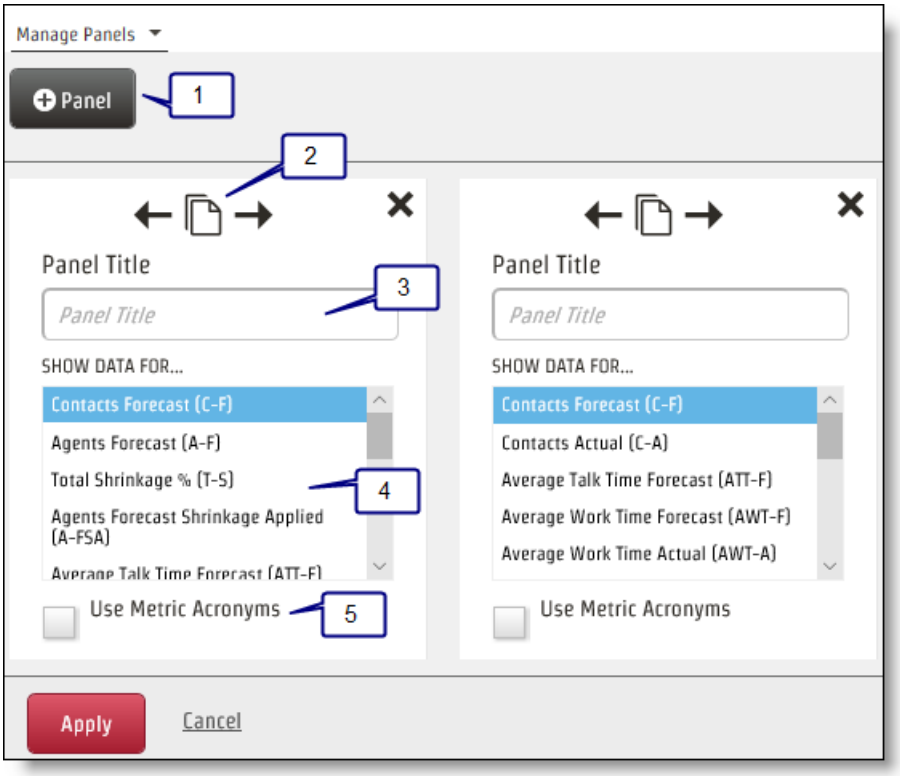
Az alábbi táblázat ismerteti az egyes számozott területeket az Előrejelzés oldal ezen ábráján.

Felirat	Leírás
1	Kattintson a Panelek kezelése elemre az oldalon megjelenített grafikonok és táblázatok konfigurálásához (lásd: Panel

Felirat	Leírás
	Menedzser).
2	Itt szabályozhatja a nagyítási szintet. kattintson a D, W vagy M gombra az adatok megtekintéséhez a következők szerint: ▪ Nap (D) – Az adatok egy nap félórás intervalluma szerint jelennek meg ▪ Hét (W) – Az adatok hét napon keresztül háromórás időközönként jelennek meg ▪ Hónap (M) – Az adatok naponként jelennek meg a hónap minden napján: A nagyítási szintű vezérlő csak az Előrejelzés nézetben található.
3	Válassza ki az előrejelzés típusát, a szolgáltatási várólistát, az adott előrejelzést vagy elosztást, a dátumot (előrejelzés) vagy napot (elosztás), valamint a megtekinteni kívánt időzónát ezekből a legördülő listákból.
4	A hosszú nézet csúszka az éppen megtekintett adatok tartományát mutatja. Csúsztassa felfelé és lefelé a megtekintett dátumok (heti vagy havi nézet) vagy a megtekintett órák (intervallum nézet) módosításához.
5	Grafikon/táblázat vezérlőelem. Kattintson a bal gombra (grafikon) vagy a jobb gombra (táblázat) a panelen lévő adatok két nézete közötti váltáshoz.
6	Nagyítás gomb. Erre a gombra kattintva a diagram teljes szélességében vízszintes formátumban jeleníthető meg az alapértelmezett függőleges formátum helyett. A normál nézethez való visszatéréshez kattintson a képernyő jobb felső sarkában található téglalapra.
7	Adatpontok. Válasszon ki egy pontot a grafikon egyik vonalán, és a táblázat megfelelő értéke ki van emelve (a fordított is igaz: válasszon ki egy értéket a táblázatban, és a vonal megfelelő pontja ki van emelve). A vonalak ugyanolyan színűek, mint a táblázatban társított adatok oszlopfejléce. A rámutatás szövege információkat jelenít meg az adatpontról. Intervallum nézetben az adatpontokat balra és jobbra húzva módosíthatja az értéküket.
8	Akciógombok. ▪ Mentés – A megjelenített felosztáson vagy előrejelzésen végrehajtott módosítások mentése. ▪ Mentés másként – A megjelenített terjesztés mentése új néven. ▪ Exportálás – A megjelenített eloszlás vagy előrejelzés exportálása CSV formátumban. ▪ Új kérés – Új felosztási vagy előrejelzési kérelem létrehozása.

Panelkezelő

A Panelkezelő segítségével beállíthatja, hogy mi jelenjen meg az előrejelzési vagy elosztási oldalon.



A következő táblázat ismerteti a Panelkezelő ábráján szereplő számozott területeket.

Felirat	Leírás
1	Kattintson a gombra egy új panel hozzáadásához.
2	Ezek az ikonok lehetővé teszik a panelek áthelyezését és másolását. Balról jobbra ezek a következők: ▪ A panel áthelyezése balra ▪ Másolat hozzáadása a panelről ▪ A panel áthelyezése jobbra
3	Adjon meg egy nevet a panel azonosításához.
4	Ez a panelen megjeleníthető összes elérhető metrika listája. Ezek a szöveg kijelölésekor kerülnek kiválasztásra.

Felirat	Leírás
5	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha a táblázat oszlopfejléceként teljes nevek helyett metrikarövidítéseket szeretne használni. Ne feledje, hogy ha ezt a beállítást választja egy diagramhoz, nincs hatással a diagramra. Csak táblázatokra vonatkozik.

Az ütemezési típusok

Az ügynökök ütemezésekor lehetősége van egyszolgáltatás-várólisták, virtuális szolgáltatási várólisták és több képességcsoport használatára. Mindegyiknek vannak olyan tulajdonságai, amelyek alkalmassá teszik a különböző helyzetekre.

- Az egyes szolgáltatási várólisták olyan kapcsolattartó központokban használhatók, ahol az egyképzett ügynökök támogatják a szolgáltatási várólistát. Lehet például egy angol hangszolgáltatási várólista és egy spanyol hangszolgáltatási várólista. Az angol hangszolgáltatás várólistájához rendelt ügynökök egész nap, minden nap kezelik az angolul beszélő ügyfelek hívásait.
- A virtuális szolgáltatási várólisták akkor megfelelőek, ha azonos típusú (interaktív vagy nem interaktív) hasonló szolgáltatási várólistákat szeretne kombinálni. Kombinálhat például több kis mennyiségű hangszolgáltatási várólistát egyetlen virtuális szolgáltatási várólistába. Ez elegendő mennyiséget összesít a pontos előrejelzéshez és ütemezéshez. Az egyes kis mennyiségű szolgáltatási várólisták statisztikái nem lesznek elérhetők a WFM-n keresztül (de beszerezhetők a ACD). Ne feledje, hogy ez az elérhetetlenség nem feltétlenül fontos az Ön ügyfélszolgálati központjában.
- A több képzettségű csoport akkor megfelelő, ha több szolgáltatási várólistát és kapcsolattípust szeretne összevonni, és az ügynököket arányosan szeretné ütemezni a támogatásuk érdekében. Egy több képességgel rendelkező csoport tartalmazhat például szolgáltatási várólistákat az A termék angol hangkapcsolataihoz és e-mail kapcsolataihoz, valamint spanyol hangkapcsolatokat és e-mail névjegyeket az A termékhez. Mivel a többképzettségű csoport úgy van beállítva, hogy az ügynök idejének meghatározott százalékát foglalja le az egyes szolgáltatási várólistákhoz, a lefedettség-előrejelzések és ütemezések pontosabbak lesznek az egyes szolgáltatási várólistákhoz. Az ügynökstatisztikák százalékban is le vannak foglalva az egyes szolgáltatási várólistákhoz, így pontosabbak.

Mindkét típusú ütemezési módszer (kiegyensúlyozott és rangsorolt) használhat blokkütemezést (korábbi nevén többképzettségű ügynöksor-kezelés vagy MSAQ). A blokkütemezésben egy ügynök több tevékenységet hajt végre, mindegyik tevékenységet egy adott időblokk alatt. Ezzel szemben a nem blokkütemezésben az ügynök csak egy tevékenységet hajt végre a teljes ütemezés során.

Az ügynök ütemezése tartalmazhat egyszolgáltatás-várólisták, virtuális szolgáltatási várólisták és több képességű csoportok kombinációját. Előfordulhat például, hogy egy ügynök egyetlen szolgáltatási várólistát támogat AM 8:00 és 11:00 óra között, valamint egy virtuális szolgáltatási várólistát 13:00 és 16:00 óra között.

A kapcsolattartó központ igényei segítenek kiválasztani a használt ütemezési lehetőséget. Előfordulhat, hogy egy virtuális szolgáltatási várólista felel meg a legjobban a céljának, vagy ügynököt szeretne hozzárendelni több kapcsolattípushoz és több szolgáltatási várólistához ugyanabban az időszakban, ezért több készségcsoportot szeretne használni.

FONTOS A több képességcsoportot alkotó szolgáltatási várólistákhoz lefoglalt súlyozásoknak a lehető legpontosabbnak kell lenniük. Ha nem pontosak, az egyes szolgáltatási várólisták lefedettsége a következő lesz
Túl magas vagy túl alacsony a létrehozott ütemezésben.

Dinamikus ütemezés konfigurálása

A dinamikus ütemezési funkció lehetővé teszi a dinamikus ütemezési esemény részét képező ügynökök számára, hogy kiválasszák saját ütemezésüket. Ezek az ütemezések megjelennek az Ügyintézői ütemezések oldalon, miután az esemény véget ért, és sikeresen elküldték az ütemezési kérelmet az időszakra.

Mielőtt az ügynökök ütemezhetik magukat, a következőképpen kell konfigurálnia WFM:

1. Hozzon létre egy dinamikus ütemezési munkaszabályt. A munkaszabály határozza meg az ügynök által ütemezni kívánt műszak paramétereit: heti munkaórák, kezdési időpontok, ledolgozott napok stb.
2. Konfigurálja a dinamikus ütemezési társításokat egy munkaszabály, egy adott munkahét és egy ügynök között. Ez a társítás lehetőséget ad az ügynöknek, hogy ütemtervet hozzon létre a megadott munkahétre. Vegye figyelembe, hogy egy dinamikus ütemezési esemény több hetet is lefedhet, mint amennyi az ügynökhöz társítással rendelkezik. Ha például egy ügyintézőnek van társítása az 1. és a 2. héthez, de a dinamikus ütemezési esemény lefedi az 1., 2. és 3. hetet, az ügynök csak az 1. és a 2. hétre hozhat létre ütemezést.
3. Konfigurálja a dinamikus ütemezési eseményt. Válassza ki azokat a heteket, amelyekre az ügynökök ütemezhetik magukat, majd konfigurálja a dinamikus ütemezési eseménykivételt, amely hozzáadódik a kiválasztott ügynökök ütemezéséhez, hogy meghatározott idejük legyen saját ütemezésük létrehozására.

MEGJEGYZÉS: Dinamikus ütemezés használata esetén az ütemezési és megjelenítési időzónáknak azonosnak kell lenniük. A dinamikus ütemezési munkaszabályok értelmezése az ügynökütemezési időzónákban történik, míg a
Az ügyintézők által végzett választások a megjelenítési időzónájukban történnek. Ha ezek az időzónák eltérőek lennének, előfordulhat, hogy a műszakok az ütemezési héten kívülre esnek, ami problémákat okozhat.
Ezért a megjelenítési és ütemezési időzónáknak azonosnak kell lenniük.

Az ütemezési esemény kivétele hozzáadódik az egyes ügynökök ütemezéséhez az ügynök rangsorolása vagy szolgálati ideje és elérhetősége alapján a kapcsolattartó központban. A legmagasabb rangú ügynök kapja az első lehetőséget, hogy ütemezze magát, a második legmagasabb rangú ügynök megkapja a második lehetőséget, és így tovább a kiválasztott ügynökök listáján.

Vannak olyan tényezők, amelyek befolyásolják, hogy az ütemezési eseménykivétel mikor illeszkedik az ügynök ütemezésébe. Beállíthatja, hogy mely tevékenységeket írhatja felül az eseménykivétel, és hogy a kivétel ütemezhető-e olyan időszakban, amikor az ügynök nem érhető el. Ha egy ügyintéző ütemezése olyan, hogy a kivétel nem adható hozzá, akkor az ügynököt a szokásos módon WFM automatikusan ütemezi.

Azt is megadhatja, hogy milyen hosszú szünet legyen a szekvenciális eseménykivételek között. Ha a B ügynök nem érhető el közvetlenül az A ügynök kivételének ütemezése után, és a beállított percszámnál nagyobb szünet áll fenn, akkor a B ügynök átugrik, és helyette a C ügynök következik. A B ügynök eseménykivétele a lehető leghamarabb hozzáadódik az ütemezéshez, de B ügynök nem kap lehetőséget arra, hogy a rangjának megfelelő ütemezést hozzon létre.

Dinamikus ütemezési munkaszabályok kezelése

A dinamikus ütemezési munkaszabály a dinamikus ütemezés műszakjainak paramétereinek beállítására szolgál. A munkaszabályok meghatározott hetekre vannak hozzárendelve az ügynökökhöz.

Mezőleírások

A Dinamikus ütemezési munkaszabályok lapon dinamikus ütemezési munkaszabályokat hozhat létre, szerkeszthet és törölhet.

MEGJEGYZÉS: A dinamikus ütemezés nem támogatja az osztott műszakokat (az éjfélt átlépő műszakokat).

A munkaszabályok létrehozásakor, szerkesztésekor vagy törlésekor az oldalon található mezők leírása az alábbiakban található.

Mező	Leírás
Munkaszabály neve	A munkaszabály egyedi neve.
A munkaszabály aktiválása	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a munkaszabály aktiválásához. Ahhoz, hogy használható legyen, aktiválnia kell a munkaszabályt.
Munkaszabály típusa	Válassza ki a munkaszabály típusát. ▪ Egyenruha – Az ügynök műszakja minden nap ugyanabban az időben kezdődik. A napi és heti órák rögzítettek. ▪ Hibrid – Az ügynök műszakja minden nap más időpontban kezdődhet. A napi és heti órák rögzítettek. ▪ Változó – Az ügynök választja ki a kezdési időt, a műszak hosszát és a heti órákat a meghatározott paramétereken belül.

Mező	Leírás
Munkaszabály paraméterei	A munkaszabály paraméterei a kiválasztott munkaszabály típusától
függenek. Műszak hossza	(Egységes, hibrid) A műszak hossza, órában.
Heti óraszám	(Egységes, hibrid) Számított írásvédett mező: Műszak hossza × kiválasztott munkanapok száma
Legkorábbi kezdési időpont	(egységes, hibrid, változó) A váltás legkorábbi időpontja ütemezett kezdés.
Legkésőbbi kezdési idő	(egységes, hibrid, változó) A váltás legkésőbbi időpontja ütemezett kezdés.
Minimális óraszám műszakonként	(Változó) Az ügynök által a műszakban ledolgozható órák
minimális száma. Maximális óraszám műszakonként	(Változó) Az ügynök által a műszakban
ledolgozható órák maximális száma. Minimális heti óraszám	(Változó) Az ügynök által egy héten
ledolgozható órák minimális száma. Heti maximális óraszám	(Változó) Az ügynök által egy héten
ledolgozható órák maximális száma.	
Egymást követő ütemezett napok minimális száma	(Változó) Az egymást követő napok minimális száma, amikor az ügynöknek dolgoznia kell.
A műszakok közötti minimális időköz	(egységes, hibrid, változó) Az egyik műszak vége és a következő műszak kezdete közötti minimális óraszám.
Nem egymást követő szabadnapok/egymást követő szabadnapok	(Változó) Válassza ki, hogy a hét során a szabadnapok nem egymást követőek lehetnek-e, vagy egymást kell követniük.
Munkanapok	(Egységes, hibrid) A hét azon napjai, amikor az ügynököket ütemezni kell a munkára. Alapértelmezés szerint a hétfőtől péntekig tartó időszak van kiválasztva.
Munkakörülmények	Válassza ki a műszakra alkalmazni kívánt munkakörülményeket. Ha nem Rendeljen hozzá bármilyen munkafeltételt, és nincsenek általános feltételek, az ügynökök szünetek vagy ebédek nélkül kerülnek ütemezésre.

Dinamikus ütemezéstársítások kezelése

A Dinamikus ütemezéstársítások lapon létrehozhat és kezelhet egy társítást egy adott munkahét, egy munkaszabály és az ügynökök között. Amikor ezek az ügynökök lehetőséget kapnak arra, hogy saját ütemterveket hozzanak létre egy adott munkahétre, az adott héthez társított munkaszabály és ezek az ügynökök határozzák meg, hogy ezeknek az ügynököknek milyen lehetőségeik lesznek az ütemtervük kiválasztásakor. Egy ügynök hetente csak egy munkaszabályhoz társítható.

Az Ügyintézők tábla megjeleníti azokat az ügyintézőket, akik hozzá vannak rendelve a kiválasztott hét bármely munkaszabályához, a munkaszabályt, amelyet saját ütemezésükhöz fognak használni, valamint a rangsorukat és a vállalat kezdési dátumát (annak meghatározására szolgál, hogy milyen sorrendben ütemezhetik magukat). A táblázatot bármely oszlop szerint rendezheti növekvő/csökkenő sorrendben, ha az oszlopfejlécre kattint, vagy szűrheti a táblázatot ügynök neve szerint.

PÉLDA: Válassza ki az A munkaszabályt, és társítsa hozzá az 1., 2., 3. és 4. ügyintézőket úgy, hogy áthelyezi a nevüket a Hozzárendelt ablaktáblára. Ezután válassza ki a B munkaszabályt, és társítsa az 5-ös, 6-os, 7-es és 8-as ügynököket ehhez a munkához
Szabályként helyezze át a nevüket a Hozzárendelt ablaktáblába.

Miután konfigurálta és mentette a dinamikus ütemezési társításokat egy adott hétre, a Másolás funkcióval átmásolhatja őket más hetekre. A jövőben tetszőleges számú hétre hozhat létre társításokat.

Mezőleírások

Az oldalon található mezők leírása az alábbiakban található.

Munkahét

Válassza ki annak a hétnek a kezdő dátumát, amelyben szeretné, hogy az ügynökök kiválasszák saját ütemezésüket. Ha olyan dátumot választ, amely nem a hét konfigurált első napja, WFM automatikusan a kiválasztott hét hetének első napjára módosítja a beállítást.

Egyesületek

Válassza ki a használni kívánt munkaszabályt a Munkaszabály neve legördülő menüből. A legördülő menüben felsorolt munkaszabályok azok, amelyek a Dinamikus ütemezési munkaszabályok oldalon vannak konfigurálva és aktívak.

Az Ügyintézők táblázatban válassza ki azokat az ügyintézőket, akik a kiválasztott hét kiválasztott munkaszabálya szerint ütemezik magukat, és helyezze át a nevüket a Hozzárendelt ablaktáblára.

Másolás

Válassza ki az Ütemezés dátuma mezőben konfigurálttól eltérő egy vagy több hét kezdő dátumát, majd kattintson a Másolás gombra. Ez átmásolja a konfigurált munkaszabályt és ügynököket ezekre a hetekre. A Másolás funkció nincs engedélyezve, amíg el nem mentette a konfigurált társításokat.

Dinamikus ütemezési események kezelése

A Dinamikus ütemezési események lapon hozhat létre, szerkeszthet, törölhet és tekinthet át dinamikus ütemezési eseményt. Arra is használhatja, hogy jelentést készítsen az adott dátumtartományhoz kínált ütemezési ösztönzőkről.

Az eseménykivétel a kiválasztott ügyintézők ütemezésére lesz alkalmazva, amint menti az eseményt.

> MEGJEGYZÉS: Egy ütemezés újrafuttatásakor a dinamikus ütemezési esemény kivételei felülíródnak. Az esemény újbóli mentésével újra beilleszthetí őket az ügynökök ütemezésébe. (Végezzen egy kis módosítást az eseményben a következőre:
> Engedélyezze a Mentés gombot, például adjon hozzá egy karaktert az esemény nevéhez.)

Új esemény létrehozása

Dinamikus ütemezési esemény létrehozása

1. Válassza az "Új dinamikus ütemezési esemény létrehozása" lehetőséget.
2. Töltse ki az oldal szakaszait. A szakaszok magyarázatát lásd alább.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Esemény neve

Adjon egyedi nevet az új eseménynek, vagy válasszon ki egy meglévő eseményt az Esemény kiválasztása legördülő listából.

Ütemezési időszak

Válassza ki az ütemezni kívánt időszak kezdő dátumát az Ütemezés kezdő dátuma mezőben. A kezdő dátum alapértelmezés szerint a kiválasztott dátumot tartalmazó hét konfigurált első napja. Az Időtartam mezőbe írja be az ütemezni kívánt hetek számát.

Kivétel

Válassza ki az eseményhez használni kívánt kivételt. Ez az a kivétel, amely megjelenik az ügyintézői ütemezésekben.

Ütemezési hatékonyság hiánya

Adja meg azt a százalékos arányt, amellyel növelni szeretné az előre jelzett követelményeket az összes intervallumra a létszámhiány megelőzése érdekében. Ezzel a beállítással modellezheti az ideális FTE a szokásos üzletmenet, például szünetek, tervezett tevékenységek vagy feladatváltás miatt elvesztegetett idő hatásait a többszörös képzettséget igénylő ügynökök számára. Alapértelmezés szerint ez az érték 20 százalék. A legfeljebb 50 százalékot adhat meg.

> **PÉLDA** : Az alapértelmezett 20 százalékos beállítás azt jelenti, hogy a WFM 1,6 óra nem produktív időt jelent, ha nyolcórás ütemezést választ.

Átlagos személyzet megjelenítése

Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha azt szeretné, hogy az ügynök által látott dinamikus ütemezési rács számként és ikonként jelenítse meg a személyzeti igényeket.

MEGJEGYZÉS: Az elemzők mindig látni fogják a személyzeti igények számát, függetlenül attól, hogy milyen beállítást választ itt.

Engedélyezze a túlméretet

Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha azt szeretné, hogy minden ügyintézőnek legalább egy műszak opció jelenjen meg, még akkor is, ha a személyzeti követelmények teljesültek. Az ügynökök a legkevésbé túlterhelt műszakot kapják (vagy műszakokat, ha döntetlen van).

Személyzeti szükséglet kiigazítása

Engedélyezheti a hagyományos műszakok, a meglévő ütemezések vagy a dinamikus ütemezési eseményen kívül létrehozott ütemezések keverékét a személyzeti igény rögzített százalékkal történő kiegyensúlyozásával. Ha például a FTE ügyintézőinek 40 százaléka részt vesz a dinamikus ütemezési eseményben, és 60 százaléka ezen a dinamikus ütemezési eseményen kívül van ütemezve, írja be a 40 (százalék) értéket ebbe a mezőbe.

Ütemezési ösztönző

(Nem kötelező) Adja meg annak az ösztönzőnek a leírását, amelyet felajánl, hogy ösztönözze az ügynököket arra, hogy ütemezzék magukat egy kevésbé kívánatos műszakra. Karakterek maximális száma = 60.

Ügynökök

Az Ügynökök tábla megjeleníti azokat az ügyintézőket, akikhez aktív dinamikus ütemezési munkaszabály van hozzárendelve az Ütemezés kezdő dátuma és időtartama mezőkben kiválasztott hetekre, és akikhez még nincs dinamikus ütemezési esemény rendelve.

Regisztrációs idők kiszámítása gomb

Erre a gombra kattintva megjeleníthet egy felugró párbeszédpanelt, amelyen konfigurálhatja az ügynök ütemezéséhez hozzáadott regisztrációs eseményt. A regisztrációs esemény az az időszak, amely alatt az ügynök kiválaszthatja saját ütemezését. Ezen a párbeszédpanelen három lap található. Ha mindhárom lapon kitöltötte a mezőket, kattintson az Alkalmaz gombra .

Időtartam lap

Mező	Leírás
Esemény kezdő dátuma	Adja meg az esemény kezdő dátumát. Ez az első dátum, amikor a kivétel Megjelenhet az ügyintézők ütemezésében.
Esemény kezdési időpontja	Adja meg az esemény kezdési időpontját. Ez a legkorábbi alkalom, hogy a Kivétel jelenhet meg az ügyintézői ütemezésekben a kezdő dátumon. **PÉLDA:** Ha a kezdő dátum szeptember 23., és a kezdési idő

Időtartam lap (folytatás)

Mező	Leírás
	08:00, kiválaszthatja a szeptember 24-i 07:00 órát, amennyiben ez a záró dátumon és időpontban belül van.
Esemény záró dátuma	Az esemény befejezési dátuma. Ez az utolsó dátum, amikor a kivétel Megjelennek az ügynöki ütemezésekben.
Esemény befejezési időpontja	Az esemény befejezési időpontja. Ez a legutóbbi alkalom, hogy a kivétel Megjelennek az ügynöki ütemezésekben a befejezési dátumon.
Esemény hossza (perc)	Az esemény hossza, percben. Ez az az időtartam, amely alatt a Az ügynöknek létre kell hoznia az ütemtervét.
Szünet (perc)	Az a maximális percszám, amely egy Kivétel és a következő kivétel kezdete a sorrendben rangsorolt ügynökök esetében. Ha a B ügynök ütemezése olyan, hogy a kivételt nem lehet hozzáadni az ütemtervéhez az A ügynök kivétele után beállított résen belül, akkor a B ügynök kivétele az első rendelkezésre álló idősávban, a C ügynök kivétele pedig a B ügynök eredetileg tervezett idősávjában lesz ütemezve.

Tevékenységek lap

Mező	Leírás
Felülírható tevékenységek	Válassza ki azokat az ütemezési tevékenységeket, amelyeket az eseménykivétel felülírhat. Ha a "Nem érhető el" lehetőséget választja, ki kell töltenie a Kezdési idő és a Befejezési idő mezőket.
Kezdés ideje	(Csak nem elérhető tevékenység) Annak a tartománynak a kezdési időpontja, amelyen belül a Nem érhető el tevékenység felülírható.
Befejezési idő	(Csak nem érhető el) Annak a tartománynak a befejezési ideje, amelyen belül a Nem érhető tevékenység felülírható.

Ügyintézők ütemezése a Csoportok lapon

Mező	Leírás
Ügynök maximális százalékos aránya csoportütemezéshez	A csoportokban ütemezhető ügynökök maximális százalékos aránya. Ez azt jelenti, hogy ezeknek az ügynököknek ugyanabban az időrésben lesz egy dinamikus ütemezési eseménye hozzáadva az ütemezéseikhez, és ezek az ügynökök mind egyszerre hozzák létre saját ütemezéseiket. **PÉLDA:** Írjon be 75-öt a mezőbe, hogy az ügynökök 75 százalékát csoportokba ütemezze. Ez azt jelenti, hogy ügynökeinek 25 százaléka Egyénileg kell ütemezni.
Maximális csoportméret százaléka	Az ütemezési csoport maximális mérete az ütemezett ügyintézők teljes számának százalékában. **PÉLDA** 100 ügynököt szeretne csoportokba ütemezni, de azt szeretné, hogy minden csoport legfeljebb 20 ügynök legyen. Ennek az eredménynek az eléréséhez Ebben a mezőben 20 (százalék) értéket kell megadnia.

Esemény állapotának áttekintése

Az ütemezők és a rendszergazdák használhatják a "Meglévő dinamikus ütemezési esemény áttekintése, szerkesztése vagy törlése" lehetőséget a dinamikus ütemezési esemény aktuális állapotának figyelésére, valamint az elküldött ügynöki ütemezések áttekintésére és szerkesztésére. Az Ügynökök tábla felsorolja az eseményhez hozzárendelt összes ügyintézőt és az egyes ügynökök eseményállapotát.

Szükség esetén felülvizsgálhatja a hozzárendelt ügynökök listáját, majd kiszámíthatja az újonnan hozzárendelt ügynökök és az eseményt elmulasztó ügynökök, vagy az összes hozzárendelt ügynök kivételi idejét. Miután kiválasztotta, hogy mely ügynököket szeretné felvenni a módosított eseménybe, menjen végig a Regisztrációs idők kiszámítása felugró ablak lapjain, és szükség szerint módosítsa az ott található információkat. Amikor a Felugró ablakban a Regisztrációs idők kiszámítása gombra kattint, új regisztrációs események jönnek létre a kiválasztott ügynökök számára.

Áttekintheti és szerkesztheti az elküldött ügynöki ütemezéseket is. Az ütemezések szerkesztését a tényleges ütemezés futtatása előtt kell elvégezni. Egy ütemezés áttekintéséhez vagy szerkesztéséhez kattintson az ügynök Függőben vagy Befejezve hivatkozására az Állapot oszlopban az Ügynök dinamikus ütemezése oldal megtekintéséhez. Ha szerkeszti az ütemezést, kattintson a Küldés gombra, amikor végzett.

Ha egy ügynök elmulasztott egy eseményt, létrehozhat egy ütemezést az ügynök számára, és elküldheti azt a Kihagyott állapot hivatkozásra kattintva.

Ütemezési ösztönző jelentés létrehozása

Használja az "Ütemezési ösztönző jelentés létrehozása" lehetőséget az adott dátumtartományhoz és a megadott ügyintézőkhöz kínált és elfogadott összes ütemezési ösztönző listájának megtekintéséhez.

A jelentés megtekinthető a Dinamikus ütemezési események oldalon, vagy táblázatként exportálható CSV formátumban.

Ütemezési ösztönzőkről szóló jelentés létrehozása

1. A Dinamikus ütemezési események lapon válassza az **Ütemezési ösztönzők létrehozása jelentést** opció.
2. Válassza ki a dátumtartományt és azokat az ügyintézőket, amelyekről jelentést szeretne készíteni.
3. Kattintson a Jelentés **megjelenítése elemre, ha meg szeretné tekinteni a jelentést az oldalon, vagy** az Exportálás ekként elemre **CSV** , ha Excelben vagy más táblázatkezelő alkalmazásokban megnyitható fájlt szeretne létrehozni.

Ügynök dinamikus ütemezési oldalának szerkesztése

Ha az ügynökök úgy vannak beállítva, hogy saját ütemezéseket hozzanak létre a dinamikus ütemezési funkció használatával, a rendszergazdák és ütemezők áttekinthetik és szerkeszthetik az ügynökök által kért ütemezéseket a tényleges ütemezés futtatása előtt.

Egy ügynök dinamikus ütemezési oldalának áttekintése és szerkesztése:

1. Az eszköztáron válassza **az Ütemezések és tervezés > Saját ütemezés** lehetőséget.
2. Válassza ki azt az ügynököt, akinek a dinamikus ütemezési oldalát meg szeretné tekinteni, majd navigáljon az ütemezéshez azon a napon, amikor az ügynök megkapta a dinamikus ütemezési eseménykivételt.
3. Kattintson a kivételben lévő hivatkozásra az oldal megtekintéséhez.
4. Tekintse át és szerkessze tetszés szerint, majd kattintson a Küldés **gombra**.

Az ügynök dinamikus ütemezésével kapcsolatos további tudnivalókért lásd: Ügynökök dinamikus ütemezése.

Dinamikus rendelkezésre állás konfigurálása

A dinamikus rendelkezésre állás lehetővé teszi az ügynökök számára, hogy meghatározott hetekre konfigurálják saját munkahelyi elérhetőségüket.

A dinamikus rendelkezésre állási szabály az ügynök rendelkezésre állásának paramétereinek beállítására szolgál. A dinamikus rendelkezésre állási szabályok meghatározott hetekre vannak hozzárendelve az ügynökökhöz, vagy egy adott héttől kezdve, és határozatlan időre meghosszabbodnak.
Az ügyintézők a szabály által meghatározott paraméterek szerint konfigurálják elérhetőségüket ezekre az időszakokra. A jóváhagyást követően ezeket az elérhetőségeket változó típusú műszakként használják az ügynökök ütemezéséhez a hozzárendelt min/max óra feltételekkel együtt.

Dinamikus rendelkezésre állási szabályok kezelése

A Dinamikus rendelkezésre állási szabályok oldalon létrehozhatja, szerkesztheti, törölheti, hozzárendelheti és kezelheti az ügynökök rendelkezésre állására vonatkozó munkaszabályokat.

A szabályok létrehozásakor, szerkesztésekor és törlésekor a lapon található mezők leírása alább található.

Mező	Leírás
Szabály neve	Adjon egyedi nevet a szabálynak.
Alkalmazás erre	Válassza ki a hét egy vagy több konfigurált napját. A Ctrl+kattintás billentyűkombinációval jelöljön ki több nem összefüggő napot.
Típus	Állítsa be, hogy az ügynöknek dolgoznia kell-e, dolgozhat-e vagy nem dolgozhat-e a hét kiválasztott napjain. A diagramon azok a napok, amikor egy ügynöknek dolgoznia kell, sötétszürkén jelennek meg, azok a napok, amikor egy ügynök dolgozhat, és azok a napok, amikor egy ügynök nem tud dolgozni, üresen maradnak. A kiválasztott napok kék
	színnel vannak kiemelve a diagramon.
Időtartam	Állítsa be a műszak legkorábbi kezdési és legkésőbbi befejezési időpontját a kiválasztott napon. Adja meg az időt 24 órás formátumban. Ha a kezdési és befejezési időn kívülre kattint, a diagramon megjelenik egy sáv, amely a műszak időtartamát mutatja. Akkor jelenik meg, ha a típus "Működhet" vagy "Működnie kell". MEGJEGYZÉS Az időtartam konfigurálásakor győződjön meg arról, hogy elegendő idő áll rendelkezésre a műszak meghosszabbítására a fizetetlen munkakörülmények miatt Tevékenységek.
A legkisebb műszakhossz megengedett	Adja meg a legrövidebb műszakhosszt bármely napon órákban, 15 perces lépésekben.
Műszakok maximális száma	Adja meg, hogy egy ügynök hány műszakban dolgozhat egy napon (osztott műszakok).
A műszakok közötti minimális idő	Adja meg, hogy ugyanazon a napon mennyi időnek kell eltelnie a műszakok között. Akkor jelenik meg, ha a műszakok maximális száma egynél nagyobb.

Szabályok hozzárendelése ügynökökhöz

Egy szabály konfigurálása után hozzárendelhető ügynökökhöz.

MEGJEGYZÉS: Egy ügynöknek csak egy dinamikus elérhetőségi szabálya lehet egy adott hétre. Ha dinamikus elérhetőségi szabály van hozzárendelve egy olyan héthez, amelyhez már hozzá van rendelve

dinamikus elérhetőségi szabály, akkor a

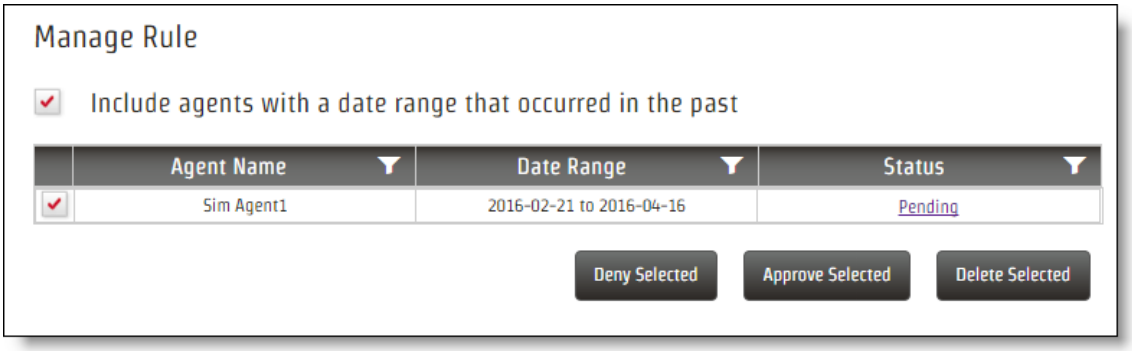
Az új hozzárendelés a megadott hetekre lesz használva.

Az oldal mezői, amikor úgy dönt, hogy szabályt rendel az ügyintézőkhöz, az alábbiakban vannak leírva.

Mező	Leírás
Szabály neve	Válassza ki az ügynökökhöz hozzárendelni kívánt szabályt.
Ügynökök	Helyezze át azokat az ügynököket, akikhez hozzá szeretné rendelni a szabályt az Elérhető ablaktábláról a Hozzárendelt ablaktáblára.
Kezdési dátum	Válassza ki a szabály kezdő dátumát. Ha olyan dátumot választ ki, amely nem a munkahét kezdete, a dátum automatikusan a kiválasztott hét első napja lesz.
A szabály folyamatban van	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha nem szeretné, hogy a szabálynak határozott vége legyen dátum. Ha be van jelölve, a Befejezés dátuma mező eltűnik.
Befejező dátum	Válassza ki a szabály befejezési dátumát. Ha olyan dátumot választ, amely nem a munkahét vége, a dátum automatikusan a hét utolsó napja lesz.
Ügynök dinamikus rendelkezésre állási kérelmének automatikus jóváhagyása	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha azt szeretné, hogy a szabályhoz beállított paramétereknek megfelelő kérelmeket a rendszer automatikusan jóváhagyja. Ha nincs bejelölve, minden dinamikus rendelkezésre állási kérelmet jóvá kell hagynia egy rendszergazdának, ütemezőnek vagy felügyelőnek.

Hozzárendelt szabályok kezelése

Használja a "Hozzárendelt szabályok kezelése" opciót az összes olyan ügyintéző táblázatának megtekintéséhez, akikhez egy kiválasztott dinamikus elérhetőségi szabály van hozzárendelve egy jövőbeli dátumtartományhoz. Dönthet úgy is, hogy listázza azokat az ügyintézőket, akikhez korábban hozzárendelték a szabályt egy dátumtartományhoz.



Ebből a táblázatból megtekintheti az egyes ügynökök dinamikus rendelkezésre állási kérelmének állapotát. Az állapotra kattintva az ügynök Saját elérhetőség oldalára jut, ahol megtekintheti a kérés összes részletét.

Amikor kiválaszt egy ügynököt a táblázatban, a tábla alatt gombok jelennek meg, amelyek lehetővé teszik a kiválasztott ügynök elérhetőségi kérelmének megtagadását, jóváhagyását vagy törlését. A végrehajtható művelet a kiválasztott ügynök kérésének állapotától függ. Ha például az állapot Jóváhagyva, a következő műveleteket hajthatja végre: Kijelöltek megtagadása és Kijelöltek törlése. Ha több, különböző állapotú kérést választ ki, akkor azokat a műveleteket végezheti el, amelyek közösek az összes kiválasztott állapotban. Ha például Jóváhagyva és Elutasítva állapotú kérelmeket választ, az egyetlen elérhető művelet a Kijelöltek törlése, mivel ez a művelet mind a Jóváhagyott, mind a Elutasított kérelmek számára elérhető.

A táblázatot bármely oszlop szerint szűrheti, ha az oszlopfejlécen található Szűrő alkalmazása ikonra kattint.

Tudnivalók az elérhetőségemről

A Saját elérhetőség funkció (más néven "dinamikus elérhetőség") lehetővé teszi az ügynökök számára, hogy jelezzék a hét napjait és a nap azon óráit, amikor munkára rendelkezésre állnak. Ezeket az információkat változó műszakként használják az ügynökök rendelkezésre állásukon belüli ütemezéséhez a szolgáltatási igények kielégítése érdekében.

> MEGJEGYZÉS: Ez a funkció csak akkor használható ügynökök ütemezésére, ha a minimális/maximális óra feltételek konfigurálva és hozzárendelve vannak az ügynökökhöz. Maga az oldal elérhető az ügynökök számára, amint egy dinamikus
> Elérhetőségi szabály van hozzárendelve hozzájuk egy adott dátumtartományhoz.

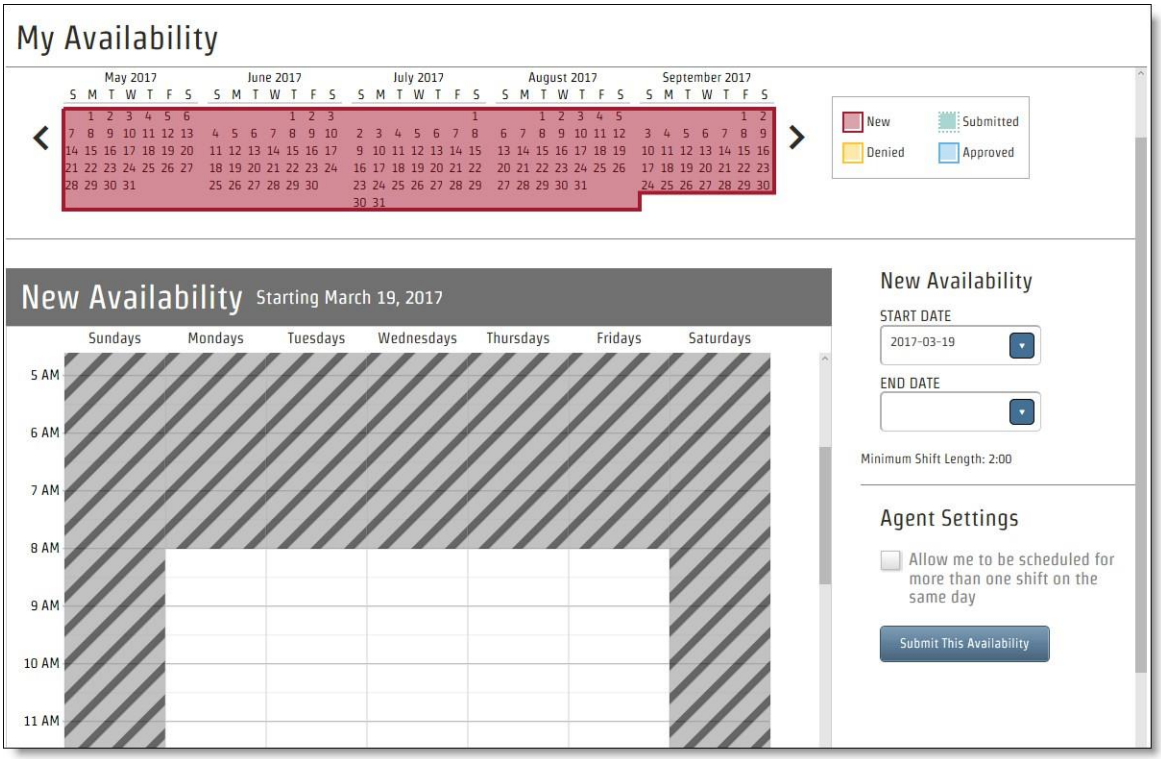
Egy rendszergazda vagy ütemező létrehoz egy dinamikus rendelkezésre állási szabályt (lásd: Dinamikus elérhetőség konfigurálása), amely meghatározza azoknak a napoknak és óráknak a paramétereit, amelyeken az ügynök dolgozhat. A szabályt ezután hozzárendelik az ügynökökhöz egy adott dátumtartományra vagy határozatlan időre. A Saját elérhetőség funkció ezután elérhetővé válik az ügynök számára az Ütemezések és tervezés ikon alatt.

A dinamikus rendelkezésre állási szabályok konfigurálhatók úgy, hogy az ügynök rendelkezésre állási kérelmei automatikusan jóváhagyásra kerüljenek, feltéve, hogy a kérelem megfelel a szabály paramétereinek. Ellenkező esetben a rendelkezésre állási kérelmeket egy rendszergazdának, ütemezőnek vagy felügyelőnek jóvá kell hagynia ahhoz, hogy érvénybe lépjenek.

Elérhetőségem ügynökök számára

Ha dinamikus elérhetőségi szabály van Önhöz rendelve, az eszköztár Ütemezések és tervezés területén láthatóvá válik a Saját elérhetőség lehetőség.

Az Elérhetőségem lapon azok a hetek, amelyekre ki kell választania az elérhetőségét, piros (új elérhetőség) vagy sárga (megtagadott elérhetőség) árnyékolással jelennek meg. Kattintson a piros területre egy diagram megjelenítéséhez, amely a hét napjait és a kiválasztható órákat mutatja. A nem elérhető órák szürkén jelennek meg. A napok és órák kiválasztására vonatkozó korlátozások az ábra jobb oldalán láthatók.

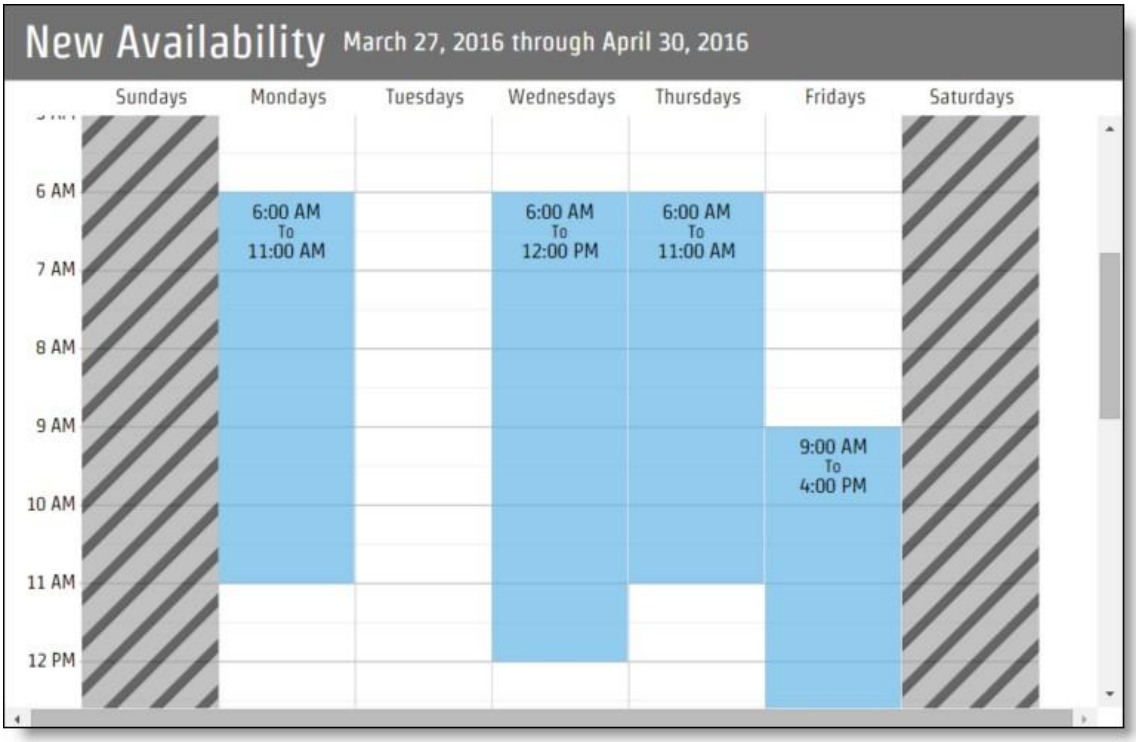


Nem kell ugyanazt a rendelkezésre állást konfigurálnia a teljes időszakra. Különböző elérhetőségeket konfigurálhat a teljes időszak részhalmazaihoz a kívánt hetek kezdő és záró dátumának kiválasztásával. A rendelkezésre állás mindig a hét első napján kezdődik és a hét utolsó napján ér véget. Egy elérhetőség-kiválasztás nem kezdődhet vagy fejeződhet be a hét közepén.

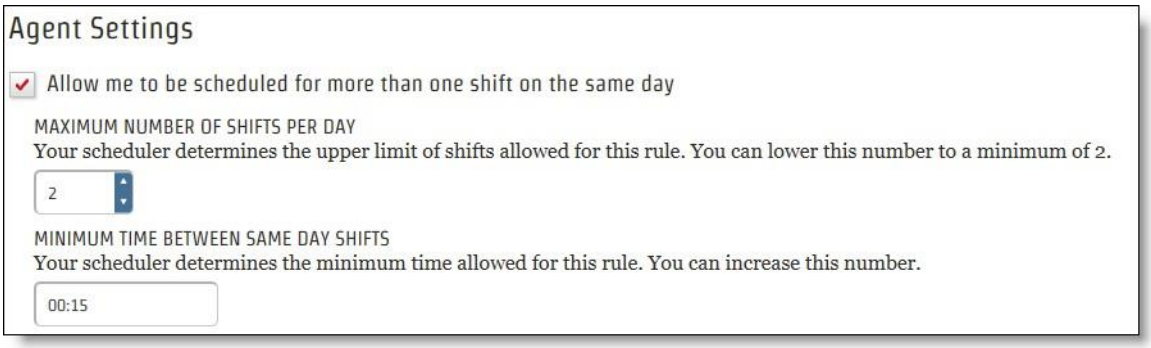
MEGJEGYZÉS: Az eredeti hozzárendelésben nem választhat ki a dátumtartományon kívüli dátumokat.

Állítsa be azokat a napokat és órákat, amikor a diagramon dolgozhat. Kattintson egy nap oszlopára, majd húzza az eredményül kapott kék sáv végét a kiválasztott kezdési és befejezési időpontra. Korlátozás esetén nem rövidítheti le a sávot oly módon, hogy az megsértse a korlátozást. Ha például olyan korlátozás van érvényben, amely a műszak minimális hosszát két órára állítja, akkor a sávot nem rövidítheti le két óránál rövidebbre.

Az alábbi ábrán egy diagram látható a rendelkezésre állási lehetőségekkel. Ez az ügynök úgy döntött, hogy nem dolgozik keddenként az elérhetőségi szabály által lefedett hetekben.



Ha az Önhöz rendelt dinamikus rendelkezésre állási szabály lehetővé teszi a műszakok felosztását, megjelenik az Ügynök beállításai szakasz. Ha bejelöli a "Megengedem, hogy ugyanazon a napon egynél több műszakra ütemezzenek" jelölőnégyzetet, akkor kiválaszthatja a napi műszakok maximális számát és az aznapi műszakok közötti minimális időt. A napi műszakok maximális számának kisebbnek vagy egyenlőnek kell lennie a szabályban konfigurálttal, és az aznapi műszakok közötti minimális időnek nagyobbnak vagy egyenlőnek kell lennie a szabályban konfigurálttal.



Bármikor lehetősége van megjegyzést csatolni elérhetőségi kérelméhez. Írja be megjegyzését a Megjegyzés hagyása mezőbe, majd kattintson a Megjegyzés hozzáadása gombra.

Ha végzett az elérhetőség kiválasztásával, kattintson az Elérhetőség elküldése gombra. A naptárterületen az elérhetőségi kérelem által lefedett hetek pirosról zöldre váltanak, jelezve, hogy elküldték őket. Ha jóváhagyják őket, akár automatikusan, akár egy rendszergazda, ütemező vagy felügyelő által, a hetek kékre váltanak. Ha megtagadják őket, sárga színűek.

Abban az esetben, ha a rendszer megtagadja az elérhetőségét, újra be kell küldenie egy új elérhetőségi választást. Az oldalhoz csatolt megjegyzésekben tájékozódhat arról, hogy miért utasították el az eredeti kérését. A legtöbb esetben, ha nem hagyja jóvá a rendelkezésre állását, akkor nem lesz ütemezve a munkára.

Bármikor visszatérhet, és szerkesztheti vagy törölheti a beküldött elérhetőség egészét vagy bármely részhalmazát, még akkor is, ha azt jóváhagyták. Ha módosítja az elérhetőségét, módosíthatja a korábban beküldött adatok egy részhalmazát vagy a teljes időszakra vonatkozó rendelkezésre állást.

Az elküldött, jóváhagyott és elutasított elérhetőségi kérései (de az új kérések nem) megjelennek az Üzenetküldési beállítások között. Ott nyomon követheti az állapotukat, vagy megtekintheti az állapotukat az Elérhetőségem oldalon.

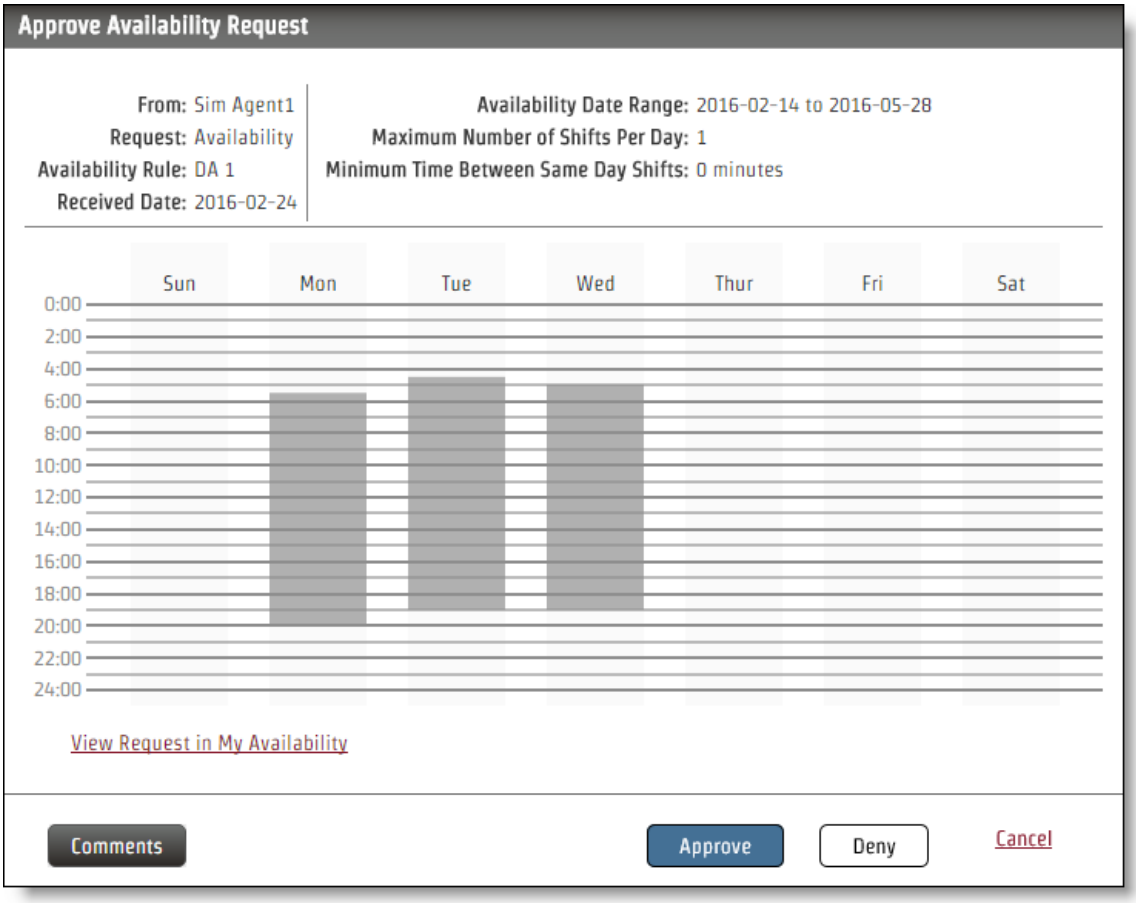
Saját elérhetőség rendszergazdák, ütemezők és felügyelők számára

Miután az ügynökök befejezték a rendelkezésre állási beállításokat, a dinamikus rendelkezésre állási kérelmet jóvá kell hagyni, mielőtt felhasználható lenne az ütemezésben. Ha a dinamikus rendelkezésre állási szabály úgy van konfigurálva, hogy lehetővé tegye az automatikus jóváhagyást, a kérelem jóváhagyásra kerül, ha megfelel a szabály paramétereinek. Mivel a kérelmeket csak akkor lehet sikeresen elküldeni, ha megfelelnek a szabály paramétereinek, a rendszer mindig automatikusan jóváhagyja őket.

Ha a dinamikus rendelkezésre állási szabály nincs automatikus jóváhagyásra konfigurálva, minden kérelmet jóvá kell hagynia egy rendszergazdának, ütemezőnek vagy felügyelőnek.

> MEGJEGYZÉS: A felügyelők csak a csapatuk tagjai által küldött kérelmeket hagyhatják jóvá vagy utasíthatják el. Azok a felügyelők, akik egyben ügynökök is, nem hagyhatják jóvá saját kéréseiket.

A dinamikus rendelkezésre állási kérelmekről értesítést kap az Üzenetküldési teendők mezőben, ha az üzenetküldési riasztások engedélyezve vannak az Értesítések oldalon (lásd: Értesítések konfigurálása). Amikor megnyit egy kérést, megjelenik a kérelem összegzése.



Jóváhagyhatja vagy elutasíthatja a kérést ezen a párbeszédpanelen, vagy rákattinthat a Kérelem megtekintése az elérhetőségemben hivatkozásra, hogy átirányítsa a Saját elérhetőség oldalra, ahol az ügynök ki van választva, és ez a kérés jelenik meg.

Ezután jóváhagyhatja vagy elutasíthatja a kérést az Elérhetőségem oldalon. Arra is lehetősége van, hogy szerkessze a kijelöléseket, majd jóváhagyja a módosított kérést.

Egy ügynök elérhetőségét bármikor megtekintheti, ha kiválasztja a Saját elérhetőség lehetőséget az Ütemezések és tervezés menüből, majd kiválasztja az ügynököt. Amikor az ügynök Saját elérhetőség oldala először jelenik meg, csak a naptársáv jelenik meg az árnyalt területekkel, amelyek jelzik az ügynökhöz rendelt dinamikus elérhetőségi szabályok állapotát.

Kattintson bármelyik árnyékolt területre az elérhetőségi kérelem részleteinek megjelenítéséhez. Lehetősége van jóváhagyni, megtagadni vagy szerkeszteni a kiválasztott elérhetőséget annak aktuális állapotától függően. Az alábbi táblázat ismerteti az egyes aktuális állapotokkal kapcsolatos műveleteket.

Ha az aktuális állapot:	A lehetőségek:
Új	Küldés
Beküldve	Jóváhagyás, elutasítás, szerkesztés
Jóváhagyott	Tagadás, szerkesztés
Tagadás	Szerkesztés, jóváhagyás

Műszakok létrehozása

WFM lehetővé teszi, hogy olyan műszakokat hozzon létre, amelyek megfelelnek az ügynökök elérhetőségének, a preferált szabadnapoknak, a kezdési időpontnak és a munkanap hosszának. A műszak azonosítja azokat az órákat és napokat, amikor az ügynökök dolgozhatnak. WFM ezután ütemezi ezeket az ügynököket, hogy a legjobban megfeleljenek a műszakos preferenciáiknak és az üzleti követelményeknek. A létrehozható műszakok száma nincs korlátozva, és a WFM megőrzi az egyes ügynökök korábbi ütemezési előzményeit a WFM adatbázisban.

A műszak konfigurálásakor meg kell határoznia, hogy milyen típusú műszak van. Háromféle műszak létezik:

- Rögzített munkamennyiségű műszakok
- Beosztásos műszakok
- Változó műszakok

Ügynököket és munkakörülményeket rendelhet egy műszakhoz adott hetekre.

Több műszakot is létrehozhat, majd hozzárendelheti őket egy ügynök műszakváltásához. Ha műszakváltásokat használ (egy ügynök több héten keresztül különböző műszakokban dolgozik), meg kell határoznia a műszak- és rotációs sorrendet (lásd: Felhasználók kezelése és Példa műszakváltásra).

Műszakok és időzónák

A műszakok időzóna-semlegesek. Ez azt jelenti, hogy ha beállít egy olyan műszakot, amely AM 8:00-kor kezdődik és 17:00-kor ér véget, majd ezt a műszakot két különböző időzónában lévő ügynökökhöz rendeli hozzá, a műszak AM 8:00-tól 17:00-ig tart az egyes ügynökök helyi időzónájában. Az ügynökök helyi időzónái "ütemezési időzónaként" vannak konfigurálva a Felhasználók oldalon (lásd: Felhasználók kezelése).

Műszakok és dinamikus ütemezés

Ha egy ügyintéző olyan dinamikus ütemezést hoz létre, amely egy műszakváltási rotációba esik, akkor a dinamikus ütemezés felülírja az adott hét rotációját. A rotáció a dinamikus ütemezés után folytatódik. WFM ezeket a prioritásokat használja a műszakok beállításakor:

1. Dinamikus ütemezés
2. Dinamikus rendelkezésre állás
3. Hagyományos műszakok

PÉLDA

Ha egy ügynök három műszakból álló műszakrotációval rendelkezik, de olyan dinamikus ütemezést hoz létre, amely a rotáció második hetére esik, akkor ez a dinamikus ütemezés felülbírálja a második hét műszakrotációját. A rotáció a harmadik héten folytatódik, a következő rotáció pedig a szokásos háromhetes rotációt folytatja.

1. forgatás	2. forgatás dinamikus funkcióval Ütemezés hozzáadva	3. forgatás
1. műszak	1. műszak	1. műszak
2. műszak	Dinamikus ütemezés	2. műszak
3. műszak	3. műszak	3. műszak

MEGJEGYZÉS: Ha egy műszakot törölnek, az ügynök műszak-hozzárendelése is törlődik. A későbbi ügynöki műszak-hozzárendelések nem lesznek automatikusan módosítva, hogy a korábban hozzárendelt műszak mellett legyenek
datolya. Ez olyan heteket eredményezhet, amikor az ügynöknek nincs hozzárendelt műszakja.

Az ügynökök műszakban kereskedhetnek. Ezeket az ügyleteket felügyelőknek, ütemezőknek vagy adminisztrátoroknak kell jóváhagyniuk. A felügyelők, ütemezők és rendszergazdák ad hoc ütemezési ügyleteket is végrehajthatnak az üzleti követelmények és a kapcsolattartó központ igényei alapján.

Rögzített munkamennyiségű műszakok

A rögzített műszak olyan műszak, amely meghatározott órákra és napokra vonatkozó követelményeket fed le, és soha nem változik. Használja ezt a típusú műszakot az ügynökök ütemezéséhez egész napok vagy hetek követelményeinek támogatásához.

A rögzített műszak a következő jellemzőkkel rendelkezik:

- A hét folyamán a munkanapok rögzítettek
- A naponta ledolgozott órák száma rögzített, de nem kell, hogy minden nap azonos legyen

- A műszak kezdési ideje minden nap rögzített, de nem kell minden nap azonosnak lennie
- A műszakban meghatározott heti óraszámnak (heti óraszám) meg kell egyeznie a műszakban a hét napjaira tervezett órák teljes számával (összes óra)

Ha rögzített munkaműszakot rendel hozzá egy ügynökhöz, az ügynök ütemezése soha nem változik. Ha rögzített munkamennyiségű műszakot rendel az összes ügyintézőhöz, nem optimalizálhatja az ütemezéseket úgy, hogy mindig megfelelő lefedettséget biztosítsanak.

Beosztásos műszakok

A beosztásos műszak a rögzített munkaműszak egy típusa, amely nem fedezi a követelményeket. Hozzárendelési műszak használatával ütemezheti az ügynököket a szolgáltatáson kívüli tevékenységekhez, például projektekhez egész napokra vagy hetekre.

Változó műszakok

A változó műszak olyan műszak, amely a változó órákra és napokra vonatkozó követelményeket fedi le. Az ilyen típusú műszak segítségével ütemezheti az ügynököket a változó napok és hetek szolgáltatási várólistájának támogatására.

A rögzített műszakkal ellentétben a változó műszak rugalmasságot kínál az alábbi módok legalább egyikén:

- A hét egy vagy több napját is kijelölheti választható munkanapként.
- A heti egy vagy több nap teljes munkaidejét változóként rendelheti hozzá.
- Az érkezési időt a hét egy vagy több napjára is hozzárendelheti változóként.

Az alábbi jellemzők közül egy vagy több eltérő a változó műszakban:

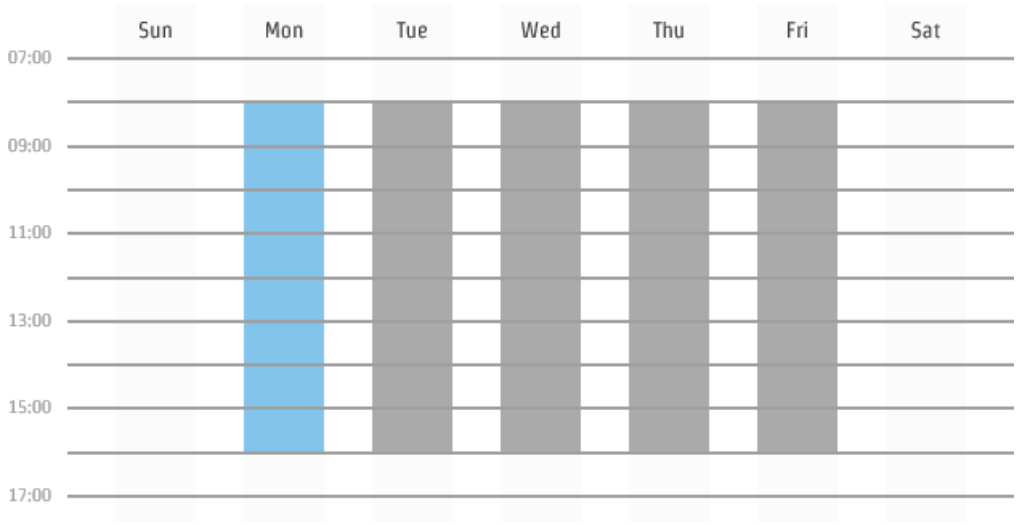
- Heti minimális és maximális napok és heti órák – Változó műszak esetén érdemes korlátozni a heti napok és órák maximális számát a túlórák korlátozása és az ésszerűen kipihent alkalmazott garantálása érdekében. Előfordulhat, hogy le kell kötnie egy minimális napi óraszámot és heti napokat az ügynök számára. Megadhatja a heti napok és a heti órák minimális és maximális számát a műszakban. Ezután adja meg az ügynök által az adott napon ledolgozható órák minimális és maximális számát a hét minden napján. Megadhatja a hét azon napjait is, amelyek potenciális szabadnapok az ügynök számára.
- Legkorábbi és legkésőbbi kezdési időpontok – Határozza meg azt a legkorábbi időpontot, amikor szeretné, hogy az ügynök megkezdje a munkát, és hogy az ügynök mikor kezdheti meg a munkát. Miután megismerte a legkorábbi és a legkésőbbi lehetséges kezdési időpontokat, beállíthatja az ügynök legkorábbi és legkésőbbi kezdési idejét WFM a műszak minden napjára.

A műszak paramétergrafikonjának megértése

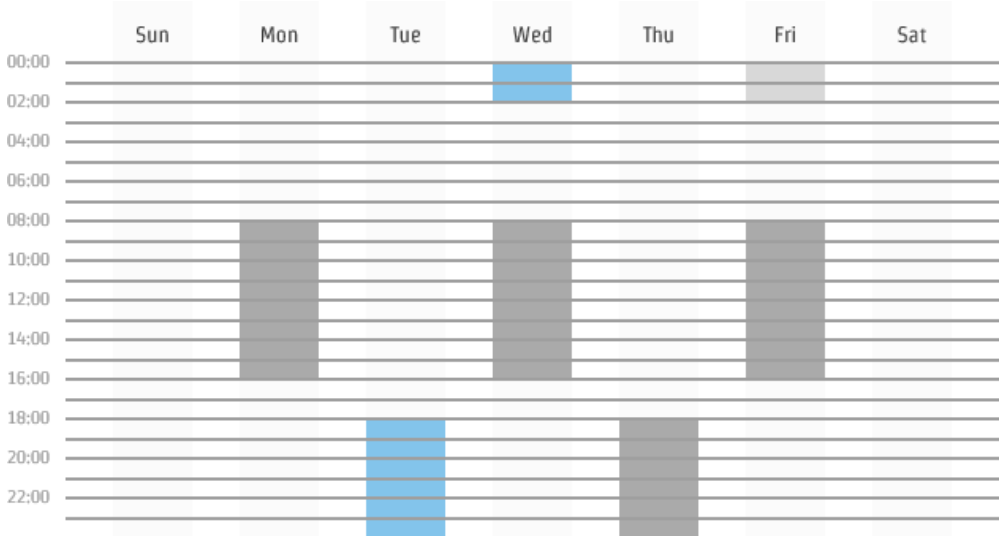
A munkaműszak paramétergrafikonja a konfigurált műszak vizuális ábrázolása. Minden beállított naphoz megjelenít egy sávot, amely a kezdési időpontokat és időtartamokat mutatja. Rögzített és beosztásos műszakok esetén a diagram szürke sávot jelenít meg a hét minden ütemezett napjához. A kiválasztott nap kék

színnel jelenik meg.

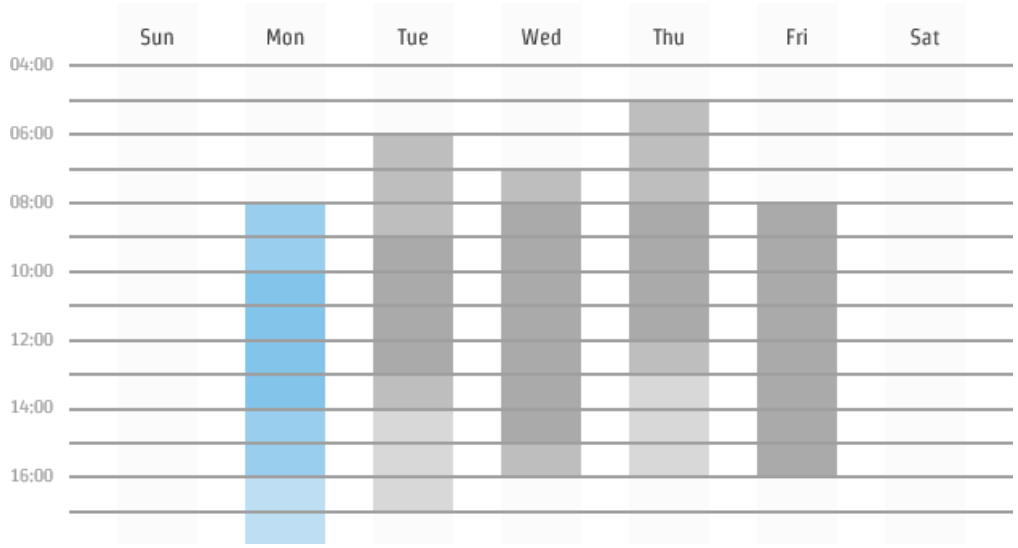
Az alábbi grafikon egy rögzített műszakot mutat, amely hétfőtől péntekig 08:00-kor kezdődik, és napi nyolc óráig tart.



A következő grafikon egy rögzített műszakot is mutat, de két olyan napot tartalmaz, amikor az ütemezett műszak átlépi az éjfélt. Kedden és csütörtökön a munka 18:00 órakor kezdődik és másnap reggel 02:00 órakor ér véget. Ezt vizuálisan mutatja, ha a keddi sáv (a nap a napsávban van kiválasztva, így a grafikonon kékkel jelenik meg) szerdáig folytatódik.



Az alábbi grafikon egy változó műszakot mutat. Az ügynök által naponta végzett alapórák sötétszürke vagy kék színnel jelennek meg. A változó kezdési időket és a műszak időtartamát világosabb szürke vagy kék szín jelzi. Például hétfőn az ügynök 08:00 és 10:00 óra között kezdheti meg a munkát, és a műszak időtartama négy és nyolc óra között van. A sötétkék azt jelzi, hogy nem számít, mikor kezdődik az ügynök, vagy mennyi ideig tart a műszak, az ügynök 08: 00-14: 00 között a kapcsolattartó központban van.



Hozzárendelt műszakok megtekintése

Használja a "Hozzárendelt műszakok megtekintése" lehetőséget a kiválasztott dátumot tartalmazó héthez hozzárendelt műszakok listájának megtekintéséhez.

Hozzárendelt műszakok megtekintése

1. Válassza a **Hozzárendelt műszakok** megtekintése lehetőséget.
2. Válasszon dátumot. Megjelenik a Hozzárendelt műszakok táblázat, amely megjeleníti a kiválasztott dátumot tartalmazó hétre ütemezett összes műszakot, valamint az egyes műszakokhoz rendelt ügynökök számát.
3. Válasszon ki egy műszakot, és kattintson az Ügynökök **megjelenítése elemre** az adott műszakhoz rendelt ügynökök nevének megtekintéséhez.

Mezőleírások

A Műszakok lap lehetővé teszi műszakok létrehozását, szerkesztését és törlését. Megtekintheti a hozzárendelt műszakokat is.

A műszak létrehozásakor, szerkesztésekor vagy törlésekor az oldalon található mezők leírása alább található.

Mez	Leírás
Műszak neve	A műszak egyedi neve.
Aktiválás	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a műszak aktiválásához. Aktiválni kell ahhoz, hogy használható legyen. MEGJEGYZÉS: Ha inaktivál egy műszakot, az többé nem jelenik meg az ügynöki ütemezésekben, és nem lesz használva az új ütemezési kérelmekben. Az ehhez a műszakhoz hozzárendelt ügynököket át kell rendelni különböző aktív műszakokhoz, különben nem lesznek ütemezve a hétre.
Műszak típusa	A műszak típusa. Meglévő műszak szerkesztésekor a műszak másik műszaktípusra történő módosítása korlátozott, az alábbiak szerint: ▪ A rögzített műszak hozzárendeléses műszakká alakítható ▪ A változó műszak nem változtathatja meg a műszak típusát ▪ A hozzárendeléses műszak rögzített munkaműszakká alakítható
Heti előfordulás	(Csak változó műszakok esetén) Az órák minimális és maximális száma és a hét minden napján ütemezhető egy ügynök. Ezeknek az értékeknek konzisztensnek kell lenniük a shift paraméterekkel. Például nem adhat meg legalább heti öt napot, ha csak egy nap van beállítva a műszak paramétereiben.
Shift paraméterek	A műszak paraméterei a kiválasztott műszak típusától függenek. Amint paramétereket ad meg a hét minden napjára, ezek grafikusan jelennek meg a műszak paraméterdiagramján (lásd: A műszak paramétergrafikonjának megértése). Fix és beosztásos műszakok: ▪ Alkalmazás erre– Válasszon ki egy napot a napsávon az adott nap paramétereinek konfigurálásához. ▪ Műszak indítása– Adja meg a műszak kezdési idejét. ▪ Műszak hossza– Adja meg a műszak hosszát.

Mező	Leírás
	▪ Napok száma hetente – (csak olvasható) Ezt az értéket a rendszer a konfigurált napok száma alapján számítja ki. ▪ Heti órák száma – (csak olvasható) Ezt az értéket a rendszer a konfigurált napok száma és az egyes napok műszakhossza alapján számítja ki. Változó műszakok: ▪ Alkalmazás erre– Válasszon ki egy napot a napsávon az adott nap paramétereinek konfigurálásához. ▪ Műszak indítása– Adja meg a legkorábbi és legkésőbbi időpontokat, amikor az ügynök műszakja elkezdődhet az adott napon. ▪ Műszakhossz – Adja meg az adott nap minimális és maximális műszakhosszát. ▪ Minimális időköz – Adja meg a műszakok közötti minimális időtartamot. ▪ Engedélyezett szabadnapok – Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha az ügynöknek lehet szabadnapja. Ha törlik, az ügynöknek ezen a napon dolgoznia kell, ha rendelkezésre áll óra.
Növekmény ütemezése	(Csak változó műszakok esetén) A kívánt műszakhossz-növekmény. A(z) Az alapértelmezett érték 30 perc.
Optimalizálás	(Csak változó műszakok esetén) A kívánt optimalizálási típus: ▪ Optimalizálás – WFM először fix munkaműszakos ügynököket ütemez. Ezután ütemezi a rendelkezésre álló ügynököket változó műszakokkal, hogy a nap hátralévő részében a lehető legjobban megfeleljenek a követelményeknek. ▪ Többvonalas – WFM először rögzített munkaműszakokkal ütemezi az ügyintézőket. Ezután a nap elejétől kezdve megvizsgálja a követelményeket a fix műszakban dolgozó ügynökök által nem fedezett személyekre, és ütemezi a változó műszakokkal rendelkező ügynököket anélkül, hogy figyelembe venné a nap későbbi részében felmerülő igényeket.
Munkakörülmények	A műszakra vonatkozó munkafeltételek (lásd: Munka kezelése

Mez	Leírás
	körülmények között).
Tevékenység metaadatai	(Csak beosztásos műszakok esetén) Alapértelmezett metaadatértéket rendel a vagy Eltávolítja az alapértelmezett metaadatértéket a műszakból. Ez az érték nem kötelező. A metaadatértékek konfigurálásával kapcsolatos további információkért lásd: Tevékenység metaadat-értékeinek kezelése.

Példa műszakváltási rotációra

A következő táblázat bemutatja, mi történik, ha a műszakokat felfelé és lefelé mozgatja az Ügynökök oldal Hozzárendelt ablaktábláján.

Művelet	A műszakváltásra gyakorolt hatás	Megjegyzés
Válassza a Shift 3 lehetőséget	A hét | 1. műszak B. hét | 2. műszak **C hét | 3. műszak** D hét | 4. műszak	—
Kattintson a Fel gombra	A hét | 1. műszak B hét | 2. műszak **B hét | Műszak** **3** C hét | 4.	A 2. és 3. műszak most osztott műszak a B hétre.
Kattintson a Fel gombra	műszak A hét | 1. műszak **B hét | Műszak** **3** C hét | Műszak 3 hét D | 4. műszak	A B héten már nincs osztott műszak.
Kattintson a Fel gombra **műszak**	**A hét | 3.** A hét | 1. műszak	A 3. és 1. műszak most osztott műszak az A hétre.

Művelet	A műszakváltásra gyakorolt hatás	Megjegyzés
	B hét | 2. műszak C hét | 4. műszak	
Kattintson a Fel gombra	**A hét | 3. műszak** B hét | Műszak 1 C hét | Műszak 2 D hét | 4. műszak	A 3. műszak most az első a rotációban, és az összes többi műszak egy héttel lejjebb került.

MEGJEGYZÉS: Az osztott műszak olyan helyzet, amikor egy ügynök két különböző műszakban dolgozik ugyanazon a napon. A műszak felosztása előtt létre kell hoznia két műszakot, amelyek különböző kezdettel és végződéssel kezdődnek
Időpontok vagy napok, és amelyek nem fedik egymást.

PÉLDA Ha egy ügynök négy órát dolgozik reggel és négy órát este, létre kell hoznia egy műszakot, amely lefedi a reggeli órákat, és egy másik műszakot, amely lefedi az estét
Óra.

Munkakörülmények kezelése

WFM különbséget tesz rutinszerű és nem rutinszerű tevékenységek között. Az egyes műszakokban (például szünetekben és ebédekben) előforduló tevékenységeket rutinként kategorizálja. Ezeket a rutintevékenységeket munkakörülményeknek nevezik. A munkafeltétel olyan szabályok összessége, amelyek azonosítják azokat a rutintevékenységeket, amelyek megakadályozzák, hogy az ügynök válaszoljon a kapcsolattartókra.

Kétféle munkakörülmény létezik:

- Fizetett órák – A műszak hossza meghosszabbodik a fizetetlen szünetek és ebédek miatt
- Műszak hossza – A műszak hossza nem hosszabbodik meg a fizetetlen szünetek és ebédek miatt

MEGJEGYZÉS: Az Ütemezés szolgáltatás csak fizetett munkaidőben dolgozik. A napközbeni dinamikus ütemezés és a részleges napi kereskedések és ajánlatok csak műszakhosszúságú munkakörülményeket használnak.

A munkafeltétel kapcsolódhat rögzített, hozzárendelt vagy változó műszakokhoz vagy munkafeltétel-profilokhoz, amelyek ügynökökhöz vannak rendelve. Ha az ügynök négy és fél-hat órát tud dolgozni egy műszak alatt, és az ütemezés félórás lépésekben történik, konfigurálhatja a munkafeltételeket 4,5, 5, 5,5 és 6 órára, és hozzárendelheti azokat az ügynök műszakjához, vagy általános feltételként használhatja őket. Beállíthat egy tartományalapú munkafeltételt is, amely 4,5 és 6 óra közötti tartományt fed le.

MEGJEGYZÉS WFM ügynöki ütemterveket hoz létre szünetek és ebédek nélkül, ha nem rendel hozzá munkafeltételeket, és nincsenek általános munkafeltételei. Ha nem szeretne konkrét munkát hozzárendelni

Adott műszakok vagy munkaállapot-profilok feltételei, általános munkafeltételek létrehozása.

MEGJEGYZÉS: Csak az ügynökökhöz rendelt munkaállapot-profilokhoz rendelt általános feltételek és munkafeltételek használatosak a dinamikus rendelkezésre állásban és a részleges napi ajánlatokban és kereskedésekben.

Minden munkafeltétel-tevékenységhez meg kell adnia a következő információkat:

- Név
- Időtartam
- A minimális késés a műszak kezdete és a munkakörülmény-tevékenység megkezdése között. Ha például a műszak 08:00-kor kezdődik, és ez a munkakörülmény-tevékenység legkorábban 09:00-kor kezdődhet, a minimális késésnek 1:00-nak kell lennie.

  MEGJEGYZÉS: A késleltetésnek bele kell illeszkednie a tartományalapú feltétel kisebb hosszába.

- A maximális késleltetés a műszak kezdete és a munkakörülmény-tevékenység kezdete között. Ha például a műszak 08:00-kor kezdődik, és ez a munkakörülmény-tevékenység legkésőbb 09:20-kor kezdődhet, a maximális késésnek 1:20-nak kell lennie.
- Az előző munkakörülmény-tevékenység vége és ennek a munkakörülmény-tevékenységnek a kezdete közötti minimális időköz. Ha például az előző munkakörülmény-tevékenység 15 perces szünet, és ez a munkakörülmény-tevékenység egy órás ebéd, és a szünet és az ebéd között legalább másfél órának kell lennie, a minimális időköznek 90 percnek kell lennie.
- Az WFM által a munkafeltétel-tevékenység ütemezéséhez használt növekmény percben. Lehetséges értékek: 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 és 00:30.
- A kifizetett rész. Jelezheti például, hogy a 15 perces szünetek fizetősek, az egyórás ebédek pedig nem fizetettek.

Vegye figyelembe, hogy ütemezések létrehozásakor az Ütemezés szolgáltatás ellenőrzi, hogy az összes munkafeltétel-tevékenység alkalmazható-e a konfigurált módon. Ha nincs érvényes időpont, ahol az összes munkafeltétel-tevékenység a konfigurált módon alkalmazható, az Ütemezés szolgáltatás figyelmen kívül hagyja a munkafeltétel-tevékenységet egy figyelmeztetéssel a napló- és hibakeresési fájlokban.

Az Ütemezés szolgáltatás a következő sorrendben alkalmazza a munkafeltételekhez tartozó munkafeltétel-tevékenységeket. Minden érték növekvő sorrendben jelenik meg, kivéve ahol külön jelezzük.

1. Minimális késés
2. Maximális késleltetés

3. Időtartam
4. Fizetett rész
5. Minimális időközök
6. Növekmény
7. Szünet típusa (ebéd szünet előtt)
8. Törés neve
9. Színazonosító

Inkább a munkafeltételek konfigurációjához ragaszkodik, mint a szolgáltatási várólista szükségességéhez.

Az ügynök műszakjára egy adott napon alkalmazott munkafeltétel kiválasztása a következő alapon történik:

- Az állapotprofilhoz társított fizetett órák munkafeltételeinek listája (ha meg van adva az ügynök számára), a műszak (ha be van osztva) és az általános fizetett órák munkafeltételeinek listája külön van rendezve az alábbiak szerint:

    1. Minimális fizetett órák száma (csökkenő sorrend)
    2. Fizetett órák maximális száma (csökkenő sorrend)
    3. Kezdési idő (növekvő sorrend)
    4. Munka feltétele azonosító (növekvő sorrend)

- Keresse meg a munkakörülmény-profilhoz társított fizetett munkaidő munkakörülményeit (ha meg van adva az ügynök számára) a fizetett órák előtt a műszakhoz kapcsolódó munkakörülmények (ha hozzárendelt), mielőtt az általános fizetett órák munkakörülményei között keresne.

    A munkakörülményekre vonatkozó keresési feltételek a következők:

    - A hét napján van engedélyezve
    - A kezdési idő korábbi vagy megegyezik a műszak kezdési idejével
    - Minimális és maximális műszakhosszal rendelkezik, mint az ütemezett műszakhossz
    - Az ütemezett műszakhossz a minimális és maximális műszakhosszon belül van

A fenti rendezés és az érvényes találatok szűrése után a munkafeltételek kiválasztása az alábbi táblázat szerint történik. Ebben a táblázatban

- A "tartomány" olyan munkakörülményekre utal, ahol a minimális és maximális fizetett órák nem azonosak.
- A "nem tartomány" olyan munkakörülményekre utal, ahol a minimális és maximális fizetett órák megegyeznek.
- A "nincs" azt jelenti, hogy nincs konfigurálva munkafeltétel.

Munkafeltétel forrása			
Általános	**Munka feltétel profil**	**Műszak**	**Felhasznált forrás**
Nem tartomány, tartomány, nincs	Nem tartomány	Nem tartomány	Munka feltétele profil
	Nem tartomány, tartomány	Hatótáv	Munka feltétele profil
	Hatótáv	Nem tartomány	Műszak
	Hatótáv	Nincs	Munka feltétele profil
	Nincs	Nem tartomány, tartomány	Műszak
Nem tartomány, tartomány	Nincs	Nincs	Általános munkakörülmények

Az ütemezési ütközések elkerülésének egyik módja a következő paraméter-hozzárendelések használata:

Reggeli szünet maximális késleltetése = ebéd minimális késleltetése — ebéd minimális időköze — reggeli szünet időtartama

ebéd minimális késése = reggeli szünet maximális késleltetése + reggeli szünet időtartama + ebéd minimális intervalluma

1. példa: Munkakörülmények fizetetlen tevékenységek nélkül

A kapcsolattartó központ három munkakörülmény-tevékenységet hozott létre: reggeli szünet, ebéd és délutáni szünet. A műszakok nyolc óra hosszúak. A műszakok kezdési és befejezési ideje változó: a kezdési időpontok már 07:30-kor, a befejezési időpontok pedig akár 17:30-kor is lehetnek.

A munkafeltétel-tevékenységek a következőképpen konfigurálhatók.

Tevékenység	Min. késleltetés	Max. késleltetés	Időtartam	Min. időköz
Reggeli szünet	01:30	03:00	00:15	00:00
Ebéd	03:00	05:00	00:30	01:30
Délutáni szünet	05:30	06:45	00:15	01:30

Ha egy ügynök műszakja AM 8:00 órakor kezdődik, akkor az ügynök reggeli szünete bármikor megkezdődhet AM 9:30 és 11:00 AM között. Az ügynök ebédje bármikor megkezdődhet 11:00 AM és 13:00 óra között. Az ügynök délutáni szünete bármikor megkezdődhet 13:30 és 14:45 között.

Tegyük fel például, hogy az előre jelzett hívásmennyiség kezeléséhez WFM ütemeznie kell egy ügynöknek, hogy AM 8:00-kor kezdje meg a munkát, és AM 11:00 és 11:30 között ebédszünetet tartson. WFM ezután ütemezi az ügynök reggeli szünetét 9:30–9:45 között, AM eleget tesz az adott munkakörülmény-tevékenység minimális 01:30-as késésének.

Az ebéd azonban legkorábban 11:15 AM-kor kezdődhet (9:45 AM plusz 1:30, a minimális intervallum ez és az előző tevékenység között). WFM nem hozhat létre olyan ütemezést, amely megfelel az összes beállított paraméternek. Ez a helyzet korrigálható a reggeli szünet minimális késleltetésének 01:30-ról 01:15-re történő csökkentésével, vagy az ebéd minimális intervallumának 01:15-re történő csökkentésével.

2. példa: Munkakörülmények fizetetlen tevékenységekkel

A kapcsolattartó központ három munkakörülmény-tevékenységet hozott létre: reggeli szünet, ebéd és délutáni szünet. Az ebédszünet fizetetlen idő. A műszakok nyolc órásak, de mivel van egy órás fizetetlen ebéd, a műszak valójában kilenc órát vesz igénybe. Az ütemezési szolgáltatás kilenc órát ütemez az ügynök számára.

A műszakok kezdési és befejezési ideje változó: a kezdési időpontok már 7:30 AM, a befejezési időpontok pedig akár 18:30 is lehetnek.

Tevékenység	Min. késleltetés	Max. késleltetés	Időtartam	Min. időköz
Reggeli szünet	01:15	03:00	00:15	00:00
Ebéd	03:00	05:00	01:00 (nem fizetett)	01:30
Délutáni szünet	08:00	08:30	00:15	01:30

Ha egy ügynök műszakja AM 8:00 órakor kezdődik, akkor az ügynök reggeli szünete bármikor megkezdődhet 9:30 AM és 11:00 AM között. Az ügynök ebédje bármikor megkezdődhet 11:00 AM és 13:00 óra között.

Az ügynök délutáni szünete bármikor megkezdődhet 16:00 és 16:30 között. Ez lehetővé teszi az egyórás fizetetlen ebédet. Hozzáadja az órát, és lehetővé teszi, hogy 08:00 órás késést tegyen be, amit nem tehetne meg, ha az ebéd fizetett tevékenység lenne. Nem lehet olyan késés, amely megegyezik a műszak hosszával, kivéve, ha fizetetlen idő van, ebben az esetben az ügynök ütemterve kilenc órát ölel fel.

Ütemezés és nem fizetett tevékenységek

A munkakörülmények nem mindig hosszabbítják meg a műszakokat a nem fizetett tevékenységek befogadására.

Normál ütemezés (normál műszakok, dinamikus rendelkezésre állás és dinamikus ütemezés) esetén az alkalmazott munkafeltételek meghosszabbítják a műszakot, hogy megfeleljen a műszak fizetett és nem fizetett óráinak. Például, ha egy ügynök nyolcórás műszakra van ütemezve, és az alkalmazott nyolc órás fizetett munkaidő feltétele tartalmaz egy fizetés nélküli egyórás ebédszünetet, akkor a műszak kilenc órás tényleges időszakot foglal magában, hogy elférjen az egy órás fizetetlen ebédszünet plusz nyolc óra fizetett tevékenység.

Más típusú események esetében, amelyekre a munkakörülmények vonatkoznak, mint például a napközbeni dinamikus ütemezés és a részleges napi ajánlatok és kereskedések, a munkakörülmények nem hosszabbítják meg a nem fizetett tevékenységek műszakjait. Ha például egy ügynök két óra túlórát vesz fel egy napközbeni ütemezési eseményben 15:00 és 17:00 óra között, akkor kétórás műszak hosszúságú munkafeltétel alkalmazható, és ha ez a kétórás munkafeltétel fizetetlen 30 perces ebédszünetet tartalmaz, akkor a kétórás szegmensbe kerül, és nem hosszabbítja meg. A túlóra műszak továbbra is 15:00 és 17:00 óra között lesz, és nem később, és az ügynök másfél órát kap, nem két órát.

Mezőleírások

A Munkakörülmények lapon hozhat létre, szerkeszthet és törölhet

munkafeltételeket. A Munkakörülmények oldal mezőinek leírása alább

Mező	Leírás
található.	
Munka feltétel neve	A munkakörülmények neve. A névnek meg kell könnyítenie azonosítsa a munkakörülményeket az ügynökökhöz való hozzárendeléskor: például: "Ügyfélszolgálat - 4,5 óra". Ezt a mezőt egy meglévő munkafeltétel nevének módosítására is használhatja.
Munka feltétele típusa	A munka állapota: ▪ Fizetett órák – (alapértelmezett) Ha fizetett órákon alapuló munkafeltételeket választ, a rendszer meghosszabbítja a műszak hosszát a fizetetlen szünetek és ebédek miatt. ▪ Műszakhossz – Ha műszakhossz-alapú munkakörülményeket választ, a rendszer nem hosszabbítja meg a műszak hosszát a fizetetlen szünetek és ebédek miatt.
Fizetős órák tartományként való engedélyezése;	(Csak akkor jelenik meg, ha a Fizetett órák a Munkafeltétel-típus beállításnál be van jelölve) Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a fizetett órák minimális és maximális számának megadásához.
Fizetett órák	(Csak akkor jelenik meg, ha a "Fizetett órák tartományba rendezésének engedélyezése" jelölőnégyzet nincs

Mez	Leírás
	kiválasztva) A fizetett órák teljes száma (ÓÓ:PP-ben) a munkakörülmények szerint.
Minimális fizetett órák jelölve) A	(Csak akkor jelenik meg, ha a "Fizetett órák tartományként való engedélyezése" beállítás be van A fizetett órák minimális száma (óó:pp-ben) a munkakörülményeknek megfelelően.
Maximális fizetett órák száma jelölve) A	(Csak akkor jelenik meg, ha a "Fizetett órák tartományként való engedélyezése" beállítás be van A fizetett órák maximális száma (óó:pp-ben) a munkakörülmények függvényében.
Hagyja, hogy a műszak hossza tartomány legyen	(Csak akkor jelenik meg, ha a Műszakhossz a Munkafeltétel-típus menüpontban be van jelölve) Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a minimális és maximális műszakhossz megadásához.
Műszak hossza	(Csak akkor jelenik meg, ha a "Műszakhossz tartomány lehet" jelölőnégyzet nincs bejelölve) A Teljes műszakhossz (ÓÓ:PP-ben) a munkakörülményeknek megfelelően.
Minimális műszakhossz	(Csak akkor jelenik meg, ha a "Műszakhossz tartomány lehet" beállítás be van jelölve) A Minimális műszakhossz (óó:pp-ben) a munkakörülményeknek megfelelően.
Maximális műszakhossz	(Csak akkor jelenik meg, ha a "Műszakhossz tartomány lehet" beállítás be van jelölve) Írja be a Maximális műszakhossz (óó:pp-ben) a munkakörülményeknek megfelelően.
Ez egy általános feltétel	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha ez a munkafeltétel minden műszakra vonatkozik Azonos napi munkaóraszámmal vagy munkaóra-tartománnyal, és ha ezekhez a műszakokhoz más munkakörülmények nem kapcsolódnak. Ha nem jelöli be egy munkafeltétel jelölőnégyzetét, és nincs más munkakörülmény társítva az ügynökhöz társított műszakhoz vagy munkaállapot-profilhoz, akkor WFM nem ütemez szüneteket vagy ebédeket az adott műszakhoz rendelt ügynököknek. MEGJEGYZÉS: Ütemezett műszakhosszanként vagy fizetett óránként csak egy általános feltétel lehet, amelyre a műszak vonatkozik. Csak Az ügynökökhöz rendelt munkaállapot-profilokhoz kapcsolódó általános feltételeket és munkakörülményeket a dinamikus rendelkezésre állásban és a részleges napi ajánlatokban és kereskedésekben használják.
Alkalmazza a munkakörülményeket a műszakokra bármilyen érkezési idővel	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha azt szeretné, hogy a munkafeltételek bármilyen érkezési időponttal rendelkező műszakokra vonatkozzanak. Ha a jelölőnégyzet nincs bejelölve, adjon meg egy időpontot, ha azt szeretné, hogy a munkafeltétel a következő időpontban vagy később

kezdődő műszakokra vonatkozzon

Mező	Leírás
	mint a megadott érkezési idő. Ezek a lehetőségek kölcsönösen kizárják egymást: csak az egyiket választhatja ki.
Belefoglalandó napok száma	Azok a napok, amelyekre ez a munkavégzési feltétel vonatkozik. Alapértelmezés szerint minden nap kiválasztott. Legalább egy napot ki kell választani.
Tevékenységek	Kattintson a Hozzáadás gombra egy sor hozzáadásához a Tevékenységek táblához, majd adja meg a tevékenység részleteit. Ezek a következők: ▪ Név – Adjon meg egy nevet a szünet vagy ebéd leírásához. Ha üresen hagyja ezt a mezőt, a WFM a Szünet gombbal tölti ki. ▪ Típus – szünet vagy ebéd. ▪ Min. késleltetés – Az a minimális idő óó:pp formátumban, amelynek el kell telnie a műszak kezdési időpontja és a tevékenység kezdete között. Ennek az értéknek az öt perc többszöröseinek kell lennie. Ha bármi mást ad meg, azt a legközelebbi öt percre kerekíti a rendszer. ▪ Maximális késleltetés – A műszak kezdési ideje és a tevékenység kezdete között eltelhet maximális idő óó:pp formátumban. Ennek az értéknek az öt perc többszöröseinek kell lennie. Ha bármi mást ad meg, azt a legközelebbi öt percre kerekíti a rendszer. ▪ Időtartam – A tevékenység időtartama óó:pp formátumban. Ennek az értéknek az öt perc többszöröseinek kell lennie. Ha bármi mást ad meg, azt a legközelebbi öt percre kerekíti a rendszer. A nulla (0) értékű tevékenységeket a rendszer figyelmen kívül hagyja. ▪ Növekmény – Az a növekmény egy óra alatt, amikor a tevékenység elkezdődhet. Ha például a tevékenység egy órával a 08:00-ás műszakkezdet után kezdődhet, és Ön a 15 perces növekményt választja, akkor a tevékenység 09:15-kor, 09:30-kor vagy 09:45-kor kezdődhet. ▪ Minimális időköz – Az a minimális időköz, amely ez és az előző tevékenység között telik el. Ennek az értéknek az öt perc többszöröseinek kell lennie. Bármi más megadása esetén a rendszer a legközelebbi ötre kerekíti az értéket

	jegyzőkönyv. ▪ Fizetett rész – A tevékenység HH:MM formátumban fizetett része. A nem fizetett tevékenységek meghosszabbítják a műszakot a fizetett órák munkakörülményeinek fizetetlen időtartamával. Például egy nyolcórás műszak egy órás fizetetlen ebéddel kilenc órás műszakká válik. Munkavégzés esetén legfeljebb 48 óra áll rendelkezésre. ▪ Szín/Színazonosító – Az a szín, amely ezt a tevékenységet jelöli az ütemezésben. A színazonosító a kiválasztott szín hexadecimális kódja. ▪ Tevékenység metaadatai – (nem kötelező) Metaadatértéket rendel a szünetekhez vagy ebédekhez, illetve eltávolítja azokat. A metaadatértékek hozzárendelése vagy eltávolítása itt felülbírálja a Tevékenység metaadatai oldalon hozzárendelt alapértelmezett metaadat-értékeket. A metaadatértékek konfigurálásával, valamint a szünetekhez és ebédekhez való hozzárendelésével kapcsolatos további információkért lásd: Tevékenységek metaadat-értékeinek kezelése.
Maximális optimalizálási beállítás	Lehetővé teszi annak szabályozását, hogy az Ütemezések optimalizálása funkció mennyi ideig mozgathat egy szünetet vagy ebédet előre vagy hátra a tevékenység korlátain belül. Ha az érték üres, az optimalizáló olyan messzire tudja mozgatni a tevékenységet, amennyire azt a tevékenység korlátai lehetővé teszik. Ha az érték nulla (0), a tevékenység nem helyezhető át. MEGJEGYZÉS: A mező maximális értéke 23:59.
Munkafeltétel-profilok hozzárendelése	A munkafeltételekhez hozzárendelt egy vagy több munkakörülmény-profil.
Műszakok hozzárendelése	(Csak akkor jelenik meg, ha a Munkafeltétel típusa Fizetett óra) Egy vagy több Műszakok, amelyek ezt a munkakörülményeket használják.

Munkafeltétel-gombok definíciói

Gomb	Leírás
Mentés	Kattintson ide az új vagy megváltozott munkaállapot mentéséhez. Ez a gomb le van tiltva

Gomb	Leírás
	amíg egy munkafeltételt el nem neveznek vagy ki nem választanak, és az összes kitöltött mező érvényes nem lesz.
Törlés	Kattintson ide a munkaállapot törléséhez. Ez a gomb le van tiltva, amíg meg nem nevez vagy ki nem választ egy munkafeltételt.
Mégse	Kattintson ide a munkaállapot módosításainak visszavonásához.

Munka állapot profilok kezelése

A munkafeltétel-profilok lehetővé teszik, hogy nem általános munkafeltételeket társítson ügynökökhöz ahelyett, hogy csak műszakokhoz társítaná őket. A munkaállapot-profilok használatával optimalizálhatja az ügynök napközbeni ebédjeit és szüneteit, és automatizálhatja az ügynök szüneteinek és ebédjeinek áthelyezését a szolgáltatási várólista lefedettségének javítása érdekében.

Csak rendszergazdák és ütemezők hozhatnak létre és kezelhetnek munkaállapot-profilokat.

Olyan munkaállapot-profilokat kell létrehoznia, amelyek tartalmazzák a fizetett munkaidő-feltételeket (a műszakok hossza meghosszabbodik a fizetetlen szünetek és ebédek miatt), valamint a műszakhossz-munkafeltételeket (a műszakok hossza nem hosszabbodik meg a fizetetlen szünetek és ebédek miatt). A műszakhosszúságú munkakörülményekkel rendelkező profilok akkor hasznosak, ha az ügynökök részleges napi kereskedéseket és ajánlatokat vagy intrady dinamikus ütemezést végeznek. Lásd: Munkakörülmények kezelése .

Minden munkakörülmény-profil ügynököket és munkakörülményeket tartalmaz. Egy ügynököt vagy munkafeltételt nem kell szerepeltetni a munkafeltétel-profilban.

> MEGJEGYZÉS: Egy ügyintéző csak egyetlen munkakörülmény-profilban szerepelhet. Egy munkakörülmény-profilban azonban több munkafeltétel is szerepelhet, és egy munkafeltétel tagja lehet a Több munkakörülmény-profil.

Ütemezés munkaállapot-profilokkal

Az Ütemezés szolgáltatás az ügynök munkaállapot-profiljában szereplő munkafeltételeket használhatja az ügynök ebédjeinek és szüneteinek ütemezéséhez. A munkakörülmények az ügynök műszakjára vonatkoznak egy adott napon.

Mezőleírások

Használja a Munkafeltétel-profilok lapot a munka feltételeprofilok létrehozásához,

szerkesztéséhez és törléséhez. A Munkakörülmény-profil oldal mezőinek leírása alább

található.

Mez	Leírás
Munkafeltétel-profil neve	A munkafeltétel-profil egyedi neve.
Munkafeltételek hozzárendelése	Válasszon ki és rendeljen hozzá adott munkafeltételeket a munkafeltétel-profilhoz. Ugyanaz a munkafeltétel több munkakörülmény-profilban is szerepelhet.
Ügyintézők hozzárendelése	Válassza ki és rendelje hozzá az ügyintézőket a munka feltétele profilhoz. Mind aktív, mind Inaktív szerek állnak rendelkezésre a kiválasztáshoz. MEGJEGYZÉS: Egy ügyintézőt csak egy munkafeltétel-profilhoz lehet hozzárendelni.

Min/max óra feltételek kezelése

A Minimális/maximális órafeltételek oldalon a következő paraméterek beállításával korlátozhatja az ügynökök munkaidejét:

- Az ügynökök által hetente ledolgozott napok minimális és maximális száma
- Az ügynökök által hetente ledolgozott fizetett órák minimális és maximális száma
- Az ügynökök által a hét minden napján ledolgozott fizetett órák minimális és maximális száma

A minimális/maximális óránkénti feltételek konfigurálása nem kötelező. Erre akkor van szükség, ha azt szeretné, hogy az ügynökök ütemezése dinamikus elérhetőség használatával történjen (lásd: Tudnivalók az elérhetőségemről).

MEGJEGYZÉS: A minimális/maximális óra feltételek minimális/maximális óraprofilok használatával vannak hozzárendelve az ügynökökhöz (lásd: Minimális/maximális órás feltételek hozzárendelése ügynökökhöz).

Műszakok és ütemtervek

A minimális/maximális órafeltételek a következő ütemezési módszereket veszik figyelembe:

- Rögzített, hozzárendelt és változó műszakok

  MEGJEGYZÉS: Korlátozhatja az ügynökök által hetente ledolgozott napok és fizetett órák minimális és maximális számát változó műszakokkal is. Ha egy ügyintézőt hozzárendel egy Változó munkaműszak és min/maximális óra feltétel ugyanazon a héten (akár egy min/max óra feltételt használ alapértelmezettként, akár egy adott dátumtartományra alkalmaz egyet), WFM a min/max óra feltétel konfigurációját használja a változó munkaműszak konfigurációja helyett.

- Dinamikus ütemezés

- Dinamikus rendelkezésre állás
- Napközbeni dinamikus ütemezés
- Manuálisan szerkesztett ütemezések
- Kereskedések, ajánlatok, kivételek, mentorálás és szabadidő

Miután hozzárendelt egy min/max profilt egy ügyintézőhöz, annak minimális/maximális feltételei az ügynökhöz rendelt minden műszakra érvényesek lesznek a hét minden napján. A minimális/maximális feltételek csak a fizetett órákat korlátozzák. A nem fizetett tevékenységek nem számítanak bele az ezen az oldalon beállított heti vagy napi paraméterekbe.

Időmeghatározások

Az ezen a lapon beállított korlátozások a WFM által meghatározott hetekre és napokra vonatkoznak, nem feltétlenül a naptárban megjelenő módon.

- A "hét" a WFM ütemezési hetére utal, amelyet a Globális beállítások oldal Hét első napja mezője határoz meg (lásd: Rendszerszintű WFM beállításainak konfigurálása). A "hét" magában foglalja az összes órát minden olyan műszakban, amely egy ütemezési héten kezdődik, még azokban a műszakokban is, amelyek éjfélt átlépnek a következő ütemezési hétre. A "hét" nem foglalja magában az előző heti műszakból származó órákat, amelyek átlépik az éjfélt.
- A "nap" arra a napra utal, amikor a műszak megkezdődik, és magában foglalja a műszak összes óráját, még akkor is, ha a műszak éjfél és a következő nap között van. A "nap" nem foglalja magában az előző napi műszakból származó órákat, amelyek átlépik az éjfélt.

> **PÉLDA**
>
> Az ügynöknek hétfőn és kedden a következő műszakjai vannak:
>
> - Hétfő 20:00 – Kedd 4:00 AM
> - Kedd 14:00–22:00
>
> WFM hétfő és kedd közötti első műszakban nem osztja fel a nyolc órát. Mivel a műszak hétfőn kezdődik, WFM mind a nyolc órát a hétfői műszak részének számítja.

Mind a "nap", mind a "hét" olyan napokra és hetekre vonatkozik, ahogyan azok az ügynök ütemezési időzónájában megjelennek (lásd:

Az időzónákról).

Konfigurációs szempontok ütemezése

Bizonyos ütemezési elemek, amelyeket a WFM más részeiben konfigurál, olyan ütemezéseket hozhatnak létre, amelyek megsértik az ügynökökhöz rendelt minimális/maximális feltételeket. Bizonyos esetekben ez azt okozhatja, hogy az ügynökök nincsenek ütemezve.

Ezek az elemek a következők.

Kivételek

Ha egy ügynök ütemezése részleges vagy teljes napos fizetett vagy nem fizetett kivételt tartalmaz, WFM megpróbál létrehozni egy olyan ütemezést, amely megfelel az ügynökhöz a Minimális/maximális óraprofilok oldalon alapértelmezettként vagy egy adott dátumtartományhoz rendelt min/max óra feltételnek.

A fizetett vagy nem fizetett kivételek hozzárendelése azonban néha olyan ütemezéseket eredményezhet, amelyek megsértik a minimális/maximális óra feltételeket. Az ügynök továbbra is ütemezve lesz, ha egy fizetett vagy nem fizetett kivétel olyan ütemezést hoz létre, amely megsérti az ügynök min/max óra feltételét.

1. példa: Fizetett kivétel

Egy ügynök hozzá van rendelve egy min/max hour profilhoz egy min/max óra feltétellel, amely szerdán legfeljebb 10 órára korlátozza az ügynököt, és az ügynöknek szerdán is van egy műszakja 8:00 AM és 16:00 óra között. A felügyelő azonban fizetett kivételt is hozzárendelt az ügynökhöz szerdán 16:00 és 20:00 óra között.

Ez azt jelenti, hogy az ügynök szerdán, 8:00 és 20:00 óra között 12 órás műszaknak felel meg, AM 8: 00 és 20: 00 között. Az ügynök ütemezése ezért megsérti az ügynök min/max óra feltételét, de az ügynök továbbra is ütemezve van.

2. példa: Nem fizetett kivétel

Egy ügynök hozzá van rendelve egy min/max óra profilhoz egy min/max óra feltétellel, amely az ügynököt szerdán legalább hat órára korlátozza, és az ügynöknek szerdán is van egy műszakja 8:00 AM és 16:00 óra között. A felügyelő azonban fizetett kivételt is hozzárendelt az ügynökhöz szerdán 8: 00-AM 13: 00 között.

Ez azt jelenti, hogy az ügynök szerdán, 13:00 és 16:00 óra között háromórás műszaknak felel meg. Az ügynök ütemezése ezért megsérti az ügynök hat órás min/max óra feltételét, de az ügynök továbbra is ütemezve van.

Egymást átfedő műszakok

Az egyik napon kezdődő műszakok néha átléphetik az éjfélt, és átfedhetik a következő napon kezdődő műszakokat. Amikor ez megtörténik, WFM nem számolja azt az időszakot, amikor a menetrendek kétszer átfedik egymást. Ehelyett megtartja a teljes műszakot az átfedő napon, és lerövidíti a műszakot az átfedő napon.

Ez azt okozhatja, hogy az ügynök ütemezése megsérti a hozzárendelt min/max óra feltételt. Egy ügynök nem lesz ütemezve, ha az egymást átfedő műszakok olyan ütemezést hoznak létre, amely megsérti az ügynök min/max óra feltételét.

PÉLDA

Az ügynök hozzá van rendelve egy min/max hour profilhoz egy min/max hour feltétellel, amely az ügynököt hétfőn és kedden legalább nyolc órára korlátozza.

Az ügynöknek ezeken a napokon a következő műszakjai vannak:

- Hétfő 22:00–Kedd 6:00 AM
- Kedd 2:00 AM–10:00 AM

Ennek az ügynöknek a műszakjai kedden négy órán át átfedik egymást, 2: 0 AM 0-6: 00 AM között. WFM ezt a négy órát a hétfői műszak részének számítja, nem a keddinek.

Ez azt jelenti, hogy az ügynöknek most négy órás műszakja van kedden, 6:00 AM 10:00 AM. között. Az ügynök ütemezési konfigurációja ezért megsérti az ügynök nyolc órás min/max óra feltételét, és az ügynök nincs ütemezve.

Mezőleírások

A Min/Max óra feltételek lapon hozhat létre, szerkeszthet és törölhet minimális/maximális

óránkénti feltételeket. Az oldalon található mezők leírása az alábbiakban található.

Mező	Leírás
Min/Max óra feltétel neve	A feltétel egyedi neve.
Min. fizetett órák hetente	A heti fizetett órák minimális száma, amelyet egy ügynök dolgozhat. Ezeknek az óráknak egyenlőnek vagy kevesebbnek kell lenniük, mint az ügynökök dinamikus ütemezése, dinamikus rendelkezésre állása és műszakkonfigurációi által egy héten belül engedélyezett maximális óraszám.
Max. fizetett órák száma hetente	A heti fizetett órák maximális száma, amelyet egy ügynök dolgozhat. Ezeknek az óráknak nagyobbnak vagy egyenlőnek kell lenniük azzal a minimális lehetséges óraszámmal, amelyet az ügynökök dinamikus ütemezése, dinamikus rendelkezésre állása és műszakkonfigurációi lehetővé tesznek számukra egy hét alatt.
Min. nap hetente	Azon napok minimális száma hetente, amelyeken egy ügynök dolgozhat. Ezek A napoknak kisebbnek vagy egyenlőnek kell lenniük azon napok teljes számával, amelyeket az ügynökök dinamikus ütemezése, dinamikus rendelkezésre állása és műszakkonfigurációi lehetővé tesznek számukra egy hét alatt.

Mező	Leírás
Heti napok maximális száma	Azon napok maximális száma hetente, amikor egy ügynök dolgozhat. Ezek A napoknak nagyobbnak vagy egyenlőnek kell lenniük azoknak a napoknak a teljes számával, amelyeket az ügynökök dinamikus ütemezése, dinamikus rendelkezésre állása és műszakkonfigurációi egy héten belül igényelnek. **PÉLDA** : A felügyelő egy ügynököt napos változó műszakhoz rendel. Két napon a felügyelő kiválasztotta a szabadnapokat Engedélyezett jelölőnégyzet (két nap nem kötelező). Három nap elteltével a felügyelő nem jelölte be az Engedélyezett szabadnapok jelölőnégyzetet (három nap szükséges). Ha a felügyelő min/max óra feltételt is hozzárendel ehhez az ügynökhöz, akkor a felügyelőnek hárommal egyenlő vagy annál nagyobb számot kell megadnia a Maximális napok hetente mezőben.
Alkalmazás erre	A hét azon napja vagy napjai, amely(ek)nek a paramétereit konfigurálni szeretné. A Shift+kattintás billentyűkombinációval több egymást követő napot, a Ctrl+kattintás billentyűkombinációval pedig több nem egymást követő napot jelölhet ki.
Fizetett órák	Min– A hét kiválasztott napjának minimális fizetett órája. Ezeknek az óráknak kevesebbnek vagy egyenlőnek kell lenniük azzal a maximális lehetséges óraszámmal, amelyet az ügynökök dinamikus ütemezése, dinamikus rendelkezésre állása és műszakkonfigurációi lehetővé tesznek számukra a kiválasztott napon. Max– A hét kiválasztott napjának maximális fizetett órája. Ezeknek az óráknak nagyobbnak vagy egyenlőnek kell lenniük azzal a minimális lehetséges óraszámmal, amelyet az ügynökök dinamikus ütemezése, dinamikus rendelkezésre állása és műszakkonfigurációi lehetővé tesznek számukra a kiválasztott napon.
A műszakok közötti minimális időköz	Az a minimális idő, amely a különböző napokon a műszakok között létezhet. MEGJEGYZÉS: A műszakok közötti minimális időköz alkalmazása és érvényesítése az ütemezés futtatásakor történik, nem pedig az ütemezésnél Később végzett szerkesztések.

Min/max óra feltételek hozzárendelése ügynökökhöz

A minimális/maximális óraprofilok arra szolgálnak, hogy a minimális/maximális órás feltételeket adott ügynökökhöz társítsák adott hetekre. Az ügynököket társítani kell az alapértelmezett min/max hour profilhoz

vagy egy adott min/max órás profilhoz, hogy dinamikus rendelkezésre állási munkaműszakokkal ütemezhetők legyenek.

Az oldalon található mezők leírása az alábbiakban található.

Mező	Leírás
Min/Max óra profilnév	Adjon egyedi nevet a profilnak.
Alapértelmezett feltétel használata	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet az alapértelmezett min/max hour feltétel megadásához, és Válassza ki ezt a feltételt a legördülő listából. Az alapértelmezett feltételek akkor érvényesek, ha az ügynökhöz nincs feltétel rendelve egy adott dátumtartományhoz. MEGJEGYZÉS Ha nem konfigurál alapértelmezett feltételt, és nincsenek feltételek konfigurálva egy ügynök adott dátumtartományához, akkor Ez az ügynök minimális vagy maximális órakorlátozás nélkül lesz ütemezve.
Dátumtartomány feltételei konfigurálásához	Kattintson a Hozzáadás gombra a kezdő hét, a befejező hét és a minimális/maximális óra az adott dátumtartományra vonatkozó feltétel. Jelölje be bármelyik meglévő sor bal oldalán található jelölőnégyzetet, ha törölni szeretné az adott sort a táblázatból.
Ügyintézők hozzárendelése hozzárendelheti őket	Ügynökök áthelyezése az Elérhető panelről a Hozzárendelt ablaktáblákra, amelyekhez A profil.

Az ütemezni kívánt ügynökök számának korlátozása

A Maximális létszámcsoportok oldal lehetővé teszi, hogy felső határt állítson be arra vonatkozóan, hogy a csoporthoz rendelt ügynökök közül hány ütemezhető egyidejű munkára.

PÉLDA Az ügyfélszolgálati központban 200 ügynök áll rendelkezésre, de csak 100 ügynök számára van hely. Egyszerre nem ütemezhet 100-nál több ügynököt. Annak biztosítása, hogy a menetrendek megfeleljenek a következőknek:
Ezzel a korláttal beállíthat egy maximális ütemezési csoportot, amely tartalmazza a 200 ügyintézőt, és amely az egyidejű ütemezési korlátot 100 ügyintézőre állítja.

MEGJEGYZÉS: Ha a Maximális létszámcsoportok beállítást használja, akkor a Kiegyensúlyozott ütemezést is használnia kell.

Ha ütemezést futtat olyan ügynökök számára, akikre a maximális személyzeti csoport korlátozása vonatkozik, és elérte a korlátot, további ügynökök nem ütemezhetők. Azon a héten nem jön létre ütemezés a maximális korláton kívüli ügynökök számára, még akkor sem, ha ez sérti az ügynökök személyes min/max óra profilját vagy műszakváltását. Az ütemezés normálisan fut más ügynökök esetében, és "Részleges siker" állapottal fejeződhet be. A felhasználói kérelem részleteit tartalmazó oldal (lásd: Kiszolgálókérések megtekintése WFM felhasználóktól) felsorolja azokat az ügynököket, akiket a maximális személyzeti

korlátozás miatt nem lehetett ütemezni.

A maximális személyzeti csoport konfigurálásakor az általa beállított korlátozást figyelembe veszi a rendszer minden olyan területen, amely ütemterveket hoz létre vagy módosít. Ezek a területek a következők:

- Ütemezés futtatása
- Dinamikus ütemezési esemény létrehozása
- Ütemezési kereskedések és ajánlatok jóváhagyása
- Mentorálási, kivétel- és szabadságkérelmek jóváhagyása
- Ütemezési tevékenységek másolása
- Napközbeni dinamikus ütemezés automatikus vagy manuális jóváhagyása
- Ügyintézői ütemezések szerkesztése az Ügynökütemezés oldalon
- Az Ütemezés, a Kezelés szerkesztése lapon végrehajtott módosítások

A rendszer elutasítja az ütemtervek megváltoztatására irányuló kísérleteket, amelyek megsértik a maximális személyzeti korlát korlátozását. Ha továbbra is módosítani szeretné az ütemezést, más ütemezési módosításokat is végrehajthat, amelyek megoldják a problémát (például áthelyezheti más ügyintézők tevékenységeit), és megpróbálhatja újra az eredeti ütemezés módosítását.

A maximális létszámcsoport korlátozás alá eső ügynökváltások magukban foglalják az összes tevékenységet, kivéve a Nincs ütemezés, a Nem elérhető és az Elérhető tevékenységeket.

Különleges esetnek minősülnek azok a kivételek, amelyek a személyzeti csoport maximális korlátozásának mérlegelésekor szerepelnek. Egyes kivételek, mint például a szabadságok, nem követelik meg, hogy az ügynök elfoglalja az ügyfélszolgálati központ helyét. Az ügynök jelenléte nem számít bele a személyzeti csoportok maximális létszámkorlátjába. Annak érdekében, hogy megkülönböztesse azokat a kivételeket, amelyeknek számítaniuk kell, és azokat, amelyeknek nem, a kivételek beállíthatók munkaállomást igénylőként. [További információ: Kivételek] kezelése.

Mezőleírások

A Maximális létszámcsoportok lapon maximális létszámú csoportokat hozhat létre, szerkeszthet és

törölhet. A maximális létszámú személyzeti csoport létrehozásakor, szerkesztésekor vagy törlésekor az

Mező	Leírás
oldalon található mezők leírása alább található.	
Maximális személyzeti csoport neve	A maximális létszámú csoport egyedi neve.
Maximális személyzeti korlát	Azon ügynökök maximális száma, akik egyidejűleg dolgozhatnak bármelyiknél
	Idő

Mező	Leírás
Ügyintézők hozzárendelése hozzárendelheti őket	Ügynökök áthelyezése az Elérhető panelről a Hozzárendelt ablaktáblákra, amelyekhez
	A maximális személyzeti csoport.

Disztribúció létrehozása

Az elosztás egy hétnyi kapcsolattartási adatból áll a nap minden 30 perces intervallumában. Az adatok a következőket tartalmazzák:

Oszlop	Leírás
Érintkezési arány	A napi összes kontakt százalékos aránya az intervallumban. MEGJEGYZÉS: Exportáláskor az érintkezési arány tizedesjegyként, nem százalékban fejeződik ki. Például megjelenik egy kapcsolati arány A táblázatban szereplő 2,03%-ot a program 0,0203-ként exportálja egy táblázatba.
Kapcsolatok elosztása	Az intervallumban fogadott kapcsolatok száma. Ha engedélyezve van a Globális Beállítások lap (Előrejelzett kapcsolattartók tizedesjegyként engedélyezése beállítás), ez az érték legfeljebb két tizedesjegyet tartalmazhat.
Átlagos Beszédidő	Az átlagos beszélgetési vagy
feldolgozási idő. Átlagos munkaidő	Az érintkezés utáni átlagos
munkaidő.	

Az eloszlás határozza meg az érintkezési térfogat ingadozását egy napos időközönként. A

WFM így hoz létre elosztást:

1. WFM kiszámítja a referencia-időszakban kapott kapcsolattartók átlagos számát az egyes ütemezési intervallumokra vonatkozóan a terjesztési kérelemben kiválasztott hét minden napjára. A különleges eseményekkel járó napokat figyelmen kívül hagyják. Válasszon hat-nyolc legutóbbi hetet referencia-időszaknak, ügyelve arra, hogy ne használjon szokatlan mennyiségű hetet, például ünnepi hetet.

   PÉLDA A hétfői 8:30–9:00 AM intervallum átlagos érintkezési mennyiségének kiszámításához a WFM az egyes hétfők 8:30–9:00 AM intervallumának mennyiségét veszi figyelembe
   A referencia-időszakban, és elosztja az összeget a referencia-időszak hétfőinek számával.

2. WFM ezután elosztja az egyes félórák eredményét az egész nap során kapott kapcsolatok átlagos számával, hogy meghatározza a napi kapcsolatok százalékos arányát, amely ebben az intervallumban érkezik.

3. WFM félóránként kiszámítja az átlagos beszélgetési időt (interaktív szolgáltatási sorok) vagy feldolgozási időt (nem interaktív szolgáltatási sorok) és a kapcsolatfelvétel utáni munkaidő értékeket kapcsolatonként.

> **PÉLDA** A 8:30–9:00 közötti átlagos beszélgetési/feldolgozási idő kiszámítása
> AM hétfői intervallumban WFM a referencia-időszak minden hétfőjére vonatkozóan 8:30 AM és 9:00 AM közötti beszélgetési idő / feldolgozási idő összegét veszi figyelembe, és elosztja az összeget a kapcsolatok számával. WFM ugyanezt a módszert használja az átlagos munkaidő kiszámításához.

A jövő nem mindig ismétli meg a múltat. A jövőbeli események a névjegyek eloszlásának módosítását okozhatják. Ha tud olyan közelgő eseményekről, amelyek hatással lehetnek a terjesztésre, szerkesztheti a terjesztést, hogy figyelembe vegye ezeket az eseményeket. Bármely 30 perces intervallumban módosíthatja a valószínűleg érkező partnerek számát, az átlagos beszélgetési vagy feldolgozási időt, valamint az érintkezés utáni átlagos munkaidőt (lásd: Eloszlások és előrejelzések szerkesztése).

Terjesztés létrehozásának irányelvei

A megfelelő referencia-időszak kiválasztása fontos az előrejelzési időszaknak megfelelő eloszlás létrehozásához.

Létrehozhat egy felosztást egyszer, és újra felhasználhatja minden előrejelzéshez, vagy létrehozhat egy új felosztást minden alkalommal, amikor előrejelzést hoz létre. Az elosztás és az előrejelzés automatikusan kapcsolódik egymáshoz – egy szolgáltatási várólistának egyszerre csak egy termelési elosztása és egy termelési előrejelzése lehet.

A létrehozott terjesztés típusa attól függ, hogy milyen típusú szolgáltatási várólistához hozza létre. A felosztás létrehozásakor kövesse az alábbi irányelveket:

- Ha napi vagy heti kapcsolattartási adatai vadul ingadoznak, válasszon hosszabb referencia-időszakot. Ha kapcsolattartási adatai meglehetősen stabilak, válasszon rövidebb referencia-időszakot.
- Ha kapcsolattartási adatai meglehetősen stabilak vagy szezonálisak, válasszon hosszabb referencia-időszakot az előző év azonos időszakából.
- Ha legalább egy évnyi előzményadattal rendelkezik, és üzleti és útvonaltervezési mintái nem változtak meg jelentősen, használjon egy évvel korábbi referencia-időszakot, amely hasonló az előrejelzési időszakhoz.
- Ha kevesebb, mint egy évnyi előzményadattal rendelkezik, vagy az ügyfélszolgálati központ körülményei drámaian megváltoztak, azonosítson egy újabb időszakot, amely valószínűleg az előrejelzési időszakhoz hasonló kapcsolattartási adatokkal rendelkezik.
- Ha a kapcsolattartási adatok egész évben viszonylag stabilak, több hónapig is eltarthat anélkül, hogy új elosztást kellene létrehoznia.
- Ha a kapcsolattartási adatok gyakran változnak vagy szezonális eltéréseket mutatnak, előfordulhat,

hogy legalább havonta egyszer, vagy minden előrejelzés létrehozásakor újra kell generálnia az eloszlást.

> MEGJEGYZÉS: A felosztások figyelmen kívül hagyják a referencia-időszakon belüli dátumokat, amelyekhez különleges események vannak hozzárendelve, valamint a lezárt dátumként címkézett dátumokat.

Disztribúciók kezelése

Használja a Terjesztési kérelmek lapot termelési és elnevezett disztribúciók létrehozásához.

A termelési felosztás alapértelmezés szerint használatos az előrejelzés létrehozásához. Csak egy termelési elosztás lehet. Ezzel szemben sok elnevezett eloszlás lehet. Az elnevezett felosztások annak elemzésére szolgálnak, hogy a különböző feltételek hogyan befolyásolják a kapcsolattartók mennyiségét és az ügynökök ütemezését. Az elnevezett eloszlások létrehozhatók előzményadatokkal, mint egy termelési eloszlás, de előzményadatok nélkül is létrehozhatók, majd manuálisan feltölthetők.

Az előrejelzés létrehozásához termelési felosztás helyett névvel ellátott felosztást is használhat.

> MEGJEGYZÉS Ha biztos abban, hogy a kapcsolattartó központban a kapcsolattartási mennyiség és az eloszlás stabil, akkor csak egy elosztást és egy előrejelzést kell létrehoznia, és nem kell named Disztribúciók.

Termelési elosztás létrehozása

Termelési eloszlás létrehozása

1. A Terjesztési kérelem lapon válassza a **Termelési elosztási kérelem** elküldése lehetőséget.
2. Válasszon ki egy vagy több szolgáltatásvárólistát. A listában azok az elérhető szolgáltatási várólisták szerepelnek, amelyeknél nincs bejelölve a "Ne hozzon létre előrejelzéseket vagy ütemezéseket ehhez a szolgáltatási várólistához" jelölőnégyzet a Szolgáltatássorok kezelése lapon.
3. Adja meg a kívánt referencia-időszak kezdő és záró dátumát a szolgáltatási várólista időzónájában. A referencia-időszaknak olyan előzményadatokkal kell rendelkeznie, amelyek nagyon hasonlítanak azokra a dátumokra, amelyekre előrejelzést szeretne létrehozni. A referencia-időszakban a hét minden kiválasztott napjára vonatkozóan adatokat kell tartalmaznia. Ha nincs adat, WFM nullákkal tölti ki ezeket az időszakokat.
4. Válassza ki a hét azon napjait, amelyekre felosztást szeretne kiszámítani. Alapértelmezés szerint a hét minden napja ki van választva.
5. Döntse el, hogy szeretné-e frissíteni a szolgáltatási várólista standard idejét (Átlagos beszélgetési idő és Kapcsolatfelvétel utáni átlagos munkaidő) ezen eloszlás alapján.
6. Ütemezze, hogy mikor szeretné futtatni a kérést. Alapértelmezés szerint a kérés azonnal fut.
7. Kattintson a Submit (Küldés) **gombra**.

A kérés sikeres futtatása után megtekintheti és szükség szerint szerkesztheti a terjesztést.

Névvel ellátott eloszlás létrehozása

A Terjesztési kérelem lapon elnevezett terjesztési kérelmet küldhet el. A kérés létrehozhat egy új névvel ellátott terjesztést, vagy felülírhat egy meglévő névvel ellátott elosztást új adatokkal.

Névvel ellátott eloszlás létrehozása

1. A Terjesztési kérelem lapon válassza ki a kívánt lehetőséget: **Új névvel ellátott terjesztési kérelem** elküldése vagy **Meglévő elnevezett terjesztési kérelem** elküldése.
2. Válasszon ki egy szolgáltatási várólistát. Vegye figyelembe, hogy bár több szolgáltatási várólistát is kiválaszthat egy termelési disztribúcióhoz, csak egy szolgáltatási várólistát választhat ki egy elnevezett disztribúcióhoz.
3. Adjon egyedi nevet a megnevezett terjesztésnek, ha új kérelemről van szó, vagy válassza ki a meglévő névvel ellátott terjesztési nevet, ha egy meglévő névvel ellátott terjesztési nevet használ újra.
4. Adja meg a kívánt referencia-időszak kezdő és záró dátumát a szolgáltatási várólista időzónájában. A referencia-időszaknak olyan előzményadatokkal kell rendelkeznie, amelyek nagyon hasonlítanak azokra a dátumokra, amelyekre előrejelzést szeretne létrehozni. A referencia-időszakban a hét minden kiválasztott napjára vonatkozóan adatokat kell tartalmaznia. Ha nincs adat, WFM nullákkal tölti ki ezeket az időszakokat.
5. Válassza ki a hét azon napjait, amelyekre felosztást szeretne kiszámítani. Alapértelmezés szerint a hét minden napja ki van választva.
6. Döntse el, hogy szeretné-e frissíteni a szolgáltatási várólista standard idejét (Átlagos beszélgetési idő és Kapcsolatfelvétel utáni átlagos munkaidő) ezen eloszlás alapján.
7. Ütemezze, hogy mikor szeretné futtatni a kérést. Alapértelmezés szerint a kérés azonnal fut.
8. Kattintson a Run (Futtatás) **gombra**.

A kérés sikeres futtatása után megtekintheti és szükség szerint szerkesztheti a terjesztést.

Eloszlás megtekintése

Eloszlás megtekintése

1. A Tervezés lapon válassza az Elosztás **lehetőséget**.
2. Válassza ki azt a szolgáltatási várólistát, amelyhez a terjesztést futtatta.
3. Válassza ki a termelési vagy elnevezett elosztást. Az eloszlás táblázatos és grafikus formában is megjelenik.
4. Válassza ki a hét megtekinteni kívánt napját a legördülő listából. Másik lehetőségként görgessen felfelé vagy lefelé a megjelenített adatokon, és kattintson az alján lévő fekete sávra a következő napi adatok megtekintéséhez, vagy a felül lévő fekete sávra az előző nap adatainak megtekintéséhez.

MEGJEGYZÉS: A szolgáltatási várólista időzónája is megjelenik. Csak olvasható, és erről az oldalról nem módosítható. Ha a szolgáltatási várólista időzónája megváltozik a szolgáltatási várólistákon

Lapon minden érintett disztribúciót és előrejelzést újra kell futtatni vagy manuálisan szerkeszteni, mivel a szolgáltatási várólista időzónájának változása nem jelenik meg automatikusan bennük.

Disztribúciók használata

Miután futtatott egy disztribúciót, a szerkesztésen kívül számos műveletet is végezhet vele. Ezeket a műveleteket a Terjesztés lap jobb felső sarkában található gombok vezérlik. A gombfunkciók leírását az alábbi táblázat tartalmazza.

Nem minden gomb érhető el éles és elnevezett disztribúciókhoz is.

Gomb	funkció
Mentés	Szerkesztett terjesztés mentése.
Mentés másként	Más néven menti a terjesztést. Ez megőrzi az eredeti eloszlást, és létrehoz egy új, elnevezett eloszlást.
Átnev.	Névvel ellátott eloszlás átnevezése. Ez a függvény nem másolja a terjesztést, mint a Mentés másként függvény, hanem megváltoztatja a terjesztés nevét. A módosítás után a régi név nem jelenik meg a szolgáltatásvárólista elnevezett disztribúcióinak listájában.
Törlés	Törli az elnevezett terjesztést.
Másolás éles környezetbe	A megnevezett terjesztést éles környezetbe másolja. Ez a függvény felülírja a a meglévő termelési eloszlás adatai ennek a megnevezett eloszlásnak az adataival. Ha például a megnevezett felosztás csak hétfőre és keddre vonatkozóan tartalmaz adatokat, de a termelési eloszlás a hét minden napjára vonatkozóan tartalmaz adatokat, akkor a másolat után a termelési felosztás is csak hétfőre és keddre vonatkozó adatokat fog tartalmazni.
Exportálás	A terjesztésben lévő adatokat export.csv nevű CSV fájlként exportálja. Az exportfájl a hét minden napjának terjesztési adatait tartalmazza. Ezek az adatok kezelhetők egy táblázatkezelő alkalmazásban, majd visszamásolhatók a terjesztésbe.

Előrejelzés létrehozása

Az előrejelzés a kapcsolattartók számának előrejelzése a nap minden 30 perces intervallumában, amelyet egy kapcsolattartó központ egy adott időszakban kap. Háromféle előrejelzés létezik:

- A **termelési előrejelzés** a termelési ütemezés létrehozására szolgál. Csak egy termelési előrejelzés lehet.
- **Az elnevezett előrejelzések** a "mi lenne, ha?" előrejelzések, amelyek figyelembe veszik a mennyiségi tényezőket, például a marketingkampányokat, amelyek változásokat eredményeznek a kapcsolattartási mennyiségben, az átlagos kezelési időben vagy a működési órákban. Sok névvel ellátott előrejelzés lehet.
- A **stratégiai előrejelzés** egy ötéves előrejelzés, amely megjeleníti a szolgáltatási várólista előrejelzett követelményeinek teljesítéséhez havonta szükséges ügynökök számát. Csak egy stratégiai előrejelzés lehet. Ezt az előrejelzést különböző stratégiai tervezési jelentések készítésére használják.

WFM korábbi kapcsolattartói adatokat és eloszlást használ az előrejelzés létrehozásához. Az előrejelzés ezután ütemezés létrehozására szolgál.

Az előrejelzési folyamatról

Előrejelzés létrehozásához a következő feladatok mindegyikét végre kell hajtania.

Eloszlás létrehozása

Hozzon létre egy terjesztést (lásd: Terjesztés létrehozása), vagy használjon meglévő terjesztést a kiválasztott szolgáltatási várólistához és referencia-időszakhoz. Válasszon hat-nyolc legutóbbi hetet referencia-időszaknak, ügyelve arra, hogy ne használjon szokatlan mennyiségű hetet, például ünnepi hetet.

Az eloszlások felelősek a napi érintkezési mennyiség várható százalékának meghatározásáért, amely a nap minden intervallumában előfordul. Válassza ki azt a referencia-időszakot, amely a legjobban tükrözi a kapcsolattartók várható eloszlását egy nap folyamán.

A terjesztés szerkesztése

Szükség esetén szerkessze a felosztást (lásd: Felosztások és előrejelzések szerkesztése). Ha például arra számít, hogy az előrejelzési időszakban a hét egy bizonyos napján alacsonyabb lesz a kapcsolattartók mennyisége, csökkentheti a kapcsolattartók mennyiségét azon a napon a felosztásban.

> MEGJEGYZÉS: Ha különleges esemény van hozzárendelve ehhez a naphoz (lásd: Számadás rendellenes kontakttérfogatú napokhoz), akkor WFM normalizálja a kontaktok mennyiségét, hogy az eloszlások pontosabbak legyenek. Ebben az esetben nincs szükség az elosztás manuális módosítására.

Előrejelzési módszer kiválasztása

Két előrejelzési módszer létezik, Standard és Speciális. A Standard módszer a WFM által használt örökölt módszer. Ez a módszer minden hetet ugyanúgy kezel: egyetlen hónapon belül nem lehet hétről hétre ábrázolni az érintkezési mennyiségek vagy a kezelési idők különbségeit. Ezért nem tükrözi az érintkezési térfogat szezonális változásait a hét és a hónap különböző időpontjaiban. Ez a módszer akkor ajánlott, ha referenciaadatként legfeljebb egy évnyi előzményadatot használhat.

A fejlett előrejelzési módszer képes pontosabban tükrözni az érintkezési mennyiség szezonális változásait és kezelni az időt. Ez a módszer azoknak a kapcsolattartó központoknak ajánlott, amelyek szezonális ingadozásokat tapasztalnak az érintkezési mennyiségben, és amelyek több mint egy éves előzményadatokkal rendelkeznek. Minél hosszabb a referencia-időszak, annál pontosabban képes ez az előrejelzési módszer tükrözni a heti, havi és éves változásokat.

Válasszon ki egy referencia-reriodot

WFM előzményadatokat használ a jövőbeli követelmények előrejelzéséhez. A választott referencia-időszak a választott előrejelzési módszertől függ.

- **Standard előrejelzési módszer**. Azonosítsa a referencia-időszakot azokkal az előzményadatokkal, amelyek leginkább hasonlítanak arra az időszakra, amelyre előrejelzést szeretne létrehozni. A kiválasztott referencia-időszaknak tükröznie kell az előrejelzési időszak során valószínűleg előforduló heti mintákat. A referencia-időszak kiválasztása az előrejelzési időszakot megelőző évből gyakran a legjobban tükrözi a heti mintákat.
- **Fejlett előrejelzési módszer**. Ez az előrejelzési módszer hosszabb referencia-időszak esetén jobban teljesít. Azonosítsa egy vagy hosszabb év referencia-időszakát azokkal az előzményadatokkal, amelyek a legjobban tükrözik az előrejelzési időszakban valószínűleg előforduló heti, havi és éves szezonális mintákat.

A szolgáltatási várólistához és a figyelembe vett referencia-időszakhoz elérhető előzményadatok megtekintéséhez használja az Előzményadatok megtekintése és szerkesztése oldalt (lásd: Előzményadatok megtekintése és szerkesztése).

Az előrejelzés létrehozása

Az előrejelzési kérelem elindításakor a WFM a következő lépéseket hajtja végre:

1. A korábbi referencia-időszakban a szolgáltatási várólistához rendelt speciális eseménymódosításokat alkalmazza.
2. Létrehozza az átlagos kapcsolattartási mennyiséget a hét minden napjára a referencia-időszak adatainak felhasználásával (Standard előrejelzési módszer), vagy létrehozza az átlagos napi kapcsolattartási mennyiséget a referencia-időszak adatainak felhasználásával (Speciális előrejelzési módszer).

MEGJEGYZÉS: Az érintkezési térfogatok kiszámításakor a WFM közeli (a legközelebbi egész számhoz képest felfelé vagy lefelé) kerekít, kivéve, ha az értéket nullára kerekítené. Ebben az esetben az érték
1-re felfelé kerekítve.

3. Ha a múltbeli trend használata mellett döntött, a WFM a két kiválasztott referencia-időszak alapján határozza meg az éves növekedési ütemet. Az éves növekedési ráta az érintkezési térfogatnak a két referencia-időszak közötti időváltozás során bekövetkezett változásából származik. Az időváltozást az egyes referencia-időszakok köznapjai közötti távolsággal kell mérni. Ha a várt trend használata mellett döntött, a WFM az Ön által megadott százalékos éves növekedési ütemnek megfelelően módosítja a volumen-előrejelzéseket. A történelmi trend és a várható trend eltérően vonatkozik az előzetes időszakra. További információ: Trendek használata az előrejelzésben .
4. Beállítja az egyes napok térfogatvetítését az érintkezési korrekciós tényezővel.
5. Az eloszlásból származó érintkezési arányokat alkalmazza a nap minden intervallumára. A kapcsolattartók újraelosztása olyan nem interaktív szolgáltatási várólistákhoz történik, amelyek munkaidőben egyenletes vagy arányos újraelosztást alkalmaznak. Ellenkező esetben a kapcsolatok száma a szolgáltatási várólista nyitvatartási idejében érkező kapcsolattartókból származik. Ha a szolgáltatási várólista egy bizonyos időközönként zárva van, a kapcsolatok száma nulla.
6. Nem interaktív szolgáltatási várólisták esetén megszorozza az egyes intervallumok tervezett kapcsolattartóit az átlagos kezelési idővel, hogy megbecsülje a szükséges ügynökkezelési időt.
7. Egy algoritmus segítségével határozza meg a szolgáltatásiszint-célok eléréséhez intervallumonként szükséges ügynökök számát.

MEGJEGYZÉS: Ha egy szolgáltatási várólista a hét valamely napján zárva van, akkor a Szolgáltatási várólisták lapon szerkesztenie kell a szolgáltatásvárólistát, hogy törölje az Aktív jelölőnégyzet jelölését a hét adott napján. Ha nem,
Kész, az előrejelzési kérés sikertelen lesz.

MEGJEGYZÉS: Ha az előrejelzési időszakon belül van olyan dátum, amelyhez cégdátumtársítás tartozik, akkor a WFM a cégtársítási referenciadátum mennyiségét használja, de ennek a kapcsolattartónak az eloszlását
A napi intervallum szerinti térfogat az eloszlásból származik.

Az előrejelzés áttekintése

Ha úgy gondolja, hogy az előrejelzési értékek nem felelnek meg a célnak, szerkesztheti az előrejelzést (lásd: Felosztások és előrejelzések szerkesztése).

Előrejelzés létrehozása

Az Előrejelzési kérelmek lapon termelési, elnevezett és stratégiai előrejelzéseket hozhat létre.

ELŐFELTÉTEL Az előrejelzés létrehozása előtt minden kiválasztott szolgáltatási várólistához rendelkeznie kell elosztással.

Előrejelzés létrehozása

1. Az Előrejelzés oldalon kattintson az Új kérelem **lehetőségre**.
2. Az Előrejelzési kérelem oldalon válassza ki a létrehozni kívánt előrejelzés típusát. A lehetőségek:
   - Új termelési előrejelzés létrehozása
   - Új névvel ellátott előrejelzés létrehozása
   - Meglévő névvel ellátott előrejelzés létrehozása
   - Új stratégiai előrejelzés létrehozása
3. Töltse ki az Előrejelzési kérelem oldal szakaszait az alább leírtak szerint.
4. Kattintson a Submit (Küldés) **gombra**.

Szakaszleírások

MEGJEGYZÉS: Nem minden előrejelzési típushoz szükséges minden szakasz.

Előrejelzési módszer

Válassza ki a használni kívánt előrejelzési módszert, Speciális vagy Standard. A Speciális módszer heti, havi és éves mintákat vesz figyelembe a referencia-időszak adataiban. A standard módszer nem érzékeny az ilyen szezonális változásokra, és megfelelőbb, ha a referencia-időszakban egy évnél rövidebb múltbeli adatok állnak rendelkezésre.

MEGJEGYZÉS: A stratégiai előrejelzések csak a Standard előrejelzési módszert használják.

Előrejelzési időszak

Válassza ki az előrejelzés által lefedett időszak kezdő és záró dátumát.

Szolgáltatási várólista típusa

Válassza ki az interaktív vagy nem interaktív szolgáltatási várólista-típust ehhez az előrejelzéshez.

MEGJEGYZÉS: A stratégiai előrejelzések csak interaktív szolgáltatásvárólisták esetén futtathatók.

Szolgáltatási sor / Szolgáltatási várólisták

Válassza ki azt a szolgáltatási várólistát, amelyhez az előrejelzés tartozik. Az elérhető szolgáltatási várólisták mindegyike a kiválasztott szolgáltatásiválólista-típushoz tartozik, és nincs bejelölve a "Ne hozzon létre előrejelzéseket vagy ütemezéseket ehhez a szolgáltatási várólistához" jelölőnégyzet a Szolgáltatási várólisták oldalon (lásd: Szolgáltatási várólisták kezelése). Egy termelési vagy stratégiai előrejelzéshez egynél több szolgáltatási várólistát is kiválaszthat. Elnevezett előrejelzések esetén csak egy szolgáltatási várólistát választhat ki.

MEGJEGYZÉS: A stratégiai előrejelzések csak interaktív szolgáltatásvárólisták esetén futtathatók.

Amikor kiválasztja a termelési előrejelzés szolgáltatási várólistáit, minden szolgáltatási várólista megjeleníti a hozzá rendelt alapértelmezett zsugorodási forgatókönyvet. Szükség esetén kiválaszthat egy másik zsugorítási forgatókönyvet, vagy üresen hagyhatja a Zsugorodási forgatókönyv mezőt, hogy a rendszer ne alkalmazzon zsugorítást az adott szolgáltatási várólistára.

Zsugorodási forgatókönyv

Válassza ki a megnevezett előrejelzésre alkalmazni kívánt zsugorodási forgatókönyvet. A zsugorítási forgatókönyv legfeljebb 12 zsugorodási hétből áll egy megadott sorrendben (az aktuális héttől tizenkét hétig), amelyek az előrejelzés futtatásakor lesznek alkalmazva a szolgáltatási várólistára.

Megjelenik az alapértelmezett zsugorodási forgatókönyv a kiválasztott szolgáltatási várólistához. Kiválaszthat egy másik zsugorodási forgatókönyvet a kiválasztott szolgáltatási várólistához rendelt forgatókönyvek listájából, vagy üresen hagyhatja a mezőt, hogy a rendszer ne alkalmazzon zsugorítást.

Zsugorodási hét eltolása

Adja meg a használni kívánt zsugorítási heti eltolást. Az alapértelmezett eltolás 0, ami azt jelenti, hogy az ütemezés ugyanazon a héten fut, mint az előrejelzés. Ha az ütemezést két héttel az előrejelzés futtatása után kívánja futtatni, akkor a zsugorodási hét eltolása 2. Ez arra utasítja WFM, hogy két hét múlva kezdje el számolni a 0. hét zsugorodását, amikor ténylegesen futtatja az ütemtervet. Ekkor több kivétel lesz az ütemezésben, így az előre jelzett zsugorodás alacsonyabb érték lesz, mintha most futtatná az ütemezést a jövőbeli két hetes időszakra.

Előrejelzés neve

Ha új, névvel ellátott előrejelzést hoz létre, adjon egyedi nevet az előrejelzésnek. Ha meglévő névvel ellátott előrejelzést hoz létre, válassza ki azt a névvel ellátott előrejelzést a legördülő listából.

Elosztás

Válassza ki a használni kívánt terjesztést. Ha több szolgáltatási várólistát választott ki, ennek az éles elosztásnak kell lennie. Ha kiválasztott egy szolgáltatási várólistát, akkor ez lehet az éles elosztás vagy egy elnevezett disztribúció. Bármelyik terjesztési típust is választja, azt a kiválasztott szolgáltatási várólistákhoz kell futtatni.

Trend opciók

Válassza ki a használni kívánt trendbeállítást (lásd: Trendek használata az előrejelzésben).

- Nincs trend – Akkor használja ezt a beállítást, ha a névjegyek hangereje idővel állandó marad.
- Történelmi trend– Ezzel a beállítással két referencia-időszak historikus adataiból határozhatja meg a trendet.

- Várható trend– Akkor használja ezt a beállítást, ha a kapcsolattartók mennyiségét a referencia-időszak adataira alkalmazott éves növekedési ütem alapján szeretné előrejelezni.

Bázisidőszak

Adja meg az előrejelzésben használandó referencia-időszakot. A referencia-időszak attól függ, hogy melyik trendopciót választja.

Ha a...	Akkor...
Nincs trend	Adja meg a referencia-időszak kezdő és záró dátumát. A Speciális előrejelzési módszerhez válassza ki a lehető leghosszabb referencia-időszakot, amely megfelel az aktuális üzleti feltételeknek.
Történelmi tendencia	Adjon meg két referenciatartományt a trend kiszámításához. 1-es hatótáv legalább egy hétnek kell lennie. Ez a kiindulópont az érintkezési térfogat időbeli változásának kiszámításához. A 2. tartomány esetében válassza ki a lehető leghosszabb referencia-időszakot, amely tükrözi vállalkozásának jelenlegi feltételeit. Ez a szezonalitást, vagyis a vállalat hónapjai közötti normál eltérést jelenti. A historikus trendmodell akkor teljesít optimálisan, ha mindkét tartomány azonos hosszúságú.
Várható tendencia	Adjon meg egyetlen referenciatartományt és az éves növekedési ütem százalékos értékét. Hívott: A Speciális előrejelzési módszer segítségével válassza ki a lehető leghosszabb referencia-időszakot, amely megfelel az aktuális üzleti feltételeknek.

Kapcsolat kezelési ideje

Válassza ki az előrejelzés létrehozásához használt átlagos beszélgetési időhöz (ATT) és az átlagos kapcsolatfelvétel utáni munkaidőhöz (AWT) használni kívánt forrást. Ezeket az értékeket kiszámíthatja a kiválasztott elosztásból, vagy használhatja a szolgáltatási várólistához konfigurált ATT és AWT értékeket a Szolgáltatási várólisták oldalon.

Érintkezők korrekciós tényezője

(Nem kötelező) Adjon meg egy névjegykorrekciós tényezőt az előre jelzett névjegyek hangerejének növeléséhez vagy csökkentéséhez. Az alapértelmezett érték 1,0, ami azt jelenti, hogy nincs változás.

Szolgáltatásiszint-célkitűzés

Szükség esetén állítsa be a szolgáltatási szint célkitűzését.

- Ha az előrejelzés interaktív szolgáltatási várólistákra vonatkozik, jelölje be a "Szolgáltatásiszint-célkitűzés konfigurálása" jelölőnégyzetet. Ha be van jelölve, megjelenik egy táblázat, amely a normál szolgáltatásiszint-célkitűzést tartalmazza

A szolgáltatásvárólista Szolgáltatási várólisták lapján konfigurálható. Ezután igény szerint módosíthatja a szolgáltatási szint százalékos arányát intervallumonként.

- Ha az előrejelzés nem interaktív szolgáltatási várólistákra vonatkozik, megjelenik a Kezelési küszöbérték mező. Adja meg azt a percszámot (0 és 4320 között), amelyben a kapcsolattartókat kezelni kell a szolgáltatásiszint-célkitűzés eléréséhez.

A kérés ütemezése

Ütemezze be az előrejelzési kérelem futtatásának dátumát és időpontját. Alapértelmezés szerint a kérés azonnal fut. Miután a kérés sikeresen futott, megtekintheti és szükség szerint szerkesztheti az előrejelzést.

Előrejelzés megtekintése

Előrejelzés megtekintése

1. A Tervezés lapon válassza az Előrejelzés **lehetőséget**.
2. Az oldal bal oldalán válassza a következőket:
   - Az előrejelzés típusa – standard vagy stratégiai
   - A szolgáltatási várólista
   - A termelés vagy a megnevezett előrejelzés
   - Az előrejelzés dátuma
   - Az előrejelzési adatok megjelenítésének időzónája. Alapértelmezés szerint a szolgáltatási várólista időzónájában jelenik meg.
3. Az előrejelzés táblázatos és grafikus formában is megjelenik. Kiválaszthatja, hogy különböző nagyítási szinteken szeretné-e megtekinteni.
   - Napi nézet (D): 30 perces időközönként jeleníti meg a kiválasztott nap adatait
   - Heti nézet (W): A kiválasztott 7 napos hét minden napjának napi adatait jeleníti meg
   - Havi nézet (M): A kiválasztott hónap egyes napjainak napi adatait jeleníti meg

Az előrejelzések használata

Az előrejelzés futtatása után a szerkesztésen kívül számos műveletet is végrehajthat vele. Ezeket a műveleteket az Előrejelzés oldal jobb felső sarkában található gombok vezérlik. A gombfunkciók leírását az alábbi táblázat tartalmazza.

Nem minden gomb érhető el termelési, elnevezett és stratégiai előrejelzésekhez.

Gomb	funkció
Mentés	Szerkesztett előrejelzést ment.
Mentés másként	Termelési vagy névvel ellátott előrejelzést ment más néven. Ez megőrzi az eredeti előrejelzést, és létrehoz egy új, elnevezett előrejelzést, amely tartalmazza az előrejelzésen végzett módosításokat.
Átnev.	Átnevez egy névvel ellátott előrejelzést. Ez a függvény nem másolja az előrejelzést, mint a Mentés másként függvény, hanem megváltoztatja az előrejelzés nevét. A módosítás után a régi név nem jelenik meg a szolgáltatásvárólista elnevezett előrejelzéseinek listájában.
Törlés	Törli az elnevezett előrejelzést.
Másolás éles környezetbe	Az elnevezett előrejelzést éles környezetbe másolja. Ez a függvény felülírja a a meglévő termelési előrejelzés adatai ennek a megnevezett előrejelzésnek az adataival. Ha például a megnevezett előrejelzés csak hétfőre és keddre tartalmaz adatokat, de a termelési előrejelzés a hét minden napjára vonatkozóan tartalmaz adatokat, akkor a másolat után a termelési előrejelzés is csak hétfőre és keddre vonatkozó adatokat fog tartalmazni.
Exportálás	Az előrejelzés adatait export.csv nevű CSV fájlként exportálja. Termelési és névvel ellátott előrejelzések esetén megadhatja az exportálni kívánt adatok kezdő és záró dátumát legfeljebb egy évnyi adathoz, valamint a nagyítási szintet (intervallum, hét vagy hónap). Az alapértelmezett exportálás az a dátumtartomány, nagyítási szint és időzóna, amelyet akkor tekint meg, amikor az Exportálás gombra kattint. Stratégiai előrejelzések esetén az exportálandó adatok kezdő és záró dátumát 1 és 60 hónapnyi adat között választhatja ki. Az alapértelmezett időtartam 60 hónap. Az alapértelmezett nagyítási szint havi bontású, és nincs lehetőség más nagyítási szintre váltásra. Ezek az adatok kezelhetők egy táblázatkezelő alkalmazásban, majd visszamásolhatók az előrejelzésbe.

Előrejelzés importálása

Vannak olyan helyzetek, amikor érdemes lehet előrejelzési adatokat importálni. Ha például nem állnak rendelkezésre előzményadatok, az előrejelzés nem számítható ki Önnek. Vagy talán egy adott szolgáltatási várólista kezeli a hibajegyeket, és az ehhez szükséges ügynökök száma már ismert, és csak létre szeretne hozni egy

ütemezés ezen ügynökök számára. Az adatok importálása ezt lehetővé teszi.

Az importált adatok az Előrejelzés oldalon látható előrejelzési táblázat feltöltésére szolgálnak. Hatékonyabb, mint manuálisan feltölteni a táblázatot cellánként. Az importált előrejelzés lehet termelési előrejelzés vagy névvel ellátott előrejelzés.

MEGJEGYZÉS: Minden intervallumhoz külön sornak kell tartoznia (naponta összesen 48 sornak), kivéve azt a napot, amikor az időzóna áttér a nyári időszámításra vagy a nyári időszámításról. Azon a napon, amikor a nyári időszámítás megy
érvényben 46 sor lesz, és azon a napon, amikor a nyári időszámítás véget ér, 50 sor lesz.

MEGJEGYZÉS: Ha olyan napra importál előrejelzést, amelyhez már tartozik előrejelzés, a meglévő előrejelzés felülíródik.

Az előrejelzések importálása CSV fájlként történik.

- Az előrejelzés egy vagy több napra is vonatkozhat.
- Az előrejelzésnek egyszerre egy interaktív vagy nem interaktív szolgáltatási várólistára kell vonatkoznia.
- Feltételezzük, hogy az előrejelzési adatok a szolgáltatásvárólista időzónájában vannak.
- A CSV fájlnak tartalmaznia kell egy sort minden nap 30 perces intervallumához (összesen 48 sorhoz) naponta, és az egyes sorok adatainak HH:MM formátumúnak kell lenniük.

  MEGJEGYZÉS Ha megpróbál újra importálni egy heti vagy havi nagyítási szinten exportált előrejelzést, hibaüzenet jelenik meg arról, hogy hiányzik egy időszaktartomány. Ennek az az oka, hogy egy
  A heti szintű előrejelzés háromórás időközönként, a havi szintű előrejelzés pedig napi bontásban jeleníti meg az adatokat.

BEVÁLT GYAKORLAT: Ha érték nélküli mezőket tartalmazó előrejelzést tervez importálni, a fájl importálása előtt írjon be egy 0 (nulla) értéket ezekbe a mezőkbe.

Előrejelzés importálása

1. Az Előrejelzési kérelem lapon válassza az Előrejelzés **importálása** lehetőséget.
2. Válassza ki az importálni kívánt előrejelzés típusát:
   - Ha termelési előrejelzést importál, válassza ki azt a szolgáltatási várólistát, amelyhez tartozik.
   - Ha meglévő névvel ellátott előrejelzést importál, válassza ki azt a szolgáltatási várólistát, amelyhez tartozik, valamint a megnevezett előrejelzést.
   - Ha új, névvel ellátott előrejelzést importál, válassza ki a szolgáltatási várólistát, és adja meg az új elnevezett előrejelzés nevét.
3. Válassza ki az importálni kívánt fájlt, majd kattintson a Feltöltés **gombra** az előrejelzés importálásához.

Az előrejelzés feltöltése után ugyanúgy megtekinthető és szerkeszthető, mint bármely más előrejelzés.

Előrejelzés importálása, ha már ismeri az előrejelzett ügynökök számát

A CSV fájl a következő mezőket tartalmazza, ha már ismeri az előrejelzett ügynökök számát.

Mező	Leírás
Dátum	Az előrejelzés dátuma ÉÉÉÉ-HH-NN formátumban. MEGJEGYZÉS: A CSV fájlok dátumformátumát egy táblázatkezelő alkalmazás, például a Microsoft Excel módosíthatja olyan formátumra, amely az alkalmazásban alapértelmezettként van beállítva. Vegye figyelembe ezt a lehetőséget, és győződjön meg arról, hogy a dátumoszlopok úgy vannak konfigurálva, hogy a dátumformátum megfelelő legyen.
Intervallum	A 30 perces időköz óó:pp formátumban. MEGJEGYZÉS: Minden intervallumhoz külön sornak kell tartoznia (naponta összesen 48 sornak).
AgentsElőrejelzés	Az intervallumra előrejelzett ügynökök száma. Adjon meg egy 0-t (nullát) a szolgáltatási várólista bezárásának bármely intervallumában.

Ebben a példa importfájlban az AgentsForecast érték van megadva. Ebben az esetben a WFM a megadott értékeket használja, és nem számítja ki a sajátját.

```
Dátum,Intervallum,ÜgynökökElőrej
    elzés 2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Előrejelzés importálása, ha ki szeretné számítani az előrejelzett ügynökök számát

A CSV fájl a következő mezőket tartalmazza bármilyen sorrendben, ha azt szeretné WFM hogy a megadott metrikák alapján kiszámítsa az előrejelzett ügynökök számát.

Mező	Leírás
Dátum	Az előrejelzés dátuma ÉÉÉÉ-HH-NN formátumban. MEGJEGYZÉS: A CSV fájlok dátumformátumát egy

Mező	Leírás
	táblázatkezelő alkalmazás, például a Microsoft Excel az alkalmazásban alapértelmezettként beállított formátumra. Vegye figyelembe ezt a lehetőséget, és győződjön meg arról, hogy a dátumoszlopok úgy vannak konfigurálva, hogy a dátumformátum megfelelő legyen.
Intervallum	A 30 perces időköz óó:pp formátumban. MEGJEGYZÉS: Minden intervallumhoz külön sornak kell tartoznia (naponta összesen 48 sornak).
KapcsolatokElőrejelzés	Az intervallumra előrejelzett kapcsolatok száma. Adjon meg egy 0-t (nullát) bármelyik
	A szolgáltatási várólista bezárásának időköze. Ha engedélyezve van a WFM globális beállítások oldalon (Előrejelzett kapcsolattartók tizedesjegyként való engedélyezése), ez a szám legfeljebb két tizedesjegyet tartalmazhat (lásd: Rendszerszintű WFM beállítások konfigurálása). Ha kettőnél több tizedesjegyet ad meg, a számot a legközelebbi két tizedesjegyre kerekíti, kivéve, ha ez 0,00 számot eredményezne, amely esetben a megjelenített szám 1.
AverageTalkTimeForecast	Az átlagos beszélgetési idő kapcsolatonként másodpercben, az intervallumra előrejelezve.
AverageWorkTimeForecast	Az érintkezés utáni átlagos munkaidő másodpercben előrejelezve a intervallum.
ServiceLevelPercentForecast	Az intervallumra előre jelzett szolgáltatási szint százalékos
aránya. ServiceLevelTimeForecast	A hívás fogadásához szükséges előrejelzett idő
másodpercben.	

Ebben a példában az AgentsForecast értékét WFM számítja ki, mivel a fájl nem tartalmaz értékeket.

```
Dátum,Intervallum,KapcsolattartóElőrejelzés,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
    ...
```

Trendek használata az előrejelzésben

Ha úgy dönt, hogy trendeket tartalmazó előrejelzést hoz létre, a WFM kiszámítja a kapcsolattartási mennyiség éves növekedési ütemét.

A referencia-időszakok kiválasztása olyan művészet, amelynek figyelembe kell vennie a történelmi adatok szezonális ingadozásait. Ha a múltbeli adatok szezonálisak, akkor a legjobb, ha két különböző év ugyanazon részeit használja a trend meghatározásához.

Webex WFO lineáris trendeket használ az előrejelzéshez. Az előrejelzés létrehozásához két különböző trendbeállítást használhat:

- Korábbi trend – WFM kiválasztott referencia-időszak előzményadatai alapján kiszámítja a kapcsolattartási mennyiség változásának százalékos arányát a hét minden napján, amelyet aztán az előrejelzési időszak minden dátumára alkalmaz.
- Várható trend – WFM megadott éves növekedési ütem alapján számítja ki a kapcsolattartási mennyiség változását az előrejelzési időszak minden dátumára.

Történelmi trendek

Standard előrejelzési módszer

Ez a trendbeállítás két referencia-időszakot használ. A két trend referencia-időszak mindegyikére ki kell számítani a hét minden napjára vonatkozó átlagos érintkezési mennyiséget, valamint a hét minden napjára vonatkozó medián dátumot. Ha például a referencia-időszakban öt szerdai eset van, akkor a szerdai medián az adott nap harmadik előfordulása.

Ezenkívül minden referencia-időszakra kiszámítják a teljes átlagos érintkezési mennyiséget és az átlagos időpontot. Ezután a két referencia-időszak eredményeit kombinálják, hogy megkapják a növekedési ütemet és a növekedési időtartamot. Ebből kiszámítják az éves növekedési ütemet.

A múltbeli trendet használó előrejelzésben az előrejelzés kezdőpontját úgy számítják ki, hogy a trendvonalat a második referencia-időszak közepétől az előrejelzés kezdetéig meghosszabbítják. Az alábbi grafikonon a két referencia-időszak között egy év telik el, és az év során 100 százalékos növekedés volt tapasztalható (a hét minden napjára igaz). Ez a növekedés a következő év januárjáig meghosszabbodik, amikor az előrejelzés megkezdődik.

Speciális előrejelzési módszer

Ez a trendbeállítás két referencia-időszakot használ. A két trend-referencia-időszak mindegyikére ki kell számítani a hét minden napjára vonatkozó érintkezési mennyiséget, valamint a referencia-időszak medián időpontját. Ha például a referencia-időszakban öt szerdai eset van, akkor a szerdai medián az adott nap harmadik előfordulása.

Miután minden referencia-időszakra kiszámították az érintkezések teljes átlagos mennyiségét és átlagos időpontját, ezeket az értékeket használják az érintkezési térfogat és az időbeli különbség kiszámításához. Ebből számítják ki az éves növekedési ütemet.

A múltbeli trendet használó előrejelzésben az előrejelzés kezdőpontját úgy számítják ki, hogy a trendvonalat a második referencia-időszak középpontjától az előrejelzés kezdetéig meghosszabbítják. Az alábbi grafikonon a két referencia-időszak között egy év telik el, és az év során 100 százalékos növekedés volt tapasztalható. Ez a növekedés a következő év januárjáig meghosszabbodik, amikor az előrejelzés megkezdődik.

Várható trendek

Standard előrejelzési módszer

A felhasználó által megadott várható trendet használó előrejelzésben egyetlen referencia-időszakot és egy százalékos éves növekedési rátát kell megadnia. Egyszerű példa erre a 100 százalékos éves növekedési ütem. Egy teljes év elteltével a hívások mennyisége megduplázódik (100 százalékkal nő). A növekedés üteme a hét minden napján azonos, de a hét egyes napjaihoz kapcsolódó lineáris trend meredeksége eltérő lehet (lásd a Hét napja hatást).

Az átlagos hívásmennyiséget a rendszer a hét minden napjára kiszámítja, és átviszi az előrejelzés első napjára. Nem számít, mennyi idő telik el a referencia-időszak és az előrejelzés kezdete között (lásd az alábbi ábrát). Ha az előrejelzés a hét ugyanazon napján kezdődik, a kezdő értékek azonosak lesznek az előrejelzések között. Ha a hét egy másik napján kezdődik, akkor lesz egy kis hibahatár, mivel a trend minden előrejelzési dátumra vonatkozik.

Speciális előrejelzési módszer

A felhasználó által megadott várható trendet használó előrejelzésben egyetlen referencia-időszakot és egy százalékos éves növekedési rátát kell megadnia. Egyszerű példa erre a 100 százalékos éves növekedési ütem. Egy teljes év elteltével az átlagos napi hívásmennyiség megduplázódik (100 százalékkal nő).

Az átlagos napi hívásmennyiséget a teljes referencia-időszakból számítják ki, és átviszik az előrejelzés első napjára. Nem számít, mennyi idő telik el a referencia-időszak és az előrejelzés kezdete között (lásd az alábbi ábrát). Mivel szezonális tényezők is szerepet játszanak, a kezdő előrejelzési érték csak akkor lesz nagyon közel a kezdő referencia-időszak értékéhez, ha az előrejelzés a hét, az év hónapja és a hónap ugyanazon napján kezdődik.

A hét napja hatás

Mivel a hét különböző napjai általában eltérő hívásmennyiséggel rendelkeznek, az egységes éves növekedési ütem hatása a hét napjaitól függően eltérő. Az alábbi példában az éves növekedési ütem 100 százalék. A hét egyes napjainak kezdő és befejező átlagos hívásmennyiségét az alábbi táblázat mutatja:

A hét napja	Kezdeti hívás hangereje	Hívásmennyiség 1 év után
Vasárnap	50	100
Hétfő	50	100
Kedd	50	100
Szerda	100	200
Csütörtök	100	200
Péntek	200	400
Szombat	100	200

A piros szaggatott vonalak a növekedési ütemből eredő trendvonalat mutatják.

Példák: Egyéves előrejelzés a standard előrejelzési módszerrel

Ez a szakasz példákat tartalmaz a konkrét növekedési rátákkal készített éves előrejelzések várható viselkedésére. Az éves növekedési ráta az előrejelzés kezdete után egy teljes évvel várható növekedés mértéke.

> MEGJEGYZÉS: A képlet normál években 365 napot, szökőévekben pedig 366 napot használ évhosszként. Egy normál évben az előrejelzés 365. napján az átlagos hívást befolyásoló növekedés mértéke
> Az előrejelzéshez használt volumen megegyezik az átlaggal és a várt növekedéssel.

1. példa: Pozitív növekedési ráta

Ebben a példában az éves növekedési ütem 50 százalék. Egy év végén a hét minden napjára vonatkozó hívásmennyiségnek az eredeti érték 1,5-szeresére kell növekednie.

A hét napja	Kezdeti hívás hangereje	Hívásmennyiség 1 év után
Vasárnap	50	75
Hétfő	50	75
Kedd	50	75
Szerda	100	150
Csütörtök	100	150

A hét napja	Kezdeti hívás hangereje	Hívásmennyiség 1 év után
Péntek	200	300
Szombat	100	150

2. példa: Zéró növekedési ráta

Ebben a példában a hívásmennyiségek nem változnak a hét napjai szerint (nulla százalékos éves növekedési ütem). Az előrejelzés a hét minden napjára tökéletesen lapos.

A hét napja	Kezdeti hívás hangereje	Hívásmennyiség 1 év után
Vasárnap	50	50
Hétfő	50	50
Kedd	50	50
Szerda	100	100
Csütörtök	100	100
Péntek	200	200
Szombat	100	100

3. példa: Negatív növekedési ráta

Ebben a példában a hívás hangereje csökken. Az első diagramon a –50 százalékos éves növekedési ráta azt jelenti, hogy a hét minden napján a hívásmennyiség egy év után a kezdő érték fele.

A hét napja	Kezdeti hívás hangereje	Hívásmennyiség 1 év után
Vasárnap	50	25
Hétfő	50	25
Kedd	50	25
Szerda	100	50
Csütörtök	100	50
Péntek	200	100
Szombat	100	50

A második ábrán az éves növekedési ütem –200 százalék. Ebben az esetben a hívások mennyisége az év felénél eléri a nullát. Amint a negatív növekedési ráta arra kényszeríti az előrejelzést, hogy a nullához konvergáljon, akkor mélypontra kerül, és soha nem lehet ennél kevesebb. A hét napja hatás miatt (lásd: A hét napja hatás) a hét minden napja nagyjából ugyanabban az időpontban konvergál a nullához.

Példák: Egyéves előrejelzés speciális előrejelzési módszerrel

Ez a szakasz példákat tartalmaz a konkrét növekedési rátákkal készített éves előrejelzések várható viselkedésére. Az éves növekedési ráta az előrejelzés kezdete után egy teljes évvel várható növekedés mértéke.

> MEGJEGYZÉS: A képlet normál években 365 napot, szökőévekben pedig 366 napot használ évhosszként. Az előrejelzés 365. napján a növekedés mértéke nem lesz pontosan megegyezik az éves növekedési ütemmel,
> De nagyon szorosnak és elfogadható hibahatáron belül kell lennie.

1. példa: Pozitív növekedési ráta

Ebben a példában az éves növekedési ütem 50 százalék. Az átlagos hívásmennyiség úgy növekszik, hogy egy év végére az átlagos hívásmennyiség az eredeti érték 1,5-szeresére nő. Az alábbi táblázatban és grafikonon az átlagos hívásmennyiség 497,7-nél kezdődik, és egy év után 745,7-re nő. Az egyes hónapok utolsó napjának átlagos hívásmennyiségét a táblázat mutatja.

Hónap	Referencia-időszak Átlagos napi Hívás hangereje	Átlagos hívásmennyiség a a hónap
január	497.7	518.1
február	497.7	537.2
március	497.7	558.3
április	497.7	578.8
május	497.7	599.9
Június	497.7	620.3
július	497.7	641.5
augusztus	497.7	662.6
szeptember	497.7	683.0
október	497.7	704.1

Hónap	Referencia-időszak Átlagos napi Hívás hangereje	Átlagos hívásmennyiség a a hónap
november	497.7	724.6
december	497.7	745.7

2. példa: Negatív növekedési ráta

Ebben a példában a hívás hangereje csökken. Az első táblázatban és grafikonon –50 százalékos éves növekedési ütemet alkalmazunk úgy, hogy az átlagos napi hívásmennyiség egy év után fele legyen az előrejelzési időszak elején. Az alábbi táblázatban az egyes hónapok átlagos napi hívásai láthatók.

Hónap	Referencia-időszak Átlagos napi Hívás hangereje	Átlagos hívás Voilume a végén a hónap
január	497.7	477.3
február	497.7	458.2
március	497.7	437.1
április	497.7	416.6
május	497.7	395.5
Június	497.7	375.1
július	497.7	353.9
augusztus	497.7	332.8
szeptember	497.7	312.4
október	497.7	291.3
november	497.7	270.8
december	497.7	249.7

A második ábrán az éves növekedési ütem –200 százalék. Ebben az esetben a hívások mennyisége az év felénél eléri a nullát. Amint a negatív növekedési ráta arra kényszeríti az előrejelzést, hogy a nullához konvergáljon, akkor mélypontra kerül, és soha nem lehet ennél kevesebb. A Hét napja érkezési minták miatt előfordulhat, hogy nem minden nap éri el a nullát ugyanabban az időpontban, ahogy az a grafikonon látható.

Stratégiai előrejelzések

A stratégiai előrejelzések 5 évesek. Az éves növekedési ütem az egyéves időpontban várható növekedés kiszámítására, valamint a hívásmennyiség folyamatos növekedését leíró vonal meredekségének kiszámítására szolgál. Ezt az alábbi grafikon éves növekedési ütemként, lineáris trendként mutatja. A növekedési rátát nem alkalmazzák függetlenül a stratégiai előrejelzés minden egyes évére. A szaggatott piros vonal azt szemlélteti, hogy mi történik, ha a növekedési ütemet az előrejelzés minden következő évére alkalmazzák.

Stratégiai előrejelzési példák

Az alábbiakban néhány példát mutatunk be az éves növekedési ütemre, mint lineáris trendre (várható trendre) egy stratégiai előrejelzésben. A bemutatott éves növekedési ráták 100 százalék, nulla százalék és –50 százalék. A kiindulópont minden példában ugyanaz. Figyelje meg, hogy az első év –50 százalékos növekedési üteme a 2. év végén eléri a nullát, majd ott marad az előrejelzés hátralévő részében. Érdemes megjegyezni a nulla százalékos növekedési ütemet is (az előrejelzés hívási volumenében nincs változás).

Cégdátumtársítások kezelése

A határozott dátumtársítás két dátum közötti kapcsolat, amelyek évről évre a hét különböző napjaira esnek. A cég dátumtársításai azért hasznosak, mert amikor WFM előrejelzést készít, a hét ugyanazon napjának előzményadatait használja.

Annak érdekében, hogy a WFM hasonló adatokat tartalmazó dátumot használjon az előrejelzéshez, határozott dátumtársításokat kell létrehoznia.

> **PÉLDA** : A 2014. január 1-jére, szerdára vonatkozó előrejelzés létrehozásához a WFM 2013. január 2., szerda adatait használja. A 2014-es dátum azonban újév napja, a 2013-as dátum pedig a újév napját követő napon. A két dátum elérhetőségei valószínűleg jelentősen eltérnek az ünnep miatt. A 2014. január 1. és 2013. január 1. közötti végleges dátumtársítás létrehozása korrigálja ezt az előrejelzés létrehozásakor.

Ha nem rendelkezik megfelelő előzményadatokkal a WFM adatbázisban a cégidátum-társítások használatához, létrehozhat egy előrejelzést, majd szerkesztheti az adott dátum adatait, hogy azok a helyes információkat tükrözzék (lásd: Felosztások és előrejelzések szerkesztése).

Cég dátumtársításainak másolása

Miután elmentette egy szolgáltatásvárólista rögzített dátumtársításait, átmásolhatja őket egy másik szolgáltatásvárólistába.

Cég dátumtársításainak másolása egyik szolgáltatási várólistából a másikba

1. Válassza ki azt a szolgáltatási várólistát, amelynek vállalati dátumtársításait másolni szeretné.
2. A Másolás szolgáltatási **várólistába** mezőben válassza ki a cél szolgáltatásvárólistát.
3. Kattintson a Copy (Másolás) **gombra**.

MEGJEGYZÉS: A Másolás művelet felülír minden olyan határozott dátumtársítást, amely esetleg be lett állítva a célszolgáltatás-várólistához.

Mezőleírások

A Cég dátumtársításai lapon hozhat létre, szerkeszthet és törölhet véglegesdátum-társításokat az egyes szolgáltatási várólistákhoz.

A társított dátumokat a beállításuk után nem szerkesztheti, de a leírásukat igen. Ha hibát követett el a két dátum kiválasztásakor, törölje a dátumtársítást, és kezdje elölről.

A Cég dátumtársításai oldal mezőinek leírása alább található.

Mező	Leírás
Szolgáltatási várólista	Az a szolgáltatási várólista, amelyhez határozott dátumtársításokat szeretne létrehozni.
Társítsa ezt a jövőbeli céldátumot	Az a jövőbeli dátum, amelyet múltbeli referenciadátumhoz szeretne kapcsolni. Ez az a dátum, amelyre előrejelzéseket fog létrehozni.
Ezzel a történelmi referencia-dátummal	Az a múltbeli dátum, amelynek előzményadatai hasonlóak ahhoz, amit a jövőbeli dátumra vár.
Leírás	A kapcsolódó dátumok leírása azonosításukhoz, például "Újév napja" vagy "Éves értékesítési esemény". Ez az egyetlen mező, amelyet szerkeszthet, miután elmentette a határozott dátumtársítást.
Hozzáadás gomb	Kattintson a Hozzáadás gombra a társított dátumok táblázathoz való hozzáadásához.
Törlés gomb	Ha törölni szeretne egy dátumtársítást, jelölje be a mellette lévő jelölőnégyzetet a A táblázatot, majd kattintson a Törlés gombra.
Másolás a szolgáltatási várólistába	A cél szolgáltatás-várólista, amelybe a megjelenített szolgáltatást másolni szeretné A várólista határozott dátumtársításai.

Számolja el azokat a napokat, amikor rendellenes az érintkezési térfogat

A Különleges események lapon különleges eseményeket hozhat létre és kezelhet, és hozzárendelheti azokat a szolgáltatási várólistákhoz. A különleges esemény olyan eseménytípus, amely miatt az érintkezési hangerő eltér a normáltól. A különleges esemény a hangerő növekedését vagy csökkenését okozhatja. Amikor egy speciális eseményt hozzárendel egy szolgáltatási várólistához, a WFM módosítja a különleges esemény hatását azáltal, hogy eltávolítja azt a felosztásokból, és normalizálja az előrejelzésekben.

Egy történelmi különleges esemény vizsgálatakor vegye figyelembe a következőket:

- Melyik szolgáltatási várólistát érinti a különleges esemény? A különleges események mindig egy szolgáltatási várólistához kapcsolódnak.
- Milyen típusú esemény ez a különleges esemény? A különleges események általános típusait alapértelmezett értékekkel konfigurálhatja. Miután létrehozott egy általános különleges eseményt, bármikor kiválaszthatja azt a rendelkezésre álló különleges eseménytípusok listájából, amikor csak szüksége van rá.
- Mikor történik a különleges esemény?
- Hány nappal a különleges esemény után jelenik meg a kontaktok mennyiségének hatása? Az áramkimaradás hatása azonnali. A számlaformátum módosításának hatása azután következik be, hogy a postai szolgáltató kézbesíti a számlákat, és az ügyfelek megnyitják a levelet.
- Mennyi ideig tart az érintkezési mennyiség hatása napokban? Az áramkimaradás hatása csak egy napig tarthat, ha ez idő alatt helyreáll a szolgáltatás. A számlaformátum módosításának hatása valószínűleg több napig is fennáll, mivel az ügyfelek különböző időpontokban kezelik a számlákat.
- Mi volt a hatásarány? Ezt úgy határozzuk meg, hogy a különleges eseménnyel történt érintkezési térfogatot elosztjuk azzal a kontakttérfogattal, amely a különleges esemény hiányában valószínűleg bekövetkezne.

A terjesztési kérelmekre gyakorolt hatás

Ha a felosztási kérelemben megadott referencia-időszak különleges eseményt tartalmaz, a különleges esemény dátuma nem számít bele a referencia-időszakba. Ez biztosítja, hogy a rendellenes érintkezési minták (beleértve a kontaktkezelési időket) a különleges esemény napján ne befolyásolják a kapcsolatelosztási mintákat.

> **PÉLDA Vegyünk** egy áramkimaradást, amely a napi érintkezési térfogat felére csökken: reggel normális, de délután nullára megy. A 0,5-ös hatásarányú különleges esemény
> Létrehozott. E különleges esemény időpontja, amennyiben egy referencia-időszak része, nem tartozik bele az adott referencia-időszakba.

Az előrejelzési kérelmekre gyakorolt hatás

Ha az előrejelzési kérelemben megadott referencia-időszak különleges eseményt tartalmaz, a normalizált kapcsolattartási mennyiség kiszámítása úgy történik, hogy a különleges esemény napján lévő tényleges kapcsolattartó-mennyiséget elosztja az impakt tényezővel. Az:

Normalizált érintkezési térfogat = tényleges érintkezési mennyiség a különleges esemény napján ÷ impakt tényező

Az áramkimaradás példájában tegyük fel, hogy az áramkimaradás napján a tényleges érintkezési mennyiség 5 000 kapcsolat volt. Az áramkimaradás speciális esemény impakt tényezője 0,5. A fenti egyenlet használatával:

Normalizált érintkezési térfogat = 5 000 ÷ 0,5 = 10 000

A referencia-időszakban a kapcsolattartási mennyiséget 10 000 kapcsolatra normalizálták, hogy kompenzálják a különleges esemény hatását, ami pontosabbá teszi az előrejelzést.

A különleges események korlátozásai

Különleges eseményeket használnak a múltbeli érintkezési térfogat hirtelen és nem ismétlődő változásának hatásainak kiküszöbölésére annak biztosítása érdekében, hogy az előrejelzések ne tartalmazzák ezeket az anomáliákat.

A különleges események nem használhatók a kapcsolattartási mennyiség jövőbeli események, például egy közelgő marketingkampány miatti változásainak előrejelzésére. Az ilyen típusú események automatikusan vagy manuálisan is alkalmazkodhatnak az előrejelzési folyamat során.

Mezőleírások

Az alábbiakban ismertetjük azokat a mezőket, amelyek különleges esemény létrehozásakor, szerkesztésekor vagy törlésekor jelennek meg az oldalon.

Mező	Leírás
Különleges esemény neve	A különleges esemény neve. Karakterek maximális száma = 50.
Ütközés késleltetése	A különleges esemény bekövetkezése és az időpont között egész napokban kifejezett késés Valójában befolyásolja a kapcsolattartó központot. Alapértelmezett érték = 0.
Hatás időtartama	Azon egész napok száma, amelyekre a különleges esemény hatásai várhatóan hatással lesznek utolsó. Alapértelmezett érték = 1.
Hatásarány	A különleges esemény hatása a normál érintkezési térfogatra. Alapértelmezett érték = 1.

Az alábbiakban ismertetjük azokat a mezőket, amelyek akkor jelennek meg, amikor speciális eseményt rendel egy szolgáltatási várólistához.

Mező	Leírás
Szolgáltatási várólista	Válassza ki azt a szolgáltatási várólistát, amelyhez hozzá szeretné
rendelni a különleges eseményt. Különleges esemény	Válassza ki azt a speciális eseményt, amelyet
hozzá szeretne rendelni a szolgáltatási várólistához. Esemény dátuma	Válassza ki a különleges esemény dátumát.
Ütközés késleltetése	Ez a mező automatikusan ki lesz töltve a különleges eseményhez konfigurált értékkel. Kívánt esetben megváltoztathatja.
Hatás időtartama	Ez a mező automatikusan ki lesz töltve a különleges eseményhez konfigurált értékkel.

Mező	Leírás
	Kívánt esetben megváltoztathatja.
Hatásarány	Ez a mező automatikusan ki lesz töltve a különleges eseményhez konfigurált értékkel. Kívánt esetben megváltoztathatja.
Megjegyzés	(Nem kötelező) Kommentálja a különleges eseményt.
Hozzárendelés gomb hozzáadódik a	Erre a gombra kattintva rendelheti hozzá az eseményt a szolgáltatási várólistához. Ez A Hozzárendelt események táblázat.
Törlés gomb	Erre a gombra kattintva törölheti a kiválasztott különleges eseményt a Hozzárendelt Események táblázata.

Adatok az előrejelzés összegzésében

Az Előrejelzés összegzése sorban szereplő adatok kiszámítása az alábbi táblázatban leírtak szerint történik.

> MEGJEGYZÉS: Az Előrejelzés összegzése sorban szereplő összegek és átlagok kiszámítása egy huszonnégy órás időszakra történik. Ezek a számítások nem korlátozódnak a szolgáltatási várólista nyitási és zárási idejére
> kiválasztotta.

Oszlop	Összegző számítás
Ügynökök Tényleges	Az oszlopban szereplő értékek súlyozott átlaga: SZUM(ügynökök tényleges × időszak időtartama) ÷ SZUM (időszak időtartama)
Ügynökök előrejelzése	Az oszlopban szereplő értékek súlyozott átlaga a legközelebbi egész számra felfelé kerekítve: SZUM(ügynökök előrejelzése × időszak időtartama) ÷ SZUM (időszak időtartama)
Ügynökök előrejelzése Zsugorodás alkalmazva	Az időszak időtartamának súlyozott átlaga, a nexst egész számra kerekítve. Ügynökök előrejelzési ÷ ([1 – zsugorodási százalék] ÷ 100) MEGJEGYZÉS Kis mennyiségű szolgáltatási várólistákban kis mennyiségű zsugorodás esetén úgy tűnhet, hogy a zsugorodás nem lett alkalmazva, mert mindkettő Az Ügynökök előrejelzése oszlop és ez az oszlop ugyanazt az értéket jeleníti meg. Például a következő egész számra való felfelé kerekítés miatt a

Oszlop	Összegző számítás
	A tényleges ügyintézői előrejelzés 0,2 1-ként jelenik meg. Ha 5% -os zsugorodást alkalmazunk, az eredmény még mindig kisebb, mint 1. Ennek eredményeképpen mindkét oszlop az 1 értéket jeleníti meg.
Ütemezett ügyintézők	Az oszlopban szereplő értékek súlyozott átlaga: SZUM(ügynökök ütemezett × időszak időtartama) ÷ SZUM (időszak időtartama)
Tényleges átlagos beszélgetési idő	Az oszlopban szereplő értékek súlyozott átlaga: SZUM (átlagos beszélgetési idő, tényleges × névjegyek tényleges) ÷ SZUM(tényleges kapcsolatok)
Átlagos beszélgetési idő előrejelzés	Az oszlopban szereplő nullától eltérő értékek súlyozott átlaga: SZUM (Átlagos beszélgetési idő előrejelzés × Kapcsolatok előrejelzése) ÷ SZUM (Kapcsolatok előrejelzése).
Tényleges átlagos munkaidő	Az oszlopban szereplő értékek súlyozott átlaga: SZUM (átlagos munkaidő, tényleges × kapcsolattartók, tényleges) ÷ SZUM(tényleges kapcsolatok)
Átlagos munkaidő előrejelzés	Az oszlopban szereplő nullától eltérő értékek súlyozott átlaga: SZUM (Átlagos munkaidő előrejelzés × Kapcsolattartók előrejelzése) ÷ SZUM (Kapcsolatok előrejelzése)
Kapcsolattartók Aktuális	Az oszlopban lévő értékek összege.
Kapcsolattartók előrejelzése	Oszlopértékek összege. Ha engedélyezve van a Globális beállítások lapon (Engedélyezés Előrejelzett kapcsolattartók tizedesjegyként), ez az érték legfeljebb két tizedesjegyet tartalmazhat. Szerkesztés esetén az oszlop egyes soraiban lévő cellák megváltoznak: (új összegző érték ÷ régi összegző érték) × régi cellaérték Ha a régi összegző érték nulla volt, minden cella a következőre van állítva: Összegző érték ÷ cellák száma

Oszlop	Összegző számítás
Hálózati ügynökök	Ütemezett ügynökök – ügynökök előrejelzése
Hálózati ügynökök zsugorodással	Ütemezett ügynökök – Zsugorodó szolgáltatási
szint % tényleges	Az oszlopban szereplő értékek súlyozott átlaga: SUM (időköz szolgáltatási szint % × felajánlott kapcsolat) ÷ SUM (intervallum kapcsolatok felajánlva)
Szolgáltatási szint % előrejelzés	Az oszlopban szereplő értékek súlyozott átlaga: SZUM (Szolgáltatási szint % előrejelzés × kapcsolattartók előrejelzése) ÷ SZUM (kapcsolattartók előrejelzése) Alapértelmezés szerint ez az érték van szolgáltatásiszint-célkitűzésként konfigurálva a Szolgáltatássor oldalon, de szükség esetén más értékre is módosítható. Csak interaktív szolgáltatási várólista adatai szerkeszthetők.
Szolgáltatási szint idő előrejelzése	Az oszlopban szereplő értékek súlyozott átlaga: SZUM (szolgáltatási szint idő előrejelzés × kapcsolatok előrejelzése) ÷ SZUM (kapcsolattartók előrejelzése) Alapértelmezés szerint ez az érték van szolgáltatásiszint-célkitűzésként konfigurálva a Szolgáltatássor oldalon, de szükség esetén más értékre is módosítható.
Teljes zsugorodás %	Az összes zsugorodási százalék átlaga. MEGJEGYZÉS: Ha az összegző érték 0%, és egy másik, 0%-nál nagyobb értékre szerkeszti, akkor a program ezt az értéket alkalmazza minden intervallumra Egyenletesen minden intervallumban. Ha például az összegzés értékét 0%-ról 10%-ra módosítja, akkor a rendszer minden intervallumra 10%-ot alkalmaz. Ha azonban az összegző érték nagyobb vagy kisebb, mint 0%, és egy másik, 0%-nál nagyobb vagy kisebb értékre szerkeszti, akkor az intervallumértékek arányosan frissülnek az összes intervallumban, így az összegző érték egyenlő vagy közel áll a megadott értékhez.

Eloszlások és előrejelzések szerkesztése

A felosztások és előrejelzések többféleképpen szerkeszthetők az alábbiakban leírtak szerint.

Adatpontok húzása a diagramon

Az előrejelzési és elosztási grafikonok vonalain lévő adatpontok húzásával növelheti vagy csökkentheti az adatpontok által képviselt értéket.

MEGJEGYZÉS: Vízszintesen megjelenített grafikonon nem húzhat vonalakat.

Vannak olyan adatok, amelyek nem szerkeszthetők az adatpontok húzásával.

- Az előrejelzésben nem szerkesztheti a tényleges adatokat (például a Kapcsolattartók tényadatait) vagy az ütemezett ügyintézők számát (Ütemezett ügynökök).
- Eloszlásban nem szerkesztheti a kapcsolati arány adatait (Kapcsolati arány), de az eloszlás többi értékét igen.

Adatok szerkesztése a táblázatban

A tábla mezőit szerkesztheti. Az elvégzett módosítások azonnal megjelennek a diagramon.

- Kattintson duplán egy táblázatcellára annak szerkesztéséhez. Tabulátorral lépjen ki a cellából, vagy nyomja le az Enter billentyűt az új érték "beragadásához".
- A Tab billentyű lenyomásával helyezze át a jobb oldali cellát.
- A Shift+Tab billentyűkombinációval mozgathatja a cellákat balra.
- Az Enter billentyű lenyomásával egyszerre csak egy cellával léphet lejjebb.
- A Shift+Enter billentyűkombinációval egyszerre egy cellával feljebb léphet.

Üres tábla feltöltése

Ha egy adott napon nem állnak rendelkezésre előrejelzési vagy elosztási adatok, használhatja az importálás funkciót, vagy manuálisan kitöltheti az adott napra vonatkozó előrejelzési vagy elosztási táblát az Inicializálás gombbal. Ez a gomb csak akkor jelenik meg az oldal jobb felső sarkában, ha nincsenek előrejelzési vagy terjesztési adatok a kiválasztott szolgáltatási várólistához és dátumhoz.

MEGJEGYZÉS: Az Inicializálás gomb csak a Napi nagyítás szintjén jelenik meg az Előrejelzés oldalon. Soha nem jelenik meg stratégiai előrejelzéseknél.

Amikor rákattint a gombra, a táblázat nullákkal lesz kitöltve a nap minden intervallumában, amelyet megtekint. Ezután másolhatja és beilleszthetí az adatokat a táblázatba, vagy manuálisan is beírhatja őket.

Összegek szerkesztése az elosztási oldalon

Az alábbi táblázat felsorolja az Elosztás lap azon mezőit, amelyek összegző értéke szerkeszthető, valamint azt, hogy ez a módosítás milyen hatással van a tábla adataira.

Mező	Az adatokra gyakorolt hatás
Átlagos Beszédidő	A rendszer az új összesítő értéket a teljes időszaknak megfelelően alkalmazza. Ez a szerkesztés az ügynökök előrejelzési értékének újraszámítását eredményezi minden időközönként.
Átlagos munkaidő	A rendszer az új összesítő értéket a teljes időszaknak megfelelően alkalmazza. Ez a szerkesztés az ügynökök előrejelzési értékének újraszámítását eredményezi minden időközönként.

Összesítések szerkesztése az előrejelzési oldalon

Az alábbi táblázat felsorolja az Előrejelzés oldal azon mezőit, amelyek összegző értéke szerkeszthető, valamint azt, hogy ez a módosítás milyen hatással van a tábla adataira. Az összesítő érték szerkesztésekor az előrejelzési értékek újraelosztásra kerülnek az egyes intervallumok között. Ez pedig elindítja a tényleges összegző érték újraszámítását, amely esetleg nem egyezik meg a megadott értékkel.

Mező	Az adatokra gyakorolt hatás
Ügynökök előrejelzése	Az új összegző érték arányosan lesz elosztva az idő során Időszak a szerkesztés előtti értékek alapján. Ha az előszerkesztés értékei mind nullák, akkor az új érték egyenletesen oszlik el az időszak összes intervallumában. Ez a módosítás nem eredményezi más mutatók újraszámítását. Ez a szerkesztés csak az Időköz nagyítás szintjén engedélyezett.
Ügynökök előrejelzése Zsugorodás alkalmazva	Az oszlop értékei megváltoznak, ha a zsugorodási százalék megváltozik.
Átlagos beszélgetési idő előrejelzés	A rendszer az új összesítő értéket a teljes időszaknak megfelelően alkalmazza. Ez a szerkesztés az ügynökök előrejelzési értékének újraszámítását eredményezi minden időközönként.
Átlagos munkaidő előrejelzés	A rendszer az új összesítő értéket a teljes időszaknak megfelelően alkalmazza. Ez a szerkesztés az ügynökök előrejelzési értékének újraszámítását eredményezi minden időközönként.
Kapcsolattartók előrejelzése	Az új összegző érték arányosan lesz elosztva az idő során

Mező	Az adatokra gyakorolt hatás
	Időszak a szerkesztés előtti értékek alapján. Ha az előszerkesztés értékei mind nullák, akkor az új érték egyenletesen oszlik el az időszak összes intervallumában. Ez a szerkesztés az ügynökök előrejelzési értékének újraszámítását eredményezi minden időközönként.
Szolgáltatási szint % előrejelzés	Az új összegző értéket a rendszer az idő során minden intervallumra alkalmazza periódus. Ez a szerkesztés az ügynökök előrejelzési értékének újraszámítását eredményezi minden időközönként.
Szolgáltatási szint idő előrejelzése	A rendszer az új összesítő értéket a teljes időszaknak megfelelően alkalmazza. Ez a szerkesztés az ügynökök előrejelzési értékének újraszámítását eredményezi minden időközönként.
Teljes zsugorodás %	Az új összegző értéket a rendszer az idő során minden intervallumra alkalmazza periódus. Ha az intervallumok összes értéke megegyezik, az összesítő érték módosításakor minden intervallumban ugyanaz az érték jelenik meg.

MEGJEGYZÉS: A Hét és Hónap nagyítási szinteken végzett szerkesztések után, de mentés előtt látható számok kissé változhatnak (és valószínűleg változni is fognak), miután a változtatásokat elmentette és propagálta a
Alapul szolgáló intervallumadatok.

Összegek szerkesztése stratégiai előrejelzésben

Bármely stratégiai előrejelzési oszlopot szerkeszthetti az Év nagyítási szintjén, kivéve az Ügynökök előrejelzését, amely más oszlopok értékeiből kerül kiszámításra.

MEGJEGYZÉS: A Kapcsolattartók előrejelzésének összegzése érték az adott év kapcsolattartóinak teljes számát jelenti. Ha ezt az értéket olyan értékre módosítja, amely átlagosan napi 0,5 hívásnál kevesebb, akkor lefelé kerekítjük
nullára. Ezért lehetséges, hogy a havi Kapcsolattartók előrejelzési értéke nulla legyen.

Adatok másolása és beillesztése a táblázatba

A táblázat adatait szabványos Windows gyorsbillentyűkkel másolhatja és illesztheti be.

- Kattintson és húzza az egérrel a táblázat vagy táblázat adott sorainak és oszlopainak kijelöléséhez, vagy nyomja le a Ctrl+A billentyűkombinációt a teljes táblázat vagy táblázat kijelöléséhez.

- A Ctrl+C billentyűkombinációval másolja a kijelölt cellákat a vágólapra tabulátorral tagolt érték (TSV) vagy vesszővel tagolt érték (CSV) formátumban. Ez a művelet szerkeszthető és csak olvasható oszlopokat is másol, ha adatokat másol a táblából.
- A Ctrl+V billentyűkombinációval illessze be a vágólap tartalmát táblázatcellákba. Beilleszthetí egy adott cellacsoportba, vagy egyszerűen kijelölheti azt a cellát, amely a beillesztett adatok bal felső sarkává válik. A program beilleszti az adatokat a kijelölt cellákba, kivéve, ha a kijelölt oszlop írásvédett. A másolt adatok nem illeszthetők be írásvédett oszlopokba. Ha a másolt adatok túl nagyok ahhoz, hogy elférjenek a kijelölt beillesztési területen, a beillesztés a vágólapon lévő adatok méretére bővíti a kijelölést. Például, ha kiválaszt egy 2 × 2 területet, de a vágólapon lévő adatok 3 × 3, akkor 3 × 3 beillesztésre kerül. A beillesztett adatok ki vannak emelve a táblázatban.

Korrekciós tényező alkalmazása oszlopra

Korrekciós tényező alkalmazásával az elosztási vagy előrejelzési táblázat oszlopának minden értékét ugyanazzal a százalékkal szerkesztheti. Ha például 20%-kal szeretné növelni egy oszlop értékét, 1,2-es korrekciós tényezőt kell alkalmaznia.

A korrekciós tényező alkalmazásához kattintson duplán az oszlopfejlécre, és írja be a kívánt értéket a megjelenő párbeszédpanelen. A párbeszédpanel csak az így szerkeszthető oszlopok esetében érhető el.

Az előrejelzésben a következő oszlopokat módosíthatja:

- Kapcsolattartók előrejelzése
- Átlagos Beszédidő
- Átlagos munkaidő előrejelzés
- Teljes zsugorodás %
- Ügynökök előrejelzése Zsugorodás alkalmazva
- Ügynökök előrejelzése
- Szolgáltatási szint % előrejelzés
- Szolgáltatási szint idő előrejelzése

A felosztásban a következő oszlopokat módosíthatja:

- Átlagos Beszédidő
- Átlagos munkaidő

Ütemezési tevékenységek kezelése

Az Alkalmazáskezelés Tevékenységek szakaszának lapjai lehetővé teszik kivételek és projektek beállítását és kezelését.

Kivételek kezelése

A Kivételek lapon kivételeket hozhat létre, szerkeszthet, törölhet és rendelhet hozzá. Kivételt képeznek azok a tevékenységek, amelyek elvonják az ügynököket a szolgálattól. Kivételt képeznek például az értekezletek, a képzés és a szabadidő.

A kivételek többféleképpen is elhelyezhetők az ügyintézők ütemezésében:

- Az ügynökök kérése múltbeli és jövőbeli dátumokra vonatkozó kivételkérésen keresztül (lásd: Kivétel kérése). Az ilyen típusú kivételt az ügynök felügyelőjének jóvá kell hagynia, mielőtt azt az ütemtervre alkalmazná.
- Ügynökökhöz rendelve, mielőtt a felügyelő vagy ütemező futtatná az ütemezést (lásd: Kivétel hozzárendelése). Ütemezés létrehozásakor a WFM alkalmazza a kivételt az ügynök ütemezésére, és áthelyezi a szüneteket, hogy alkalmazkodjon hozzá. WFM megpróbál ütemezni egy másik ügynököt is, hogy ezen a napon dolgozzon, hogy megbizonyosodjon arról, hogy a szolgáltatási várólista követelményei le vannak fedve.
- Ügynökökhöz rendelve, miután egy felügyelő vagy ütemező futtatott egy ütemezést az Ügynökütemezések oldalon (lásd: Tevékenység beszúrása). A kivételek hozzárendelése az ütemezés futtatása után biztosítja, hogy az ütemezés pontosan tükrözze az aktuális feltételeket, és hogy a kivételek előzményei mentésre kerüljenek.
- Ügynökökhöz rendelve dinamikus ütemezési eseményként.
- Ügynökökhöz rendelve napközbeni dinamikus ütemezési szabadságként vagy szabadságkivételként.

Az adott kivételhez rendelt ügynökök listája áttekinthető a Hozzárendelt kivételek jelentésben (lásd:).

A legtöbb esetben a kivétel elhelyezése nyilvánvaló, és pontosan megegyezik a kért elhelyezéssel. Néhány esetben azonban a kivételelhelyezés kevésbé nyilvánvaló, mert az elhelyezésnek követnie kell bizonyos szabályokat a kivételkérés vagy hozzárendelt kivétel és az ügynök meglévő ütemezése alapján, az alábbiakban leírtak szerint.

Hozzárendelt kivételekkel futtatott ütemezések esetén

Ütemezés futtatásakor az ütemező megvizsgálja az egyes ügynökökhöz hozzárendelt kivételeket, és megkísérli a megfelelő ütemezett kivételeket elhelyezni az adott ügynök ütemezésében. Előfordulhat, hogy az ütemezett kivételek nem egyeznek meg pontosan a hozzárendelt kivétel kezdési/befejezési idejével.

> MEGJEGYZÉS: Lehetséges, hogy ha egész napos kivételeket és részleges munkanapos kivételeket rendel változó műszakokhoz, a kivételek olyan választható napokra kerülhetnek, amikor az ügynököknek nincs műszakjuk.

Egész napos hozzárendelt kivételek esetén:

- A teljes napra hozzárendelt kivétel a teljes műszakra vonatkozik, ha az adott napra létrehoznak egyet. Ha nem jön létre műszak az adott napra, akkor a kivétel nem kerül be az ütemezésbe.
- A Kiegyensúlyozott ütemezési módszer esetében, ha egy változó műszaknapon egész napos kivétel van, az ütemező általában nem használja azt a napot, ha vannak más napok, amikor szükség van az ügynökre. Az ütemező azonban inkább erre a napra ütemez, ha nincs más nap, ahol szükség van az ügynökre.

Részleges napra kiosztott kivételek esetén:

- A részleges naphoz rendelt kivételek csak az ütemezés azon részére kerülnek, ahol műszak helyezhető el (azaz az ügyintéző munkára kész).
- Ha a hozzárendelt kivétel egyetlen része sem fedi át a műszak helyét, akkor a kivétel nem kerül be az ütemezésbe.

Jóváhagyott kivétel-, mentorálási és szabadságkérelmek esetén

A kivétel-, mentorálási és szabadságkérelmek mind hozzárendelt kivételeket hoznak létre a jóváhagyáskor, mind a manuálisan, mind az automatikusan jóváhagyott kérelmekhez. A kivétel vagy felkerül az ütemezésbe a jóváhagyás időpontjában, az alábbiakban leírtak szerint.

Ha nincs ütemezés:

- Ha nincs ütemezés az ügyintézőhöz, akkor a kivétel nem kerül fel az ütemezésbe a jóváhagyáskor. A hozzárendelt kivétel továbbra is létrejön, így ha vagy amikor egy scehdule fut, az ütemező megpróbálja elhelyezni a kivételt az ügynök ütemezésében a hozzárendelt kivételeket tartalmazó ütemezés futtatásának szabályai alapján.

Ha létezik ütemezés:

- Az egész napos kérések esetében kivételt képeznek az ütemezésben az adott napon kezdődő műszakokban végzett fizetett tevékenységek felett. Az ezekben a műszakokban végzett nem fizetett tevékenységeket nem elérhető tevékenységgel helyettesítjük. Ha az ügynöknek nincs műszakja azon a napon, akkor a kivétel nem kerül hozzáadásra az ügynök ütemezéséhez.
- A részleges napkérések esetében kivétel kerül be az ütemezésbe a kért időszakra vonatkozóan az adott időszakban meglévő fizetett tevékenységekkel szemben. Ezekben a műszakokban minden egymást átfedő, nem fizetett tevékenység helyébe a Nem elérhető tevékenység lép. Ha az ügynöknek nincs meglévő fizetett tevékenysége ebben az időszakban, akkor a kivétel nem kerül hozzáadásra az ügynök ütemezéséhez.

BEVÁLT GYAKORLAT : Ne törölje azokat a kivételeket, amelyek már nincsenek használatban, ha korábban ügynökökhöz voltak rendelve. Ha törlik őket, a hozzájuk kapcsolódó előzményadatok elvesznek. Inaktiválja a
Kivételek helyett.

Kivételek létrehozása, szerkesztése és törlése

Az alábbiakban ismertetjük azokat a mezőket, amelyek meglévő kivétel szerkesztésekor vagy törlésekor, illetve új kivétel létrehozásakor jelennek meg.

> MEGJEGYZÉS: Az ütemezésben korábban használt kivételek, amelyek még mindig szerepelnek az ütemezési előzményekben, nem törölhetők.

Mező	Leírás
Kivétellel kapcsolatos információk	A kivétel egyedi neve. Karakterek maximális száma = 50.
A kivétel aktiválása	Jelölje be a jelölőnégyzetet a kivétel aktiválásához és elérhetővé tételéhez használ. Ha törli a jelet a jelölőnégyzetből, a kivétel a továbbiakban nem lesz használható (inaktiválva lesz).
Ez a kivétel fizetett tevékenység	Jelölje be a jelölőnégyzetet, ha a kivételtevékenység fizetett tevékenység. Ez a beállítás felülbírálható, ha a kivétel ügynökhöz van rendelve.
Ehhez a tevékenységhez munkaállomás szükséges	Jelölje be a jelölőnégyzetet, ha a kivételtevékenység megköveteli, hogy az ügynök, akihez hozzá van rendelve, munkaállomást foglaljon el. Ha kiválasztja, a kivétel az egyidejűleg ütemezett ügynökök teljes számának kiszámításakor számít (a maximális személyzeti korlát). További tájékoztatásért lásd: Az ütemezni kívánt ügynökök számának korlátozása.
Hivatkozás URL-címe végrehajtásához	Annak a weboldalnak az URL-címe, amelyet az ügynöknek meg kell látogatnia a kivétel tevékenységet, ha szükséges. A teljes URL-címet kell használnia (szükség szerint beleértve a "http", "https" és "www" előtagot is). Az URL megjelenik a kivételben a Saját ütemezésben.
Megjelenítendő szöveg	A kivételben hivatkozásként megjelenő opcionális szöveg a Az URL-cím.
Tevékenység metaadatai egy alapértelmezettet	(Nem kötelező) Alapértelmezett metaadatértéket rendel az alapértelmezetthöz, illetve eltávolít metaadat-érték a kivételtől. A metaadatértékek konfigurálásával kapcsolatos további információkért lásd: Tevékenység metaadat-értékeinek kezelése.
Színes	Az a szín, amely ezt a kivételt jelöli az ütemezésben.

Kivétel hozzárendelése

Az oldalon lévő mezők, amikor kivételt rendel egy vagy több ügyintézőhöz, az alábbiakban vannak leírva.

MEGJEGYZÉS: A hozzárendelt kivételek nem szerkeszthetők. Egy hozzárendelt kivételt átfedhet egy új hozzárendelt kivétellel ugyanarra az ügyintézőre és dátumra/időre. Az első hozzárendelt kivétel ekkor lecserélődik

Az új hozzárendelt kivétellel az ügynökök ütemezésének következő futtatásakor.

Mező	Leírás
Kivétel	Az ügynökökhöz hozzárendelni kívánt kivétel.
Ez a kivétel fizetett tevékenység	Alapértelmezés szerint ez a jelölőnégyzet a kivételhez rendelt fizetett állapotot mutatja. Amikor kivételt rendel egy vagy több ügyintézőhöz ezen az oldalon, bejelölheti vagy törölheti a jelölőnégyzetet a beállítás felülbírálásához.
Ügynökök	Az ügynökök, akiket hozzárendelhet a kivételhez. A kivételhez hozzárendelhet egy, több vagy az összes ügynököt.
Datolya	A kivételtevékenység kezdő és záró dátuma. Megadhat egy kezdő dátumot is, majd megadhatja az ismétlődő tevékenység előfordulásainak számát. Ha több előfordulást ad meg, a Befejezés dátuma mező le lesz tiltva.
Időtartam	A kivételtevékenység kezdési és befejezési időpontja. Ha az Egész nap lehetőséget választja, a Kezdési idő és a Befejezés időpontja mezők le lesznek tiltva. A csak olvasható Órák mező a kezdési és befejezési időpontok alapján számítja ki a tevékenység időtartamát. ▪ Ha a hozzárendelt kivétel egész napos kivétel, akkor az a nap az egyes ügynökök megjelenítési időzónájában van. ▪ Ha a hozzárendelt kivétel egy részleges napos kivétel, a kezdési és befejezési idő mezőkben szereplő időpontok a vevő időzónájába esnek. Az ügynökök azonban a saját megjelenítési időzónájukban látják a kivételt.
Egész nap	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha a tevékenység az egész munkanapon tart. Ha be van jelölve, a Kezdési idő és a Befejezés időpontja mezők le vannak tiltva.
Frekvencia	A tevékenység gyakorisága – nap, hét, hónap vagy év.
Előfordulás	A választott gyakoriságtól függően ez a szakasz a napi, heti, havi vagy éves előfordulás beállításának lehetőségeit jeleníti meg.
Megjegyzés	(Nem kötelező) Adjon hozzá további információkat a hozzárendelt ügynökökre jellemző kivételről. A megadott információk azok számára

láthatók

Mező	Leírás
	ügynökök a Saját ütemezésben, ha a kivétel ütemezve van. A jegyzetet megtekintheti, szerkesztheti vagy törölheti az Ügyintézői ütemezésekben. Itt nem szerkeszthet meglévő jegyzetet, de átfedheti a hozzárendelt kivételt egy új kivétellel ugyanarra a hozzárendelt ügyintézőre, valamint ugyanarra az időpontra és dátumra, amely egy másik jegyzetet tartalmaz. Az új kivétel ezután lecseréli az eredeti kivételt, amikor legközelebb ütemezést futtat ezekhez az ügynökökhöz.

Példák a gyakoriság és az előfordulás konfigurálására

Az alábbi példák bemutatják, hogyan állíthatja be a napi, heti, havi és éves kivételek gyakoriságát és előfordulását.

Csak egyszer

Ha csak egyszer előforduló kivételt szeretne hozzárendelni, használja ezeket a beállításokat.

Mező	Beállítás
Kezdő dátum, Befejezés dátuma	Ugyanaz a dátum
Frekvencia	Nap
Napi előfordulás	1 naponta

Hetente egyszer

Ha 10 héten keresztül hetente egyszer, hétfőn előforduló kivételt szeretne hozzárendelni, használja ezeket a beállításokat.

Mező	Beállítás
Kezdési dátum	A sorozat első hétfőjének dátuma
Előfordulások száma	10
Frekvencia	Hét
Heti előfordulás	1 hetente
Ezeken a napokon	Hétfő MEGJEGYZÉS: A kijelölt napok kék, a ki nem jelölt napok fehérek.

Havonta egyszer

Ha 12 hónapon keresztül havonta egyszer, a második hétfőn előforduló kivételt szeretne hozzárendelni, használja ezeket a beállításokat.

Mező	Beállítás
Kezdési dátum	A sorozat első hétfőjének dátuma
Előfordulások száma	12
Frekvencia	Hónap
Havi előfordulás	Válassza ki az opciót, és töltse ki a nyilatkozatot az alábbiak szerint: "A második Minden 1 hónap hétfőjén."

Évente egyszer

Ha évente egyszer, január 15-én öt éven keresztül kivételt szeretne hozzárendelni, használja az alábbi beállításokat:

Mező	Beállítás
Kezdési dátum	A sorozat első január 15-e
Előfordulások száma	5
Frekvencia	Év
Éves előfordulás	Válassza ki az első lehetőséget, és töltse ki az utasítást az alábbiak szerint: "Minden Január ezen a napon: 15."

Kivételtípusok kezelése

A Kivételtípusok lapon kivételtípusokat hozhat létre, szerkeszthet és törölhet. A kivételtípus egy általános vagy magas szintű kivétel, amelyet az ügynökök kivétel kérésekor választanak ki.

Ha úgy gondolja, hogy ügynökei kiválasztják a megfelelő kivételtípust, amikor szabadságot kérnek, létrehozhat kevésbé általános kivételtípusokat. Ha úgy gondolja, hogy az ügynökök nem választják ki a megfelelő kivételtípust, létrehozhat néhány nagyon széles körű kivételtípust, és megkérheti az ügyintézőket, hogy adjanak meg egy leíró megjegyzést, amikor szabadságot kérnek.

> **PÉLDA** Egy ügynöknek orvoshoz kell fordulnia, ezért amikor szabadságot kér, kiválasztja a Betegszabadság kivételtípust, majd beír egy megjegyzést, amely jelzi, hogy a kérés orvosnak szól találkozó. Ez a kivételtípus helyőrzőként szolgál, amíg az ügynök felettese jóvá nem hagyja a kérelmet. A kérelem jóváhagyásakor a felügyelő beírja az "Orvos kinevezése" kivételt.

MEGJEGYZÉS: A létrehozott kivételtípusok automatikusan hozzá lesznek rendelve a Vállalati nézethez és az Önhöz rendelt nézethez.

Mezőleírások

MEGJEGYZÉS: Nem szerkesztheti és nem törölheti azokat a kivételtípusokat, amelyek nem tartoznak a látókörébe. Ha a nézeten belül egy kivételtípushoz olyan kivételek vannak hozzárendelve, amelyek nem tartoznak a nézetbe, akkor azt nem szerkesztheti

Kivétel típusa. Ez biztosítja, hogy véletlenül se távolíthasson el olyan kivételeket, amelyeket nem tekinthet meg.

Az oldalon található mezők leírása az alábbiakban található.

Mező	Leírás
Kivételtípus neve	Az egyedi kivételtípus neve. Karakterek maximális száma = 50.
Alapértelmezett kivétel	Az ehhez a kivételtípushoz használt alapértelmezett munkafolyamat-kivétel (lásd: Automatizálja az ügynöki kérések kezelését).

Projektek kezelése

A Projektek lapon hozhat létre, szerkeszthet és törölhet projekteket. A projekt olyan tevékenység, amely megakadályozza, hogy az ügynökök válaszoljanak a kapcsolattartóknak. A projekteket általában azért rendelik hozzá, hogy optimalizálják az ügynök üresjárati idejének használatát, amikor az érintkezési mennyiség alacsony. Ezek a tevékenységek minden műszakban zajlanak, és hetente egy vagy több napra rendelhetők hozzá.

WFM minden intervallum lefedettségét megvizsgálja, és a projektet arra az időpontra ütemezi, amikor az a legkisebb hatással van a lefedettségre.

MEGJEGYZÉS: A projektek ütemezése az utolsó, a munkakörülmények és a kivételek figyelembevétele után. Nem ebédekre, szünetekre vagy kivételekre vannak ütemezve. A projektek nem lehetnek

Úgy van konfigurálva, hogy olyan hosszú legyen, mint egy teljes műszak, de inkább rövidebb ideig kell konfigurálni, hogy figyelembe tudják venni az ebédeket, a szüneteket és a kivételeket.

Kétféle projekt létezik: kötelező projektek és nem kötelező projektek (alapértelmezett). A szükséges projektek olyan projektek, amelyeket végre kell hajtani, és ezért a legjobb időben kell ütemezni, még akkor is, ha nincs olyan intervallum, ahol a lefedettség általában lehetővé tenné. A nem szükséges projekteket lehetőség szerint ütemezik, figyelembe véve a lefedettségi követelményeket, és a hozzárendelt prioritásuk alapján ütemezik őket.

A projektek ütemezése a következő sorrendben történik:

- Szükséges projekt
- Nem szükséges projekt, 0. prioritás

- Nem szükséges projekt, 1. prioritás
- Nem szükséges projekt, 2-es prioritás
- És így tovább.

MEGJEGYZÉS: A projekt állapotát módosíthatja kötelezőről nem kötelezőre vagy nem kötelező állapotról kötelezőre. Ez a módosítás csak az ütemezés újbóli futtatása után lép hatályba. Ez nem érinti a már ütemezett

Projektek.

Mezőleírások

BEVÁLT GYAKORLAT: Ne töröljön projekteket. Ha töröl egy projektet, a hozzá társított összes előzményadat elvész.

MEGJEGYZÉS: Nem törölhet olyan projektet, amely jelenleg ütemezve van.

Az oldalon található mezők leírása az alábbiakban található.

Mező	Leírás
Projekt neve	A projekt egyedi neve.
Ez egy kötelező projekt	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha a projektre szükség van. Ha igen, a projekt a nem szükséges projektek előtt kell ütemezni a lehető legjobb lefedettségi helyen. Ez létszámhiányt okozhat.
Prioritás	(Csak opcionális projektek esetén) Egy nullától kilencig terjedő szám, amely leírja a projekt prioritását, ahol a nulla a legmagasabb prioritás. Ha egy projekt kötelező projektként van kijelölve, ebben a mezőben egy csak olvasható "–1" jelenik meg.
Hivatkozás URL-címe végrehajtásához	Annak a weboldalnak az URL-címe, amelyet az ügynöknek meg kell látogatnia a projekt tevékenységet, ha szükséges. A teljes URL-címet kell használnia (beleértve a "http", "https" és "www" előtagokat). Az URL megjelenik a projekttevékenységben a Saját ütemezésben.
Megjelenítendő szöveg	Adja meg a nem kötelező szöveget, amely hivatkozásként jelenik meg a projekttevékenységben Az URL helyett.
Ez a projekt fizetett tevékenység	Jelölje be a jelölőnégyzetet, ha ez a projekt fizetett tevékenység.
A projekt aktiválása	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a projekt aktiválásához. Egy projekt nem lehet

Mező	Leírás
	ütemezve, amíg aktiválva van.
Kezdő dátum/záró dátum	Az időszak kezdő és befejező dátumai, amelyeken az ügyintézők ütemezhetők a munkára A projekt. MEGJEGYZÉS: Az ütemező a projekt kezdési és befejezési dátumát naptári dátumként kezeli, nem műszakdátumként.
Kezdési idő/befejezési idő	Annak az időszaknak a kezdési és befejezési időpontja, amely alatt az ügynökök ütemezhetők a projekten való munkára. MEGJEGYZÉS: Az ütemező a projekt kezdési és befejezési idejét az ügynök ütemezési időzónájára alapozza.
Növekmény ütemezése	Az ütemezési növekmény, amely meghatározza azokat az időközöket, amelyekben a projekt elindulhat. Ha például 15 perces növekményt választ, és a kezdési idő 08:00, akkor az ügynökök 08:00-kor, 08:15-kor, 08:30-kor stb. kezdhetnek el dolgozni egy projekten.
Azok a napok, amikor az ügynökök dolgozhatnak a projekten	Azok a napok, amelyek jelzik, hogy az ügynökök a hét mely napjain ütemezhetők a projekten való munkára. A kiválasztott napok kékek. Alapértelmezés szerint a hét minden napja ki van választva.
Minimális időtartam	(Csak opcionális projektek esetén) Az ügynökök minimális időtartama ütemezve a projekten való munkára. Ez az érték nem lehet kisebb az időtartamegységnél, és az időtartamegység többszörösének kell lennie.
Maximális időtartam	(Csak opcionális projektek esetén) Az ügynökök maximális időtartama ütemezve a projekten való munkára. Ennek az értéknek az időtartamegység többszörösének kell lennie, és legalább meg kell egyeznie a minimális időtartammal.
Időtartam mértékegysége	(Csak opcionális projektek esetén) Az ügynökök ütemezésének alapvető időblokkja a projekten való munkához. Ha például az időtartam egysége 30 perc, és egy ügynök 60 percig dolgozik a projekten a műszak alatt, ez az idő lehet két egymást követő időtartamegység, amelyek összesen 60 perc, vagy egy 30 perces időtartamegység reggel és egy másik 30 perces időtartamegység délután.

Mező	Leírás
Időtartam	(Csak kötelező projektek esetén) Az az időtartam, ameddig az ügynökök a szükséges projekten dolgoznak. Alapértelmezett érték = 30 perc.
A projekttel hetente eltöltött órák számának korlátozása	Jelölje be a jelölőnégyzetet, ha korlátozni szeretné a projekttel töltött heti órák számát. Ha a jelölőnégyzet be van jelölve, megjelenik a Maximum hours per Week (Heti maximális óraszám) beállítás.
Heti maximális óraszám	A heti órák maximális száma, amelyen egy ügynök dolgozhat projekt. Válassza ki a két lehetőség egyikét annak jelzésére, hogy az ügyintéző hetente több napot vagy csak heti egy napot dolgozhat a projekten.
Ügynökök	A projekten való munkára kiválasztott ügynökök.
Megjegyzés	(Nem kötelező) További információk hozzáadása a projektről. A megadott információk láthatók az ügynökök számára a Saját ütemezésben, amikor a projekt ütemezve van, és az elemzők számára az Ügynökütemezések oldalon. A jegyzetet szerkesztheti vagy törölheti itt vagy az Ügyintézői ütemezésekben. Ha itt szerkeszti a jegyzetet, a jegyzet az ütemezés következő futtatásakor frissül.
Tevékenység metaadatai egy alapértelmezettet	(Nem kötelező) Alapértelmezett metaadatértéket rendel az alapértelmezetthöz, illetve eltávolít metaadat-érték a projektből. A metaadatértékek konfigurálásával kapcsolatos további információkért lásd: Tevékenység metaadat-értékeinek kezelése.
Színes	A projektnek az ütemezésben szereplő színe.

Ütemezés létrehozása

Ütemezés létrehozása

1. Nyissa meg az Ütemezési kérelem oldalt.
2. Válassza ki a használni kívánt ütemezési módszert. Alapértelmezés szerint a Kiegyensúlyozott beállítás van kiválasztva.
    - A Kiegyensúlyozott opció a lehető legjobban kiegyenlíti a személyzetet a napi intervallumok között a felhasználói konfigurációk és a műszakok alapján, ami olyan ütemezéseket eredményez, amelyek egyenletesebben osztják el a rendelkezésre álló ügynököket.

    > MEGJEGYZÉS: Ha engedélyezve van a maximális létszámkorlát, ez a beállítás figyelembe veszi a korlátot az ütemezés létrehozásakor.

> **AJÁNLOTT ELJÁRÁS:** A szolgáltatásvárólista prioritási beállításaival finomhangolhatja az ütemezési viselkedést. Ha több szolgáltatási várólista ütemezésének eredményei nem kielégítőek (a
> Például minimalizálnia kell egy fontos szolgáltatási várólista létszámhiányát), győződjön meg arról, hogy az adott szolgáltatási várólistához rendelt prioritás messze van a többi szolgáltatási várólistához rendelt prioritásoktól. Például a fontos szolgáltatási várólistához 4 prioritás van hozzárendelve, míg más szolgáltatási várólistákhoz 90 és 100 prioritás van hozzárendelve (lásd: Szolgáltatási várólista prioritása).

- A Prioritás beállítás (korábbi nevén Alapértelmezett beállítás) a rendelkezésre álló munkatársakat a hét korábbi szakaszára koncentrálja, és a legkorábbi időközönként ütemezhetők. Ha kevés a személyzet, ez olyan ütemterveket eredményez, amelyek általában a hét és a nap korábbi szakaszában felelnek meg a személyzeti követelményeknek, nem pedig a hét és a nap későbbi részében.

> MEGJEGYZÉS: Még ha engedélyezve is van a maximális létszámkorlát, ez a beállítás nem veszi figyelembe a korlátot az ütemezés létrehozásakor.

> **AJÁNLOTT ELJÁRÁS:** Ha nincs elég ügynök az összes szolgáltatási várólista teljes személyzetéhez, a Priorizált beállítás használata azt eredményezi, hogy a magasabb prioritású szolgáltatási várólisták teljesebbek lesznek
> Személyzettel rendelkezik, mint az alacsonyabb prioritású szolgáltatási várólisták. Fontolja meg a Kiegyensúlyozott lehetőség használatát a személyzet egyenletesebb elosztásához a hét napjain, egy napon belül és a szolgáltatási várólisták között.

3. Jelölje be az **Ad-Hoc ütemezés** jelölőnégyzetet, ha a kiválasztott ügynököket a szolgáltatási várólistára már ütemezett ügynökök ütemezésének módosítása nélkül szeretné ütemezni. Az alkalmi ütemezés létrehozásával kapcsolatos további információkért lásd: Ügynök hozzáadása meglévő ütemezéshez .
4. Válassza ki az ütemezni kívánt egy vagy több többképességű csoportot és/vagy szolgáltatásvárólistát.

> MEGJEGYZÉS: Ha a kiválasztott szolgáltatási várólisták minimális ütemezési blokk időtartammal rendelkeznek a Szolgáltatási várólisták oldalon (lásd: Szolgáltatásvárólisták kezelése), az meghosszabbítja a
> Az ütemezések futtatásához szükséges idő, különösen akkor, ha az ütemezések összetettek (például sok ügynököt, szolgáltatási várólistát és munkakörülményeket tartalmaznak, és változó műszakokat használnak).

5. Adja meg az ütemezni kívánt időszak kezdő dátumát és heteinek számát. A használt kezdő dátum a megadott dátumot tartalmazó hét hetének konfigurált első napja.
6. Jelölje be a Műszakok **rotálása** jelölőnégyzetet WFM ha azt szeretné, hogy a automatikusan váltsa a műszakokat az egyes ütemezett ügynökökhöz konfigurált műszakváltásoknak

megfelelően. Ha a jelölőnégyzet nincs bejelölve, be kell állítania egy műszakot az adott hétre az ügynök Felhasználók oldalán, vagy a

Az ügynököknek be kell fejezniük a dinamikus ütemezési műszak kiválasztását ezekre a hetekre.

> **BEVÁLT GYAKORLAT** Mindig jelölje be a "Műszakok rotálása" jelölőnégyzetet, még akkor is, ha nem rotálja a műszakokat. Ha egy ügyintézőhöz konfigurált műszak dátuma nem egyezik meg a
>
> Az ütemezés futtatásának dátumai esetén az ütemezés futtatása sikertelen lesz. Ha a jelölőnégyzet be van jelölve, és nem rotálja a műszakokat, WFM figyelmen kívül hagyja az ügynökhöz konfigurált műszakban szereplő dátumot, és gyakorlatilag hétről hétre elforgatja az egyetlen műszakot.

7. Ütemezze, hogy mikor szeretné futtatni a kérést. Alapértelmezés szerint a kérés azonnal fut.

> MEGJEGYZÉS: Az ütemezési kérelmek akkor is sikeresek lesznek, ha nincsenek előrejelzési adatok azon napok egyikéről sem, amelyeken az ütemezést futtatja. WFM feltételezi, hogy az előrejelzés nulla azokon a napokon, amikor nincs
>
> Előrejelzési adatok. Ez hatással lehet az ügynökök ütemezésére.

8. Kattintson a Submit (Küldés) **gombra**.

> MEGJEGYZÉS: Az ütemezési kérelem sikertelen lesz, ha nincs előrejelzett adat azon napok egyikéről sem, amelyeken az ütemezést futtatja. Továbbá, ha a több képességű csoportok vagy szolgáltatásvárólisták bármelyike társítva van
>
> Azoknál az ügynököknél, akiknek a műszakja magában foglalja a hét utolsó napját, előrejelzett adatokat kell készíteni a következő hét első két napjára. Ha nincs adat erre a további két napra, akkor feltételezzük, hogy az előrejelzés nulla (0), és ez befolyásolhatja az ügynökök ütemezését. A további napokra akkor lehet szükség, ha fizetetlen munkakörülmények mellett olyan tevékenységeket alkalmaznak, amelyek a hét utolsó napjától éjfélig tolják a műszakot a következő hét első két napjára (a munkaidő alkalmazását követő meghosszabbított műszak napja legfeljebb 48 óra lehet, ha a fizetetlen időtartamokat is beleszámítják).

Ügynök hozzáadása meglévő ütemezéshez

Az alkalmi ütemezés lehetővé teszi, hogy adott ügynököket integráljon egy szolgáltatásvárólista meglévő ütemezésébe az ütemezés újrafuttatása nélkül. Ezzel elkerülhető a meglévő ügynökök ütemezésének megzavarása.

Néhány ok, amiért alkalmi ütemezést használna, az újonnan felvett ügynökök hozzáadása egy meglévő ütemezéshez, vagy egy ügynök, aki visszatér a szabadságról.

Fontos megjegyezni

- Az alkalmi ütemezés csak a kiegyensúlyozott ütemezési módszert használja.
- Az alkalmi ütemezések a hét alapértelmezett első napján kezdődnek.
- Az alkalmi ütemezés rögzített, változó és dinamikus rendelkezésre állású műszakokkal használható.

- Az alkalmi ütemezés azokra az ügynökökre vonatkozik, akik több szolgáltatási várólista vagy egy több képzettségi csoport tagjaként többszörös képzettséggel rendelkeznek.

Ad-hoc ütemezés létrehozása

Ad-hoc ütemezés létrehozása

1. Nyissa meg az Ütemezési kérelem oldalt.
2. Alapértelmezés szerint a Kiegyensúlyozott beállítás van kiválasztva. Ez az egyetlen ütemezési módszer, amely megengedett az alkalmi ütemezéshez.
3. Jelölje be az **Ad-Hoc ütemezés** jelölőnégyzetet.
4. Az Elérhető ablaktáblán válassza ki az ütemezni kívánt egy vagy több ügynököt, és helyezze át őket a Hozzárendelt ablaktáblára.
5. Állítsa be azokat a dátumokat, amelyekre a kiválasztott ügynököket ütemezni szeretné. Adja meg az ütemezni kívánt időszak kezdő dátumát és heteinek számát. A használt kezdő dátum a megadott dátumot tartalmazó hét hetének konfigurált első napja.

   MEGJEGYZÉS: Ha egy ügynöknek a hét közepén kell kezdenie, beírhat fizetetlen kivételeket azokra a napokra, amikor nincsenek ott, majd futtathatja a hét alkalmi ütemezését.

6. Jelölje be a Műszakok **rotálása** jelölőnégyzetet WFM ha azt szeretné, hogy a automatikusan váltsa a műszakokat az egyes ütemezett ügynökökhöz konfigurált műszakváltásoknak megfelelően. Ha a jelölőnégyzet nincs bejelölve, be kell állítania egy műszakot az adott hétre az ügynök Felhasználók oldalán, vagy az ügynököknek be kell fejezniük a dinamikus ütemezésű műszak kiválasztását ezekre a hetekre.

   BEVÁLT GYAKORLAT Mindig jelölje be a "Műszakok rotálása" jelölőnégyzetet, még akkor is, ha nem rotálja a műszakokat. Ha egy ügyintézőhöz konfigurált műszak dátuma nem egyezik meg a
   Az ütemezés futtatásának dátumai esetén az ütemezés futtatása sikertelen lesz. Ha a jelölőnégyzet be van jelölve, és nem rotálja a műszakokat, WFM figyelmen kívül hagyja az ügynökhöz konfigurált műszakban szereplő dátumot, és gyakorlatilag hétről hétre elforgatja az egyetlen műszakot.

7. Ütemezze, hogy mikor szeretné futtatni a kérést. Alapértelmezés szerint a kérés azonnal fut.

   MEGJEGYZÉS: Az ütemezési kérelmek egyidejűleg is futtathatók, ha nem ugyanazokat az ügynököket vagy szolgáltatási várólistákat tartalmazzák.

8. Kattintson a Submit (Küldés) **gombra**.

A WFM felhasználóktól érkező kiszolgálókérések megtekintése

A Felhasználói kérelmek lapon megtekintheti és/vagy törölheti a felhasználók által küldött kiszolgálói kérelmeket (például ütemezési, tervezési és adatkéréseket).

Amikor felhasználói kérés érkezik, az hozzáadódik a várólistához. A kérelmek feldolgozása egyesével történik. A lista megjeleníti a kérelem típusát, a kérelem elküldésének dátumát és időpontját, a kérelmet küldő felhasználó nevét és a kérelem aktuális állapotát.

A kérések bármely oszlop szerint szűrhetők és rendezhetők. A kérések törlésükig a listában maradnak.

Mezőleírások

Mező	Leírás
Kiválasztási kritériumok	
Felhasználói kérések megjelenítése	Megjeleníti az egyező felhasználói kérelmek eredményeit.
Kérelem típusának kiválasztása	A megjelenítendő felhasználói kérés típusa. Alapértelmezés szerint az eredmények tartalmazzák az összes kérést Típusok.
Kérelmező kiválasztása	A kérelmet beküldő felhasználó neve. Alapértelmezés szerint az eredmények Adja meg az összes kérelemtípust.
Állapot kiválasztása	A megjelenítendő felhasználói kérések állapota. Alapértelmezés szerint az eredmények tartalmazzák a kéréseket Az összes állapotból.
Kezdő dátum/záró dátum	(Nem kötelező) Az a dátumtartomány, amelyre vonatkozóan az eredmények megjelennek. Ha igen, Ne adjon meg kezdő/befejező dátumot, az összes egyező eredmény megjelenik.
Felhasználói kérések listája	
Törlés	Törli a kijelölt felhasználói kérelmeket. Válasszon ki egy kérelmet a lista megfelelő jelölőnégyzetének bejelölésével. Jelölje be a táblázat tetején található jelölőnégyzetet az összes felhasználói kérelem eredményének kiválasztásához. MEGJEGYZÉS: A Folyamatban címkével ellátott kérelmek nem törölhetők. A Sikeres, Sikertelen és Függőben lévő címkével ellátott kérelmek a következők lehetnek: Törölt.
Részletek	További részleteket jelenít meg a kérésekről. További részletek megtekintése egy

Mező	Leírás
	kérést, kattintson a Részletek megtekintése gombra. A részletek a Felhasználói kérelmek listája táblázat alatt találhatók.
Kérés dátuma/időpontja	A felhasználói kérelem elküldésének dátuma és időpontja.
Kérelem típusa	A felhasználói kérés típusa.
Igénylő	A kérelmet beküldő felhasználó neve.
Állapot	A kérés befejezési/futtatási állapota. A jövőbeli dátumra/időpontra ütemezett kérések "Függőben" állapotúként jelennek meg. MEGJEGYZÉS: Ha egy rögzítési kérelem az ésszerűnek tűnőnél hosszabb ideig van függőben, tekintse meg a naplóban a kérelem lehetséges okait Feldolgozás alatt.

Távollét kezelése

Az üzenetküldés lehetővé teszi a kérések kezelését.

- Az ügynökök szabadságot, kivételeket, mentorálást kérhetnek, és ütemezhetik az ajánlatokat és a kereskedéseket a csapat többi ügynökével. Elfogadhatják vagy elutasíthatják az ütemezett kereskedéseket és ajánlatokat, valamint a mentorálási kéréseket, és szerkeszthetik saját kéréseiket.
- A felügyelők és ütemezők az Üzenetküldés segítségével hagyják jóvá vagy utasítják el az ügynöki kérelmeket.

A kérelemsorok növekvő vagy csökkenő sorrendbe rendezhetők az oszlopfejlécre kattintva.

Üzenetküldés ügynököknek

Az ügynökök üzenetei egy új kérések létrehozására szolgáló menüből és három postafiókból állnak:

- Beérkezett üzenetek – Az összes beérkezett kérést tartalmazza
- Postázandó üzenetek – Az összes kérését tartalmazza
- Nyilvános doboz – Nyilvános ütemezési kereskedéseket és mentorálási kéréseket tartalmaz

Az alapértelmezett nézet a Postázandó üzenetek. A kérelmek a rendszergazda által az WFM előrejelzési, ütemezési, kérelem- és előzményadatokhoz beállított maximális megőrzési időig őrizhetők meg (lásd: A WFM meghatározása

megőrzési időszak). A kérelmeket addig törölheti, amíg egy másik felhasználó meg nem változtatja a kérelem állapotát. Ön nem törölheti a postaládákból érkező kérelmeket, miután elfogadta, jóváhagyta vagy elutasította őket. A kérelmeket a rendszer törli, amikor túllépik a beállított megőrzési időszakot.

A kérelmek állapota változik, ahogy a kérés áthalad a rendszeren. Fontos, hogy rendszeresen frissítse a postaládát, hogy a legfrissebb állapotokat láthassa. Használja a szokásos böngészőoldal-frissítési módszereket, például nyomja le az F5 billentyűt vagy kattintson a böngésző eszköztárának Frissítés gombjára. (A Postázandó üzenetek mappa a frissítés után akkor is megjelenik, ha a Beérkezett üzenetek vagy a Nyilvános postafiókot tekintette meg.)

A postafiókok eléréséhez kattintson a postafiók ikonjára az Üzenetek eszköztáron. Balról jobbra haladva az ikonok a Postázandó üzenetek, a Beérkezett üzenetek, a Nyilvános doboz és az Új kérések.

Keresési kérések

A kérelmeket bármelyik mezőben keresheti. Keresés futtatásakor a szűrők a keresett mező összes oldalán lévő kérelmekre vonatkoznak.

Keresési kérések

1. Kattintson **a Szűrő** elemre a szűrőpanel megnyitásához.
2. Válassza ki a keresési feltételeket.
3. Kattintson a Keresés **gombra**. A keresés futtatásakor a szűrőpanel bezárul.

A keresési feltételek mindaddig megmaradnak, amíg el nem hagyja az oldalt. A keresési feltételek módosításához kattintson **a Szűrő** gombra a szűrőpanel megnyitásához és a feltételek módosításához.

Dátummezők szűrése

A kérelmeket kétféleképpen szűrheti dátum szerint: Dátumtartomány és Adott dátumok. A dátummezők alapértelmezés szerint Dátumtartomány értékre vannak állítva. A Dátumtartomány beállítás a mai dátumhoz viszonyított tartományok legördülő listája alapján szűri a kérelmeket. A Megadott dátumok beállítás két dátummezőt tartalmaz, amelyek lehetővé teszik a kérelmek adott dátumokhoz viszonyított szűrését. A Megadott dátumok mezők segítségével adja meg a kezdő dátumot, a záró dátumot vagy mindkettőt a dátumtartomány paramétereinek beállításához.

Dátumtartomány szerinti szűréshez válasszon egy tartománybeállítást a legördülő listából.

Adott dátumok szerinti szűréshez adjon meg egy dátumot az alábbi mezők egyikében vagy mindkettőben:

- Adjon meg egy dátumot a bal oldali mezőben a kezdő dátum szerinti szűréshez, amely a kérelmeket a megadott dátumon belüli vagy utáni dátumok szerint szűri
- Adjon meg egy dátumot a jobb oldali mezőben a záró dátum szerinti szűréshez, amely a kérelmeket a megadott dátumon belüli vagy előtti dátumok szerint szűri
- Adja meg a dátumokat mindkét mezőben, hogy a kérelmeket a megadott dátumokon vagy azok között küldje vissza

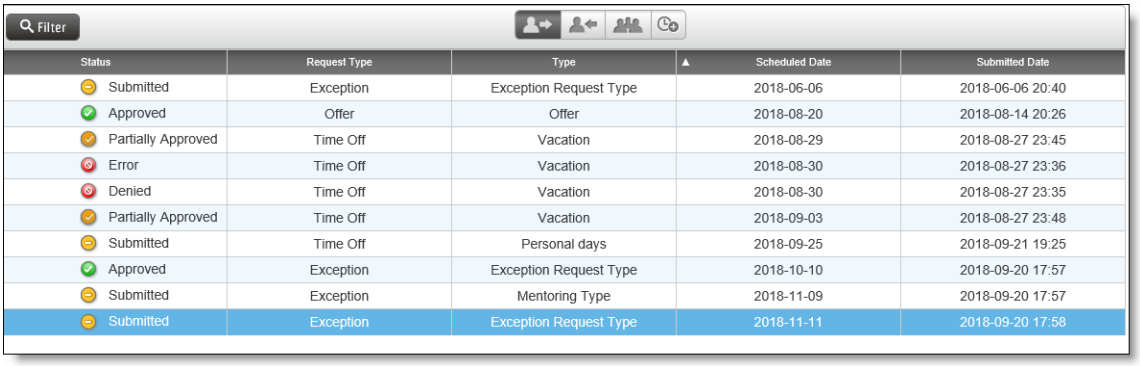
Keresési feltételek

Az alábbi táblázat ismerteti a kereséshez rendelkezésre álló összes keresési feltételt.

Mező	Leírás
Kérelem típusa	Az ügynök által az Új kérés legördülő menüből kiválasztott kérés típusa Listát a kérés létrehozásakor.
Altípus	A Kivételtípus vagy a Szabadidő típushoz. Az ügynök által a Típus legördülő listából választott lehetőség a kérés létrehozásakor.
Ügynök	Az ügynök, aki a kérést küldte a beérkezett üzenetek mappájába, vagy az ügynök, aki megkapta a kérést a Postázandó üzenetek mappájában.
Állapot	A kérés aktuális állapota.
Beküldés dátuma	Az ügynök által a kérelem benyújtásának dátuma.
Ütemezés dátuma	Az ügynök által a kért művelet végrehajtásához kiválasztott dátum.

Kimenõ

A Postázandó üzenetek mappa tartalmazza az összes kérést, növekvő ütemezett dátumsorrendben. Megtekintheti a kérelem részleteit, és szerkesztheti vagy törölheti a kérelmet, ha még nem lett jóváhagyva vagy elutasítva.



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

Az alábbi táblázat a Postázandó üzenetek mappában található mezőket ismerteti.

Mező	Leírás
Állapot	A kérés állapota. Lehetséges állapotok: ▪ Jóváhagyva – A felettese jóváhagyta a kérését. Részben jóváhagyva – A szabadságkérelem egy részét a felettese hagyta jóvá. ▪ Függőben – Az ütemezési kereskedés vagy ütemezési ajánlatkérés egy másik ügynök válaszára vár. Szerkeszthető vagy törölhető. ▪ Várakozás – Ütemezési ajánlat vagy ütemezési kereskedelmi kérés vár a válaszra. Elfogadható vagy elutasítható. ▪ Elküldve – A kérése a felettese válaszára vár. Szerkeszthető vagy törölhető. ▪ Elutasítva – A felettese elutasította a kérését. ▪ Hiba – A kérés hibát tartalmaz. ▪ Elutasítva – Egy másik ügynök elutasította az ütemezési kereskedelmi kérését. ▪ Elutasítva – Ön elutasította egy másik ügynök ütemezési kereskedelmi kérelmét.
Kérelem típusa	A kérelem általános típusa.
Típus	A kérés konkrét típusa. Ha például a kérelem típusa Szabadság, a típus lehet Szabadság.

Mező	Leírás
Ütemezett dátum rendezve van	A kért esemény bekövetkezésének dátuma. Alapértelmezés szerint a Postázandó üzenetek mappa eddig a napig, növekvő sorrendben. Az oszlopfejlécre kattintva válthat a növekvő és csökkenő sorrend között.
Beküldés dátuma	A kérelem benyújtásának dátuma és időpontja. Ne feledje, hogy a nyilvános kereskedelem Az ajánlatok nem jelenítik meg a beküldés dátumát, amíg valaki el nem fogadja őket.

A Postázandó üzenetek mappa használata

Kattintson duplán egy kérelemre a Postázandó üzenetek mappában a részletek megtekintéséhez.

Még jóvá nem hagyott vagy el nem fogadott kérelem szerkesztése

1. Kattintson duplán a kérelemre.
2. Szerkessze tetszés szerint.
3. Kattintson a Submit (Küldés) **gombra**.

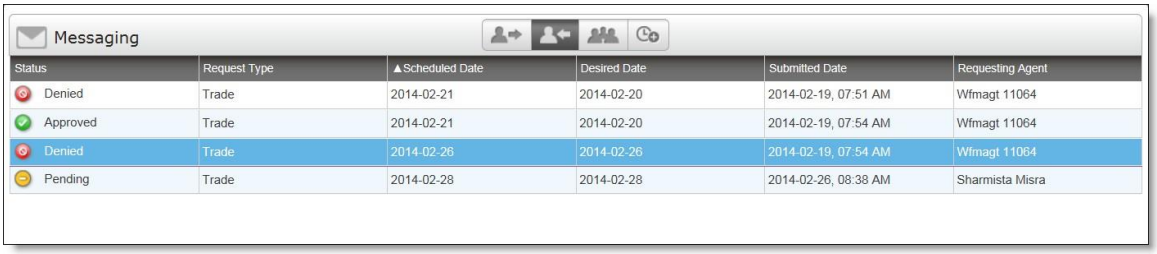
Még jóvá nem hagyott vagy el nem fogadott kérelem törlése

1. Kattintson duplán a kérelemre.
2. Kattintson a Delete elemre .

Beérkezett üzenetek mappa

A Beérkezett üzenetek mappa tartalmazza az összes beérkezett kérést ütemezett dátum szerinti sorrendben. Megtekintheti a kérelem részleteit, és szerkesztheti vagy törölheti a kérelmet, ha még nem lett jóváhagyva vagy elutasítva.

MEGJEGYZÉS: A felügyelők végső hatáskörrel rendelkeznek az ütemezési kereskedések és mentorálási kérések felett, így az Ön által elfogadott kereskedési vagy mentorálási kérést az adott felhasználó elutasíthatja.



Az alábbi táblázat a Beérkezett üzenetek mappa mezőit ismerteti.

Mező	Leírás
Állapot	A kérés állapota. A lehetséges állapotok a következők: ▪ Jóváhagyva – A kérését jóváhagytuk, és az ütemezését ennek megfelelően frissítettük. ▪ Függőben – Egy elfogadott kérés egy másik ügynök válaszára vár. Szerkeszthető vagy törölhető. ▪ Elküldve – A kérelem a felettese válaszára vár. Szerkeszthető vagy törölhető. ▪ Teendő – A kérés válaszra vár. Elfogadható vagy elutasítható. ▪ Elutasítva – A felettese elutasította a kérését. ▪ Hiba – Hiba van a kérésben. ▪ Elutasítva – Ön elutasította egy másik ügynök menetrend szerinti kereskedelmi kérését. ▪ Elutasítva – Egy másik ügynök elutasította az ütemezési kereskedelmi kérést.
Kérelem típusa	A kérelem általános típusa.
Ütemezett dátum rendezve van	A kért esemény bekövetkezésének dátuma. Alapértelmezés szerint a Beérkezett üzenetek mappa eddig a napig, növekvő sorrendben. Az oszlopfejlécre kattintva válthat a növekvő és csökkenő sorrend között.
Kívánt dátum	Az a dátum, amelyet a kérelmező ügynök meg kíván kapni (az ütemezett dátum egy Ajánlatkérés ütemezése és kereskedelmi kérelem ütemezése).
Küldés dátuma	A kérelem benyújtásának dátuma és időpontja. Ne feledje, hogy a nyilvános kereskedelem Az ajánlatok nem jelenítik meg a beküldés dátumát, amíg valaki el nem fogadja őket.
Kérelmező ügynök	Az ütemezést, kereskedést, ajánlatot vagy mentorálást kérő ügynök neve kérés.

A Beérkezett üzenetek mappa használata

Ütemezési kereskedelmi kérés elfogadása vagy elutasítása

1. Kattintson duplán a kérelemre annak megnyitásához.
2. Kattintson az Elemzés **gombra** , hogy összehasonlítsa az ütemezést a kérelmező ügynök ütemezésével a két napon. Ez megmondja, hogy elérhető-e a kereskedés elfogadására.
3. Kattintson az Elfogadás vagy **az Elutasítás gombra**.

Elfogadott ütemezési ajánlatkérés megerősítése vagy elutasítása

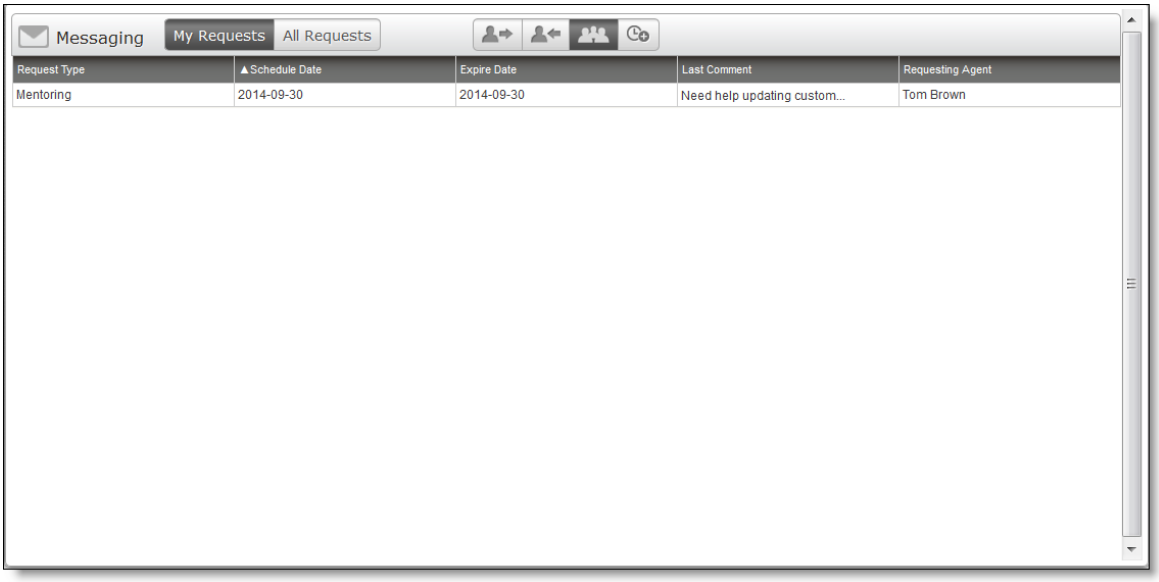
1. Kattintson duplán a kérelemre annak megnyitásához.
2. Kattintson az Elemzés **gombra** a megadott napra vonatkozó ütemezés és a kínált ütemezés összehasonlításához.
3. Kattintson a Megerősítés **gombra az ajánlatkérés elfogadásához, vagy** az Elutasítás **gombra** az ajánlatkérés elutasításához.

Elfogadott mentorálási felkérés megerősítése vagy elutasítása

1. Kattintson duplán a kérelemre annak megnyitásához.
2. Tekintse át az elfogadott kérést.
3. Kattintson a Megerősítés **gombra a mentor elfogadásához, vagy** az Elutasítás **gombra** a mentor elutasításához.

Nyilvános doboz

A Nyilvános doboz tartalmazza az összes elérhető nyilvános ütemezési ajánlatot, ütemezési kereskedést és mentorálási kérést az Ön nézetében szereplő ügynököktől, amelyeket bármely ügynök elfogadhat. Megtekintheti a kérés részleteit, kiértékelheti a kérést, és elfogadhatja a kérést (ha szükséges).



MEGJEGYZÉS: Az üzenetküldés adminisztrálására jogosult felhasználók rendelkeznek a végső jogosultsággal az ütemezési kereskedések, ütemezési ajánlatok és mentorálási kérések felett, így az Ön által elfogadott kérést az adott felhasználó.

Az alábbi táblázat a Nyilvános mező mezőit ismerteti.

Mező	Leírás
Kérelem típusa	A kérelem általános típusa.
Ütemezés dátuma	Az a dátum, amikor a kérelmező fel akarja adni vagy ütemezni kívánja a mentorálást ülésszak. Alapértelmezés szerint a Nyilvános mező ezen dátum szerint növekvő sorrendbe van rendezve.
Lejárat dátuma	A kérelem lejáratának dátuma. A kérelem ezen a napon 23:59-kor lejár. A kérés lejárta után már nem fogadhatja el és nem vonhatja vissza a kérést.
Utolsó megjegyzés	A kérelemhez beírt utolsó megjegyzés.
Kérelmező ügynök	Az ütemezési kereskedést, ütemezési ajánlatot vagy ajánlatot kérő ügynök neve Mentorálási kérés.

A nyilvános doboz használata

Ütemezési kereskedelmi kérés elfogadása

1. Kattintson duplán a kérelemre annak megnyitásához.
2. Válassza ki azt a dátumot, amellyel kereskedni szeretne a kérelemben szereplő dátumhoz.
3. Kattintson az Elemzés **gombra** a két ütemezés összehasonlításához, és győződjön meg arról, hogy a javasolt dátum működik.
4. Kattintson az Elfogadás **gombra**.

Ütemezési ajánlatkérés elfogadása

1. Kattintson duplán a kérelemre annak megnyitásához.
2. Kattintson az Elemzés **gombra** a megadott napra vonatkozó ütemezés és a kínált ütemezés összehasonlításához.
3. Kattintson az Elfogadás **gombra, ha el szeretné fogadni az ajánlatot, vagy** a Mégse **gombra** a kérés elfogadása nélküli lezárásához.

Mentorálási felkérés elfogadása

1. Kattintson duplán a kérelemre annak megnyitásához.
2. Tekintse át a mentorálási kérelem részleteit, és hasonlítsa össze az Ön ütemtervét a kérelmezőével, hogy megbizonyosodjon arról, hogy az idősáv működik az Ön számára.
3. Kattintson az Elfogadás **gombra, ha el szeretné fogadni a mentorálási felkérést, vagy** a Mégse **gombra** a felkérés elfogadása nélküli lezárásához.

Kérelmek

Az Új kérés menü lehetővé teszi, hogy kivételekre, szabadságra, ajánlatok ütemezésére, kereskedések ütemezésére és mentorálásra vonatkozó kérelmet hozzon létre.

- Kivétel kérése
- Szabadság kérése
- Ütemezési ajánlat kérése
- Kérjen ütemezett kereskedést
- Mentorálás kérése

Kérés szerkesztése vagy törlése

A kérések bizonyos helyzetekben szerkeszthetők vagy törölhetők. Az alábbi táblázat ismerteti, hogy mikor szerkeszthet vagy törölhet egy kérelmet.

Kérelem típusa	Állapot	Művelet megengedett
Ajánlat ütemezése (nyilvános)	Függő	Szerkesztés, törlés
Menetrend Kereskedelem (privát)	Függő	Módosítás
Menetrend Kereskedelem (nyilvános)	Függő	Szerkesztés, törlés
Mentorálás	Függő	Szerkesztés, törlés
Kivétel	Beküldve	Szerkesztés, törlés
Szabadidő	Beküldve	Szerkesztés, törlés

Kérés szerkesztése

1. Kattintson duplán a kérelemre annak megnyitásához.
2. Szükség szerint szerkessze a kérést.
3. Kattintson a Submit (Küldés) **gombra**.

Kérés törlése

1. Kattintson duplán a kérelemre annak megnyitásához.
2. Kattintson a Delete elemre .

Kivétel kérése

Kivételkéréssel kérheti a nem tervezett tevékenységek, például értekezletek, edzések, nem tervezett szünetek és távollétek ütemezésének módosítását. Kérését jóváhagyásra elküldjük felettesének.

Kivételt jövőbeli és múltbeli dátumokra is lehet kérni. A múltbeli dátumokra vonatkozó kivételek a betartási százalék javítására szolgálnak. Például, ha tegnap betegen kellett hazamenned, a statisztikáid azt mutatják, hogy nem tartod be a szabályokat, mert nem követted az időbeosztásodat. Ha kivételt kér a személyes szabadságra arra az időre, amikor az irodán kívül volt, azzal helyesbíti az adott nap ütemezését és betartási százalékát.

MEGJEGYZÉS: Az egész napos kérések esetében kivétel kerül az ütemezésbe az adott napon kezdődő műszakokban végzett fizetett tevékenységekkel szemben (függetlenül attól, hogy a kivétel fizetett vagy nem fizetett). Bármilyen fizetetlen
Az ezekben a műszakokban végzett tevékenységeket egy Nem elérhető tevékenység váltja fel az ütemezésben. Ha nincs műszak az adott napon, akkor a kivétel nem kerül hozzáadásra az ütemtervhez.
A részleges napos kérelmek esetében kivétel kerül be az ütemezésbe a kért időszakra vonatkozóan az adott időszakban meglévő fizetett tevékenységekkel szemben (függetlenül attól, hogy a kivétel fizetett vagy nem fizetett). Az ezekben a műszakokban egymást átfedő nem fizetett tevékenységeket egy Nem elérhető tevékenység váltja fel a

a menetrend. Ha például egy kivétel részben egy fizetetlen ebédre vonatkozik, az a rész, amely nem fedi át egymást, ebéd marad. A kivétellel átfedésben lévő alkatrész helyére a Nem érhető elem kerül. Ha ebben az időszakban nincs meglévő fizetett tevékenysége, akkor a kivétel nem kerül hozzáadásra az ütemtervhez.
A kivételkérelmek kezelése így történik, így biztosítva, hogy a nap fizetett ideje változatlan maradjon a kivétel alkalmazása előtt és után.

Az alábbi táblázat a Kivételkérés párbeszédpanel mezőit ismerteti.

Mező	Leírás
Kivétel dátuma	A kivétel bekövetkezésének kívánt dátuma. Az aktuális dátumot a alapértelmezett.
Kivétel típusa	Az elérhető kivételtípusok legördülő listája.
Egész nap	Jelölje be a jelölőnégyzetet annak jelzésére, hogy a kivétel az egész napra vonatkozik. Ha be van jelölve, a Kezdési idő és a Befejezés időpontja mező rejtve marad.
Kezdés ideje	A kivétel kezdetének időpontja.
Befejezési idő	A kivétel lejártának időpontja.
Megjegyzés írása	(Nem kötelező) Ide kattintva megjegyzést fűzhet a kivételkéréshez. Max. Karakterek = 140.

Új kivételkérés létrehozása

1. Kattintson az Új kérés **elemre** , és válassza a menüből a Kivételkérés **lehetőséget** .
2. Töltse ki a mezőket.
3. Kattintson a Submit (Küldés) **gombra**.

A kivételkérelmek az alábbi táblázatban ismertetett módon haladnak át a rendszeren.

Felhasználó	Művelet	Itt jelenik meg	Állapot
"A" ügynök	Új kérést hoz létre	"A" ügynök kimenő mappája	Függő
Szupervizor	Fogadja a kérést	Felügyelői teendők doboza	Tennivaló
Szupervizor	Jóváhagyja/megtagadja a kivételt	"A" ügynök kimenő mappája	Jóváhagyva/elutasítva

Felhasználó	Művelet	Itt jelenik meg	Állapot
		Felügyelő minden doboza	Jóváhagyva/elutasítva

A kivételkérelmek elküldésével kapcsolatos további információkért lásd: A kérelmek automatikus módosítása.

Kérjen ütemezett kereskedést

Használja az ütemezési kereskedelmi kérelmet, ha egy teljes vagy részleges ütemezett munkanapot valaki más teljes vagy részleges ütemezett munkanapjával szeretne elcserélni. Ezek a kereskedelmi kérések lehetnek egy meghatározott ügynökkel (magánkereskedelem) vagy bármely ügynökkel (nyilvános kereskedelem). Kérheti, hogy a műszakokkal ugyanazon a napon kereskedjen (például a 19:00 AM–15:00 közötti műszakját valaki más 10:00 AM–18:00 műszakjával) vagy különböző napokra (például érdemes elcserélni a hétfői szabadnapját egy pénteki szabadnapra).

Ha az ütemezés több szegmensével szeretne kereskedni (például osztott műszakban szeretne kereskedni), akkor a műszak minden szegmensére külön kérelmet kell benyújtania.

MEGJEGYZÉS: A fő szolgáltatási várólistát úgy kell konfigurálni, hogy az ügynökök ütemezett kereskedést vagy ajánlatot hajtsanak végre.

Az alábbi táblázat az egész napos Kereskedelmi kérelem ütemezése párbeszédpanel mezőit ismerteti.

Mező	Leírás
Nyilvános kereskedelem szeretné közzétenni	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha ütemezési kereskedését az összes nyilvános dobozában ügynökök az Ön nézete szerint. Törölje a jelet a jelölőnégyzetből, ha egy adott ügynökkel szeretne kereskedni egy magánkereskedelemben.
Megerősítés	(Csak nyilvános kereskedések esetén) Emlékeztető arról, hogy a válaszadó ügynök megkéri Önt, hogy erősítse meg vagy utasítsa el a javasolt ügyletet. Ez a jelölőnégyzet írásvédett, és nem törölhető.
Kérelmező ügynök	(Csak olvasható) A neved.
Ütemezett dátum	A dátum, amellyel kereskedni szeretne. Alapértelmezés szerint a holnapi dátumot jeleníti meg.
Egész nap	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha egy egész napot szeretne kereskedni.
Válaszadó ügynök	(Csak magánszakmák esetén) Az ügynök, akivel kereskedni szeretne, eltolódik.
Ütemezett dátum	(Csak magánszakmák esetén) A dátum, amellyel kereskedni szeretne.

Lejárati dátum	(Csak nyilvános kereskedések esetén) A kérelem lejáratának dátuma.

Mező	Leírás
Megjegyzés írása	(Nem kötelező) Ide kattintva megjegyzést fűzhet a kivételkéréshez. Tetszőleges A hozzáadott megjegyzést a rendszer addig nem menti, amíg magát a kivételkérést nem menti. Karakterek maximális száma = 250.

A következő táblázat a Részleges napi Kereskedelmi kérelem ütemezése párbeszédpanel mezőit ismerteti.

Mező	Leírás
Nyilvános kereskedelem szeretné közzétenni	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha ütemezési kereskedését az összes nyilvános dobozában ügynökök az Ön nézete szerint. Törölje a jelet a jelölőnégyzetből, ha egy adott ügynökkel szeretne kereskedni egy magánkereskedelemben.
Megerősítés	(Csak nyilvános kereskedések esetén) Emlékeztető arról, hogy a választadó ügynök megkéri Önt, hogy erősítse meg vagy utasítsa el a javasolt ügyletet. Ez a jelölőnégyzet írásvédett, és nem törölhető.
Kérelmező ügynök	(Csak olvasható) A neved.
Ütemezett dátum	A dátum, amellyel kereskedni szeretne. Alapértelmezés szerint a
holnapi dátumot jeleníti meg. Egész nap Törölje a jelet a jelölőnégyzetből, ha részleges napot szeretne kereskedni.	
Idő	Adja meg a kereskedni kívánt órák kezdési és befejezési idejét.
Válaszadó ügynök	(Csak magánszakmák esetén) Az ügynök, akivel kereskedni
szeretne, eltolódik. Ütemezett dátum	(Csak magánszakmák esetén) A dátum, amellyel kereskedni szeretne.
Idő	(Csak magánszakmák esetén) Adja meg azoknak az óráknak a kezdési és befejezési idejét, amelyekkel kereskedni szeretne.
Lejárati dátum	(Csak nyilvános kereskedések esetén) A kérelem lejáratának dátuma.
Megjegyzés írása Tetszőleges	(Nem kötelező) Ide kattintva írhat be egy megjegyzést a kereskedelmi kérelemmel kapcsolatban. A hozzáadott megjegyzés addig nem kerül mentésre, amíg magát a kereskedelmi kérést nem menti. Karakterek maximális száma = 250.

Új ütemezési kereskedelmi kérelem létrehozása

1. Kattintson az Új kérelem **elemre**, majd válassza a menüből a Kereskedési kérelem **ütemezése lehetőséget** .

2. Töltse ki a mezőket.

3. Ha ez egy privát kereskedelem, kattintson az Elemzés **gombra** , hogy összehasonlítsa a javasolt kereskedési dátum ütemezését annak a személynek az ütemezésével, akivel kereskedni szeretne, hogy megbizonyosodjon arról, hogy a kereskedés lehetséges.
4. Ha szükséges, kattintson a Megjegyzés **írása gombra** , és írjon be egy megjegyzést.
5. Kattintson a Submit (Küldés) **gombra**.

A privát ütemezésű kereskedelmi kérelmek az alábbi táblázatban ismertetett módon haladnak át a rendszeren.

Felhasználó	Művelet	Itt jelenik meg	Állapot
"A" ügynök	Új kérést hoz létre	"A" ügynök kimenő mappája	Függő
B ügynök	Fogadja a kereskedelmi kéréseket	B ügynök postaládája	Tennivaló
B ügynök	Elfogadja/elutasítja a kereskedelmi kérelmet	B ügynök kimenő mappája	Beküldve/elutasítva
"A" ügynök	Megkapja a B ügynök válaszát	"A" ügynök Beérkezett üzenetek mappája	Beküldve/elutasítva
Szupervizor	Fogadja az elfogadott kereskedelmi jóváhagyási kérelmet	Felügyelői teendők doboza	Tennivaló
Szupervizor	Jóváhagyja/megtagadja a kereskedelmet	"A" ügynök kimenő mappája	Jóváhagyva/elutasítva
		B ügynök postaládája	Jóváhagyva/elutasítva
		Felügyelő minden doboza	Jóváhagyva/elutasítva

A nyilvános ütemezésű kereskedelmi kérelmek az alábbi táblázatban vázoltak szerint áramlanak át a rendszeren.

Felhasználó	Művelet	Itt jelenik meg	Állapot
"A" ügynök	Új kérést hoz létre	"A" ügynök kimenő mappája	Függő
Minden ügynök	Lásd a Public Box kereskedelmét	Ügynökök nyilvános doboza	–
B ügynök	Elfogadja a kereskedelmi kérést	B ügynök postaládája	Függő
"A" ügynök	Megkapja a B ügynök válaszát	"A" ügynök kimenő mappája	Tennivaló
"A" ügynök	Megerősíti vagy elutasítja	"A" ügynök kimenő mappája	Beküldve/elutasítva

Felh	Művel	Itt jelenik meg	Állap
	"B" ügynök elfogadása		(A kérelem elutasítása létrehoz egy másolatot a kérelemről, amelyen az Elutasítva felirat látható, és az eredeti kérelem visszatér a Függőben állapotba)
	A "B" ügynök megkapja az "A" ügynök megerősítését/elutasítás át	B ügynök postaládája	Beküldve/elutasítva
Szupervizor	Fogadja az elfogadott és megerősített kereskedelmi jóváhagyási kérelmet	Felügyelői teendők doboza	Tennivaló
Szupervizor	Jóváhagyja/megtagadja a kereskedelmet Jóváhagyva/elutasítva		"A" ügynök kimenő mappája
		B ügynök postaládája	
		sított felügyelő összes doboza	Jóváhagyott/elutasítva
		sítva	Jóváhagyva/elutasítva

Szabadság kérése

A szabadságkérés segítségével különböző típusú szabadságokat ütemezhet a munkából. Egy kérésben több napot és típusú szabadságot is kérhet. Például, ha egy hét szabadságot szeretne, de nincs elég szabadságnapja öt nap fedezésére, akkor a különbség pótlására a többi kategória egyikéből származó szabadságot is felhasználhatja.

MEGJEGYZÉS: Múltbeli dátumokra nem küldhet szabadságkérelmet.

Több választási lehetőséget is megadhat a szabadságra preferencia sorrendben (első, második vagy harmadik választás). Előfordulhat például, hogy júniusban szeretne egy hét szabadságot kivenni első választásként a nyaraláshoz, de azt is jelzi, hogy a júliusi hét a második választás, az augusztusi szabadhét

pedig a harmadik választás. A felettese jóváhagyja a három választás egyikét.

A beküldést követően szerkesztheted vagy törölheted a kérésedet, ha még nem hagytad jóvá.

A felettese dönthet úgy, hogy csak néhány napot hagy jóvá egy többnapos szabadságkérésből. Előfordulhat például, hogy ki szeretné venni a hétfőt, a keddet és a szerdát. A felettesének azonban hétfőn szüksége van Önre a munkahelyén, ezért csak keddre és szerdára hagyja jóvá kérését.

MEGJEGYZÉS: A felettese nem változtathatja meg az egy napon kért szabadórák számát.

Arra is lehetősége van, hogy visszavonja a szabadságkérelmet a kérelem jóváhagyása után. Például egy esemény, amelyen részt vett volna, és amelyre szabadságot kért, törlődik. A szabadságkérés visszavonásával visszakerül az ütemtervbe, és a szabadság időegyenlege frissül, hogy visszaadja ezeket az órákat.

Felh	Művel	Itt jelenik meg	Állap

A Szabadságkérés párbeszédpanel tartalmaz egy táblázatot, amely megmutatja, hogy mennyi szabadsága van, mennyit használt fel, és mennyi maradt az egyes szabadságkategóriákban. Ezeket az információkat az Ön által benyújtott szabadságkérelmekből állítjuk össze.

MEGJEGYZÉS: Ha szabadságot kér, a kért órák a Függőben lévő órák oszlopban vannak felsorolva. A jóváhagyást követően a Jóváhagyott órák oszlopba kerülnek. A következő napon ténylegesen Felhasználta a szabadságot, az órák a Felhasznált órák oszlopba kerülnek, és már nem szerepelnek a Jóváhagyott órák oszlopban.

MEGJEGYZÉS: Ha az egész szabadnapot kéri, a Függőben lévő órák és a Jóváhagyott órák oszlopokhoz hozzáadott órák száma az adott napon fizetett műszaktevékenységek mennyiségén alapul. Ha csak
Nem érhető el vagy Elérhető tevékenységek adott napon, a Függőben lévő órákhoz és a Jóváhagyott órákhoz hozzáadott érték nulla. Ha nincsenek tevékenységei (ami nem ugyanaz, mint a Nem elérhető tevékenység), a hozzáadott érték a napi FTE óra.

A Napok listázása és a Szabadidő kiosztása gombok segíthetnek a szabadság igénylésében.

- Napok listázása gomb – A szabadságkérések összegzését jeleníti meg
- Szabadság kiosztása gomb – Lehetővé teszi annak ellenőrzését, hogy van-e szabad idő a felvenni kívánt napon

A szabadságkérések az alábbi táblázatban ismertetett módon haladnak át a rendszeren.

Felhasználó	Művelet	Itt jelenik meg	Állapot
"A" ügynök	Új kérést hoz létre	"A" ügynök kimenő mappája	Függő
Szupervizor	Fogadja a kérést	Felügyelői teendők doboza	Tennivaló
Szupervizor	Jóváhagyja/részlegesen jóváhagyja/megtagadja a szabadságot	"A" ügynök Beérkezett üzenetek mappája	Jóváhagyva/részben jóváhagyva/elutasítva
		Felügyelő kimenő mappája	Jóváhagyott/részben jóváhagyott/elutasított
"A" ügynök	Korábban visszavonja	"A" ügynök kimenő mappája	Kifizetés kérve

	Jóváhagyott kérelem		
Szupervizor	Fogadja a kifizetési kérelmet	Felügyelői teendők doboza Kifizetési kérelem	
Szupervizor	Tudomásul veszi az elállást	"A" ügynök Beérkezett üzenetek	
		mappája	Visszavont
		felügyelői kimenő mappa	Zárkózott

Új szabadságkérelem létrehozása

1. Kattintson az Új kérés **lehetőségre** , és válassza a menüből a Szabadságkérés **lehetőséget** .
2. A Típus legördülő listából válassza ki a kívánt szabadság típusát.
3. A Választási lehetőség legördülő listából válassza ki a szabadidő preferenciáját (első, második vagy harmadik választás).
4. **A Dátum** mezőben kattintson a naptár ikonra egy nap kiválasztásához. A naptárban szürke háttérrel rendelkező dátumok nem érhetők el szabadságra. Nem adhatja hozzá ugyanazt a napot kétszer ugyanabban a kérelemben (például az első és a második választásnál is).
5. Kattintson a Hozzáadás **gombra**.
6. Ismételje meg a dátumok hozzáadását a kérelemhez. Szükség szerint használja az Első, Második és Harmadik választás lehetőséget.
7. (Nem kötelező) Megjegyzést a Megjegyzés írása gombra kattintva **adhat hozzá** . Egy megjegyzés segíthet felettesének a jóváhagyási döntés meghozatalában.
8. Kattintson a Submit (Küldés) gombra .

> MEGJEGYZÉS: Ha nem áll rendelkezésre elegendő óra a kért szabadságtípushoz, a kérés sikertelen lesz.

A szabadságkérelmek elküldésével kapcsolatos további információkért lásd: A kérelmek automatikus módosítása.

Beküldött, de még jóvá nem hagyott szabadságkérelem szerkesztése

1. A Postázandó üzenetek mappában kattintson duplán a szerkeszteni kívánt szabadságkérelemre. A szerkeszthető kérelmek állapota Beküldve.
2. A Szabadságkérés párbeszédpanelen kattintson a Szerkesztés **gombra**. A párbeszédpanel kibővül, így új napot adhat hozzá, és egy Törlés gombot (X) ad hozzá a kért meglévő szabadnapok mellé. Megjegyzést is fűzhetsz hozzá, amelyben elmagyarázod, miért módosítottad a szabadságkérésedet. Egy megjegyzés segíthet felettesének a jóváhagyási döntés meghozatalában.

Felh	Művel	Itt jelenik meg	Állap

3. Igény szerint szerkessze kérését új szabadnapok hozzáadásával vagy meglévő szabadnapok törlésével.

   MEGJEGYZÉS: Ha módosítani szeretné egy kért nap időpontját, törölnie kell az eredeti napot, majd újra hozzá kell adnia az új időpontokkal. Ha például eredetileg 8:00–11:00 AM Hétfőn ki van kapcsolva, de ezt 13:00–15:00 órára kell módosítania, törölje a hétfői bejegyzést, és adja hozzá újra, ezúttal az új kezdési és befejezési időpontokkal.

4. Ha befejezte a kérelem szerkesztését, kattintson a Frissítés **gombra**.

Elküldött, de még jóvá nem hagyott szabadságkérelem törlése

1. A Postázandó üzenetek mappában kattintson duplán a szerkeszteni kívánt szabadságkérelemre. A szerkeszthető kérelmek állapota Beküldve.
2. a Szabadságkérés párbeszédpanelen kattintson a Törlés **gombra**.

Jóváhagyott szabadságkérelem visszavonása

1. A Postázandó üzenetek mappában kattintson duplán a visszavonni kívánt szabadságkérelemre. A kérelem állapota Jóváhagyva vagy Részben jóváhagyva lesz.
2. A Szabadságkérés párbeszédpanelen szükség esetén írjon be egy megjegyzést a visszavonás okának magyarázatához.
3. Kattintson a Kérelem visszavonása **gombra**.

   A visszavont kérelem a Postázandó üzenetek mappában marad Jóváhagyva vagy Részben jóváhagyva állapotban, amíg felettese vissza nem igazolja a visszavonást. Ekkor a kérelem állapota Visszavonva értékre változik.

   MEGJEGYZÉS: Ha a felettese nem nyugtázza a kifizetési kérelmét, akkor is lesz szabadsága, és nem lesz az ütemtervben.

Mezőleírások

Az alábbi táblázat a Szabadságkérés párbeszédpanel mezőit ismerteti.

Mező	Leírás
Rendelkezésre álló órák megtekintése	Azon szabadságtervek dátumtartományai, amelyekhez hozzá van rendelve.
Típus	A szabadidő típusa: lebegő ünnepnapok, szabadnapok, személyes napok és szabadság.

Mező	Leírás
	MEGJEGYZÉS: Előfordulhat, hogy bizonyos típusú szabadságok nem érhetők el. A rendszergazda és a szabadságterv részletei határozzák meg az időtípusokat Ki vannak kapcsolva, amelyek rendelkezésre állnak. Az ilyen típusú szabadságok meghatározásának módját a kapcsolattartó központ határozza meg.
Összes óra	A szabadság típushoz rendelkezésre álló órák teljes száma.
Felhasznált órák	A szabadságtípushoz felhasznált órák száma.
Jóváhagyott órák	A szabadságtípusra jóváhagyott órák száma, de Még nem vették fel.
Függőben lévő órák	A szabadságra kért órák száma írja be a következőt: A felettese még nem hagyta jóvá. MEGJEGYZÉS: Bár több választási lehetőséget is kérhet a szabadságra, csak az első lehetőséget veszi figyelembe a függőben lévő órák kiszámításakor.
Hátralévő órák	A hátralévő szabadságtípushoz tartozó órák száma. Ez az érték Kiszámítása a következőképpen történik: Hátralévő órák = Összes óra – (felhasznált órák + jóváhagyott órák + függőben lévő órák)
Első, Második és Harmadik lap	A szabadságkérési beállításokat megjelenítő lapok ebben a kérésben.
Típus	Válassza ki a kért szabadság típusát.
Választás	Válassza ki a szabadidő preferenciáját a legördülő listából.
Dátum	Válassza ki a naptárból a kikapcsolni kívánt napot. Minden napot külön kell kiválasztania. A Hozzáadás gombra kattintva adja hozzá a dátumot az Első, Második vagy Harmadik választás laphoz.
Egész nap	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha az egész napot ki szeretné venni. Ha be van jelölve, a Kezdési idő és a Befejezés időpontja
	mezők le vannak tiltva.
Kezdés ideje	Ha részleges szabadnapot vesz ki, adja meg a szabadság kezdési időpontját.

Mező	Leírás
Befejezési idő	Ha részleges szabadnapot vesz ki, adja meg a szabadság befejezési időpontját.
Szabadidő kiosztása gomb	Megjeleníti a rendelkezésre álló szabadnapokat a kiválasztott szolgáltatási várólistához, és naptári hónap. Ez lehetővé teszi annak ellenőrzését, hogy van-e szabad idő a felszállni kívánt napon. További információ: Szabadságok kiosztásának megtekintése.
Napok listázása gomb	Megjeleníti a szabadságok összegzését. Ez az előugró ablak felsorolja az összes jóváhagyott és függőben lévő szabadságkérelmet dátum szerinti sorrendben.

A kiosztott szabadságok megtekintése

MEGJEGYZÉS: Ez a funkció csak akkor érhető el, ha a rendszergazda beállította a WFM a Szabadidő kiosztása gomb megjelenítésére (lásd: Rendszerszintű WFM beállításainak konfigurálása).

A Szabadidő-kiosztások előugró ablak akkor jelenik meg, ha egy szabadságkérelemben a Szabadidő-kiosztások gombra kattint. Megjeleníti az aktuális rendelkezésre álló szabadságot, amely egy adott napon egy szolgáltatási várólistához van kiosztva.

MEGJEGYZÉS: Az a nap, amely mind a rendelkezésre álló allokációkat, mind a pozitív előrejelzési rést mutatja, általában jobb választás a szabadság kivételére.

Mező	Leírás
Dátum	Az elosztás dátuma.
Rendelkezésre álló allokáció	Az adott napon teljes munkaidős egyenértékben rendelkezésre álló szabadságok aktuális száma Vagy órák, attól függően, hogy a rendszergazda hogyan konfigurálta a rendszert.
Előrejelzési rés	Az adott napra tervezett és előre jelzett teljes munkaidős egyenértékek közötti átlagos különbség. Ez az érték mindig teljes munkaidős egyenértékben jelenik meg. A negatív szám létszámhiányt, a pozitív szám pedig túllétszámot jelez.

Ütemezési ajánlat kérése

Az ütemezési ajánlatkérés segítségével elérhetővé teheti egy ütemezett munkanap egészét vagy egy részét egy másik ügynök számára. Például, ha szerdán kötelezettsége van a munkán kívül, felajánlja a műszakot bárki másnak, aki aznap dolgozhat. Az ütemezési ajánlat az Ön által megtekintett összes ügynök nyilvános mezőjében lesz közzétéve.

Az alábbi táblázat az Ajánlatkérés ütemezése párbeszédpanel mezőit ismerteti.

Mező	Leírás
Kérelmező ügynök	(Csak olvasható) A neved.
Ütemezett dátum szerint a következő jelenik meg:	Az a dátum, amelyet fel szeretne ajánlani más ügynököknek, hogy dolgozzanak. Alapértelmezés Holnapi dátum. Nem választhat múltbeli dátumot.
Egész nap	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha egy egész napot szeretne kínálni.
Lejárati dátum	A kérés lejáratának dátuma. Ekkor már nem jelenik meg a Postázandó üzenetek mappában vagy a Nyilvános mezőben. A lejárati dátumnak az ütemezett dátum előtt kell lennie.
Megerősítés	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha meg szeretné erősíteni, hogy egy ügynök elfogadja az ajánlatot, mielőtt azt elküldi a felettesének jóváhagyásra.
Megjegyzés írása	(Nem kötelező) Ide kattintva megjegyzést fűzhet az ajánlatkérés ütemezéséhez. A hozzáadott megjegyzéseket a rendszer addig nem menti, amíg magát az ütemezési ajánlatkérést nem menti. Karakterek maximális száma = 250.

Az alábbi táblázat a részleges napi Ajánlatkérés ütemezése párbeszédpanel mezőit ismerteti.

Mező	Leírás
Kérelmező ügynök	(Csak olvasható) A neved.
Ütemezett dátum szerint a következő jelenik meg:	Az a dátum, amelyet fel szeretne ajánlani más ügynököknek, hogy dolgozzanak. Alapértelmezés Holnapi dátum. Nem választhat múltbeli dátumot.
Egész nap	Törölje a jelet a jelölőnégyzetből, ha részleges napot szeretne felajánlani.
Idő	Adja meg azoknak az óráknak a kezdési és befejezési időpontját, amelyeket fel szeretne ajánlani egy másik ügynöknek.
Lejárati dátum	A kérés lejáratának dátuma. Ekkor már nem jelenik meg a Postázandó üzenetek mappában vagy a Nyilvános mezőben. A lejárati dátumnak az ütemezett dátum előtt kell lennie.
Megerősítés	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha meg szeretné erősíteni, hogy egy ügynök elfogadja az ajánlatot, mielőtt azt elküldi a felettesének jóváhagyásra.
Megjegyzés írása	(Nem kötelező) Ide kattintva megjegyzést fűzhet az ajánlatkérés ütemezéséhez.

Mező	Leírás
	A hozzáadott megjegyzéseket a rendszer addig nem menti, amíg magát az ütemezési ajánlatkérést nem menti. Karakterek maximális száma = 250.

Új ütemezési ajánlatkérés létrehozása

1. Kattintson az Új kérés **elemre**, majd válassza **az Ajánlatkérés** ütemezése lehetőséget a menüből.
2. Töltse ki a mezőket.
3. Kattintson a Submit (Küldés) **gombra**.

A megerősítés nélküli ütemezési ajánlatkérés az alábbi táblázatban ismertetett módon halad át a rendszeren.

Felhasználó	Művelet	Itt jelenik meg	Állapot
"A" ügynök	Új kérést hoz létre	"A" ügynök kimenő mappája	Függő
Minden ügynök	Ajánlat fogadása	Ügynökök nyilvános doboza	–
B ügynök	Elfogadja az ajánlatot	B ügynök postaládája	Beküldve
		"A" ügynök kimenő mappája	Beküldve
Szupervizor	Fogadja el az elfogadott ajánlatot	Felügyelői teendők doboza	Tennivaló
Szupervizor	Jóváhagyja/elutasítja az ajánlatot	Felügyelő minden doboza	Jóváhagyva/elutasítva
		"A" ügynök kimenő mappája	Jóváhagyva/elutasítva
		B ügynök postaládája	Jóváhagyva/elutasítva

A megerősítést tartalmazó ütemezési ajánlatkérés az alábbi táblázatban ismertetett módon halad át a rendszeren.

Felhasználó	Művelet	Itt jelenik meg	Állapot
"A" ügynök	Új kérést hoz létre	"A" ügynök kimenő mappája	Függő
Minden ügynök	Ajánlat fogadása	Ügynökök nyilvános doboza	–
B ügynök	Elfogadja az ajánlatot	B ügynök postaládája	Függő

Felhasználó	Művelet	Itt jelenik meg	Állapot
"A" ügynök	Fogadja el az elfogadott ajánlatot	"A" ügynök kimenő mappája	Tennivaló
		B ügynök postaládája	Függő
"A" ügynök	Megerősíti/elutasítja az ajánlatot	"A" ügynök kimenő mappája	Elküldve/elutasítva (A kérelem elutasítása létrehoz egy másolatot a kérelemről, amelyen az Elutasítva felirat látható, és az eredeti kérelem visszatér a Függőben állapotba)
		B ügynök postaládája	Beküldve/elutasítva
Szupervizor	Fogadja el az elfogadott ajánlatot	Felügyelői teendők doboza	Tennivaló
		Felügyelő minden doboza	Jóváhagyva/elutasítva
		"A" ügynök kimenő mappája	Jóváhagyva/elutasítva
		B ügynök postaládája	Jóváhagyva/elutasítva

Mentorálás kérése

Használjon mentorálási kérést, hogy személyes coachingot kérjen egy ügynöktársától. Minden mentorálási kérés a Nyilvános dobozban kerül közzétételre, és bármely ügynök válaszolhat. A mentorálási kérelmet a felügyelőnek vagy az adminisztrátornak jóvá kell hagynia. A kérelem jóváhagyásakor a kivétel bekerül az Ön és mentora időbeosztásába.

Az alábbi táblázat a Mentorálási kérelem párbeszédpanel mezőit ismerteti.

Mező	Leírás
Mentorálás dátuma	Az a dátum, amelyre ütemezni szeretné a mentorálást. Kivétel
típusa	Válassza ki a megfelelő kivételt a legördülő listából.
Kezdés ideje	A mentorálás kezdési időpontja.
Befejezési idő	A mentorálás befejezési ideje.
Leírás	A mentorálás céljának leírása. Karakterek maximális száma =

Mező	Leírás
	251.

Új mentorálási felkérés létrehozása

1. Kattintson az Új kérés **elemre**, majd válassza a menüből a Mentorálási kérelem **lehetőséget** .
2. Töltse ki a mezőket.
3. Kattintson a Submit (Küldés) **gombra**.

A mentorálási kérelem az alábbi táblázatban ismertetett módon halad át a rendszeren.

Felhasználó	Művelet	Itt jelenik meg	Állapot
"A" ügynök	Új kérést hoz létre	"A" ügynök kimenő mappája	Függő
Minden ügynök	Kérés megtekintése itt: Nyilvános Box	Ügynökök nyilvános doboza	–
B ügynök	Elfogadja a mentorálást kérés	B ügynök postaládája	Függő
"A" ügynök	Fogadja a B ügynököt válasz	"A" ügynök kimenő mappája	Tennivaló
"A" ügynök	Megerősíti/elutasítja az ügynököt "B" elfogadása	"A" ügynök kimenő mappája	Beküldve/elutasítva (A kérés elutasítása másolatot készít a Megjelenítést megjelenítő kérés Megtagadva rajta, és a Az eredeti kérés megy vissza ide: Függőben)
	A B ügynök fogadja az ügynököt "A" visszaigazolása, vagy elutasítás	B ügynök postaládája	Beküldve/elutasítva
Szupervizor	Fogadja, elfogadja és megerősített mentorálás Jóváhagyás iránti kérelem	Felügyelői teendők doboza	Tennivaló

Felhasználó	Művelet	Itt jelenik meg	Állapot
Szupervizor	Jóváhagyja/elutasítja a mentorálási kérelmet	"A" ügynök kimenő mappája	Jóváhagyva/elutasítva
		B ügynök postaládája	
		sított felügyelő összes doboza	Jóváhagyott/elutasítva
		sítva	Jóváhagyva/elutasítva

A mentorálási kérelmek beküldésével kapcsolatos további információkért lásd: A kérelmek automatikus módosítása.

A kérelmek automatikus módosítása

A legtöbb esetben, ha egy kérelmet jóváhagynak, Webex WFO pontosan a kérésnek megfelelően frissíti az ügynök ütemezését. Bizonyos esetekben azonban, amikor fizetett kérelmet nyújtanak be, Webex WFO megváltoztathatja a kérést annak biztosítása érdekében, hogy az ügynök ne legyen több fizetett időre ütemezve, mint amennyit az ügynöknek dolgoznia kellene. Az alábbiakban példákat mutatunk be az ilyen esetekre.

1. eset: Az ügynök fizetett kérelmet nyújt be, amely átfedésben van egy nem fizetett tevékenységgel

Az ügynök részleges vagy egész napos fizetett kérelmet nyújt be mentorálásra, szabadságra vagy kivételre. A kérés átfedésben van egy nem fizetett tevékenységgel egy meglévő ütemezésben. A kérelmet jóváhagyták. Ebben az esetben Webex WFO egy nem fizetett tevékenységet (például egy fizetetlen ebédet) helyettesít az ügynök ütemezésében egy Nem elérhető tevékenységgel.

PÉLDA

Fizetett szabadságot kér, 7:00 AM–15:00 órát. A jelenlegi menetrend a következő:

- Szolgálatban, 7:00–11:00 AM
- Fizetés nélküli ebéd, 11:00–11:30 AM
- Szolgálatban, 11:30 AM–15:00

A kérelem jóváhagyása után az ütemezés a következő:

- Fizetett szabadidő, 7:00–11:00 AM
- Nem érhető el, 11:00–11:30 AM
- Fizetett szabadság, 11:30 AM–15:00

2. eset: Az ügynöknek a kért idő alatt kell dolgoznia

Az ügynök részleges vagy egész napos fizetett kérelmet nyújt be mentorálásra, szabadságra vagy kivételre. A kérés azokra az esetekre vonatkozik, amikor az ügynök nincs ütemezve munkára. A kérelmet

jóváhagyták. Ebben az esetben Webex WFO nem illeszti be a jóváhagyott kérelmet az ügynök ütemezésébe.

PÉLDA

Az ügynök fizetett szabadságot kér, 17:00–19:00 között. A jelenlegi menetrend a következő:

- Szolgálatban, 9:00–17:0 AM 0

A kérelem jóváhagyása után az ügynök ütemezése változatlan marad.

3. eset: Az ügynök a kérésnek csak egy részében dolgozik

Az ügynök részleges vagy egész napos fizetett kérelmet nyújt be mentorálásra, szabadságra vagy kivételre. A kérés egy meglévő ütemezésre vonatkozik, és az ügynök a kérés egy részében dolgozik. A kérelmet jóváhagyták. Ebben az esetben Webex WFO beilleszti a jóváhagyott kérelem egy részét az ügynök ütemezésébe.

PÉLDA

Az ügynök fizetett szabadságot kér, 16:00–18:00 között. A jelenlegi menetrend a következő:

- Szolgálatban, 9:00–17:0 AM 0

A kérelem jóváhagyása után az ügynök ütemezése a következő:

- Szolgálatban, 21:0 AM 0–16:00
- Fizetett szabadság, 16:00–17:00

BEVÁLT GYAKORLAT Ha az ügynökök fizetett kérelmet szeretnének benyújtani a meglévő ütemtervükben szereplő olyan időpontra, amikor nem dolgoznak, kapcsolatba kell lépniük a felettesükkel.

JEGYZET

(Csak kézi anyagmozgatás esetén) Ha a felügyelők egy fizetett kérelmet olyan időre szeretnének jóváhagyni, amikor a kérelmet benyújtó ügynök nincs ütemezve a meglévő ütemezés szerinti munkára, akkor a következőket kell tenniük:

1. Az Ügynökütemezések lapon keresse meg az ügynök által kért dátumot.
2. Szúrjon be egy fizetett tevékenységet (Szolgáltatásban vagy Túlórában) arra az időre, amelyet az ügynök kért.
3. Hagyja jóvá a kérést.

Üzenetküldés kérelem-jóváhagyók számára

Az üzenetkezelés felügyeletére jogosult felhasználók üzenetkezelése két postaládából áll:

- Teendők mezője – Megjeleníti az összes olyan kérést, amely beavatkozást igényel Öntől (az alapértelmezett nézet)
- Összes doboz – Az Önnek küldött összes kérést tartalmazza

A kérelmek a rendszergazda által az WFM előrejelzési, ütemezési, kérelem- és előzményadatokra beállított maximális megőrzési időig őrizhetők meg (lásd: A WFM megőrzési időszak meghatározása).

A postafiókok eléréséhez kattintson a postafiók ikonjára az Üzenetek eszköztáron. Balról jobbra az ikonok a Teendő mező és az Összes doboz.

MEGJEGYZÉS: Azok a felügyelők, akik egyben ügynökök is, kettős postafiókkal rendelkeznek, az egyik az ügyintéző, a másik a felügyelő nézetével. A két nézet között a Saját kérések és az Összes használatával válthat
Kérések gombok. Kattintson a Saját kérések elemre az ügynök postafiókjának megtekintéséhez, és a Minden kérés elemre a felügyeleti postafiók megtekintéséhez.

Keresési kérések

Az Üzenetkezelés felügyelete engedéllyel rendelkező felhasználók kétféle keresést futtathatnak. A többi felhasználóhoz hasonlóan Ön is futtathat egyszerű keresést szabványos keresési feltételekkel. Ha rendelkezik Üzenetkezelés felügyelete engedéllyel, az egyszerű keresés mellett egyéni keresést is futtathat, ahol kiválaszthatja, hogy mely feltételek szerepeljenek a keresésben. Bármely postafiókban kereshet a kérelmekre. Keresés futtatásakor a szűrők a postaláda minden olyan oldalán lévő kérelmekre érvényesek, amelyben keres.

Egyszerű keresés futtatása

1. Kattintson **a Szűrő** elemre a szűrőpanel megnyitásához.
2. Válassza ki a keresési feltételeket.
3. Kattintson a Keresés **gombra**. A szűrőpanel a keresés futtatásakor bezárul.

Egyéni keresés futtatása

1. Kattintson **a Szűrő** elemre a szűrőpanel megnyitásához.
2. Kattintson az Egyéni keresés **gombra**.
3. A szűrő kiválasztásához használja a Szűrő kiválasztása legördülő listát.
4. Kattintson a Hozzáadás **gombra** a szűrő egyéni kereséshez való hozzáadásához.
5. Adja meg a megfelelő keresési feltételeket az egyes szűrőkhöz.
6. Kattintson a Keresés **gombra**. A keresés futtatásakor a szűrőpanel bezárul.

A keresési feltételek mindaddig megmaradnak, amíg el nem hagyja az oldalt. A keresési feltételek módosításához kattintson **a Szűrő** elemre a szűrőpanel megnyitásához és a feltételek módosításához.

Dátummezők konfigurálása

A kérelmeket kétféleképpen szűrheti dátum szerint: Dátumtartomány és Adott dátumok. A dátummezők alapértelmezés szerint Dátumtartomány értékre vannak állítva. A Dátumtartomány beállítás a mai dátumhoz viszonyított tartományok legördülő listája alapján szűri a kérelmeket. A Megadott dátumok beállítás két dátummezőt tartalmaz, amelyek lehetővé teszik a kérelmek adott dátumokhoz viszonyított szűrését. A Megadott dátumok mezők segítségével adja meg a kezdő dátumot, a záró dátumot vagy mindkettőt a dátumtartomány paramétereinek beállításához.

Dátumtartomány szerinti szűréshez válasszon egy tartománybeállítást a legördülő listából.

Adott dátumok szerinti szűréshez adjon meg egy dátumot az alábbi mezők egyikében vagy mindkettőben:

- Adjon meg egy dátumot a bal oldali mezőben a kezdő dátum szerinti szűréshez, amely a kérelmeket a megadott dátumon belüli vagy utáni dátumok szerint szűri
- Adjon meg egy dátumot a jobb oldali mezőben a záró dátum szerinti szűréshez, amely a kérelmeket a megadott dátumon belüli vagy előtti dátumok szerint szűri
- Adja meg a dátumokat mindkét mezőben, hogy a kérelmeket a megadott dátumokon vagy azok között küldje vissza

Keresési feltételek

Az alábbi táblázat az egyszerű és speciális keresésekhez rendelkezésre álló összes keresési feltételt ismerteti.

Mező	Leírás
Kérelem típusa	Az ügynök által az Új kérés legördülő menüből kiválasztott kérés típusa Listát a kérés létrehozásakor.
Altípus	A Kivételtípus vagy a Szabadidő típushoz. Az ügynök által a Típus legördülő listából választott lehetőség a kérés létrehozásakor.
Csapat	Az a csapat, amelyhez a kérést létrehozó ügynök tartozik.
Szolgáltatási várólista	Az a szolgáltatási várólista, amelyhez a kérést létrehozó ügynök
tartozik. Képességek feltérképezése	A szakértelemtérkép, amelyhez a kérést létrehozó ügynök tartozik.
Ügynök	Az az ügynök, aki a kérelmet küldte az Ön Beérkezett üzenetek mappájába, vagy az az ügynök, aki a kérelmet a Postázandó üzenetek mappába kapta.
Ügynöki rang	A kérést létrehozó ügynök rangja.
Ügynök kezdő dátuma	Az ügynök indulásának dátuma.

Mező	Leírás
Állapot	A kérés aktuális állapota.
Beküldés dátuma	Az ügynök által a kérelem benyújtásának dátuma.
Ütemezés dátuma	Az ügynök által a kért művelet végrehajtásához kiválasztott dátum.

Kérelmek jóváhagyása vagy elutasítása

A jóváhagyást igénylő kérések a Teendők mezőben jelennek meg. Miután jóváhagyta vagy elutasította a kérést, az eltávolításra kerül a Teendők mezőből. Minden beérkezett kérést archiválunk az Összes mezőben.

A kérelmek jóváhagyásával kapcsolatos további információkért lásd: A kérelmek automatikus módosítása.

Kivételkérések

A Kivételkérelem jóváhagyása párbeszédpanelen jóváhagyhatja vagy elutasíthatja egy ügynök kivételkérését.

Kivételkérés jóváhagyása vagy elutasítása

1. Kattintson duplán a kérelemre annak megnyitásához.
2. A kérelem jóváhagyásakor válassza ki a megfelelő ütemezési kivételt a legördülő listából. Ez jelenik meg az ütemezésben. Kattintson a Megjegyzés **olvasása gombra** a kivételkérelemhez csatolt megjegyzések megtekintéséhez. Szükség esetén megjegyzést is írhat.

   MEGJEGYZÉS: A Megjegyzés olvasása ikon piros, ha legalább egy megjegyzés hozzá van csatolva a kérelemhez.

3. Kattintson a Jóváhagyás vagy **a Megtagadás gombra**.

MEGJEGYZÉS: Az egész napos kérések esetében kivétel kerül az ütemezésbe az adott napon kezdődő műszakokban végzett fizetett tevékenységekkel szemben (függetlenül attól, hogy a kivétel fizetett vagy nem fizetett). Bármilyen fizetetlen
Az ezekben a műszakokban végzett tevékenységeket egy Nem elérhető tevékenység váltja fel az ütemezésben. Ha az ügynöknek nincs műszakja azon a napon, akkor a kivétel nem kerül hozzáadásra az ügynök ütemezéséhez.
A részleges napos kérelmek esetében kivétel kerül be az ütemezésbe a kért időszakra vonatkozóan az adott időszakban meglévő fizetett tevékenységekkel szemben (függetlenül attól, hogy a kivétel fizetett vagy nem fizetett). Az ezekben a műszakokban egymást átfedő nem fizetett tevékenységeket egy Nem elérhető tevékenység váltja fel az ütemezésben. Ha például egy kivétel részben egy fizetetlen ebédre vonatkozik, az a rész, amely nem fedi át egymást, ebéd marad. A kivétellel átfedésben lévő alkatrész helyére a Nem érhető elem kerül. Ha az ügynöknek nincs meglévő fizetett tevékenysége ebben az időszakban, akkor a

A kivétel nem kerül hozzáadásra az ügynök ütemezéséhez.
A kivételkérelmek kezelése így történik, így biztosítva, hogy a nap fizetett ideje változatlan maradjon a kivétel alkalmazása előtt és után.

Az alábbi táblázat a Kivételkérelem jóváhagyása párbeszédpanel mezőit ismerteti.

Mező	Leírás
Küldő	A kivételt kérő ügynök neve.
Kérés	A kérés típusa.
Beérkezés dátuma	A kérés beérkezésének dátuma és időpontja.
Típus	Az ügynök által választott kivételtípus.
Ütemezés dátuma	A kivétel dátuma.
Időtartam	A kivétel időtartama.
Ütemezési kivétel	Válassza ki az ütemezésben megjelenő kivételleírást, ha a Kivétel jóváhagyva.

Szabadságkérések

A Szabadságkérelem jóváhagyása párbeszédpanel lehetővé teszi az ügynök szabadságkérelmének jóváhagyását, részleges jóváhagyását vagy elutasítását. Azt is nyugtázhatja, ha egy ügynök visszavon egy korábban jóváhagyott szabadságkérelmet.

MEGJEGYZÉS: Ha egy szabadságkérelem átfedésben van egy korábban jóváhagyott szabadságkérelemmel, a kérelem nem hagyható jóvá.

Szabadságkérés jóváhagyása, részleges jóváhagyása vagy elutasítása

1. Kattintson duplán a kérelemre annak megnyitásához.
2. Válassza ki a megfelelő szolgáltatási várólistát a legördülő listából.
3. Kattintson az Első, Második és Harmadik fülre az ügynök rangsorolt szabadságkérelmeinek megtekintéséhez. A kért szabadságot csak az egyik lapon hagyhatja jóvá. Ezt a lapot kell kiválasztani a kérelem jóváhagyásakor vagy részleges jóváhagyásakor.
4. Ha szükséges, kattintson az Órák **elemre** az ügynök teljes, felhasznált, jóváhagyott, függőben lévő és hátralévő szabadóráinak összegzésének megtekintéséhez. Kattintson a Megjegyzés **elolvasása gombra** a kérelemhez csatolt megjegyzések megtekintéséhez. Megjegyzés hozzáadásához kattintson a Megjegyzés **írása gombra** .

5. Alapértelmezés szerint a kérelem minden napja ki van választva a Jóváhagyás oszlopban. Ha egy többnapos kérés egy részét el szeretné utasítani, törölje a jelet az elutasítandó napok melletti jelölőnégyzetből.
6. Válassza ki a megfelelő ütemezési kivételt a legördülő listából. Ez jelenik meg az ütemezésben.
7. Kattintson a Kijelöltek jóváhagyása gombra **a kérelem jóváhagyásához vagy részleges jóváhagyásához, vagy kattintson az Elutasítás** gombra **a kérelem elutasításához.**

Annak nyugtázása, hogy egy ügynök visszavont egy jóváhagyott szabadságkérelmet

1. Kattintson duplán a Kifizetési kérelem állapotú kérelemre.
2. Kattintson a Visszavonás **nyugtázása gombra**.

MEGJEGYZÉS: Ha nem nyugtázza a kifizetési kérelmet, az ügynök továbbra is megkapja a jóváhagyott szabadságot, és nem lesz benne az ütemezésben. Ha tudomásul veszi a Visszavonás, az ügynök szabadságegyenlege frissül (de a szolgáltatási várólista szabadságának kiosztása nem), és az ügynök visszakerül az ütemtervbe, de nem rendel hozzá tevékenységeket. Alkalmi ütemezést kell futtatnia, vagy manuálisan kell tevékenységeket hozzáadnia az ügynök ütemezéséhez az Ügynökütemezések oldalon.

BEVÁLT GYAKORLAT : Az Ütemezési előzmények és a Visszaállítás segítségével megtekintheti, hogy mi volt az ügynök ütemezése a szabadságkérelem jóváhagyása előtt (lásd: Ütemezésmódosítás visszavonása). Ezt a következőképpen használhatja:
Hivatkozás a tevékenységek manuális hozzáadására az ügynök ütemezéséhez, vagy adott esetben az ütemezés visszaállítására egy korábbi verzióból.

Az alábbi táblázat a Szabadságkérelem jóváhagyása párbeszédpanel mezőit ismerteti.

Mező	Leírás
Küldő	A szabadságot kérő ügynök neve.
Kérés	A kérés típusa.
Beküldés dátuma	Az ügynök által a kérelem benyújtásának dátuma és időpontja. Ez ugyanez az idő és a kérés kézhezvételének dátuma.
Szolgáltatási várólista	Válassza ki a megfelelő szolgáltatási várólistát a legördülő listából. Ez a szolgáltatás Várólista az előrejelzési rés meghatározására szolgál.
Első, Második, Harmadik lap lapok	A kért szabadságra vonatkozó első, második és harmadik választási lehetőséget megjelenítő Az ügynök által.

Mező	Leírás
Típus	A szabadságkérés típusa.
Dátum	A kért szabadság dátuma.
Nap	A kért szabadidő hetének napja.
Kezdés ideje	A kért szabadság kezdési időpontja.
Befejezési idő	A kért szabadság befejezési ideje.
Előrejelzési rés (FTE) a	A teljes munkaidős egyenértékben kifejezett különbség a menetrend szerinti ügynökök száma és Az előrejelzett ügynökök száma az aktuális termelési előrejelzésben a kiválasztott szolgáltatási várólistához. Ezt a számot útmutatóként használhatja annak meghatározásához, hogy van-e elegendő fedezet az adott napon a szabadságkérelem megadásához. MEGJEGYZÉS: Ebben a mezőben csak akkor van érték, ha termelési előrejelzés jött létre.
Kiosztási rés (teljes munkaidős egyenérték vagy óra)	Az igényelt napra rendelkezésre álló szabadságok, teljes munkaidős egyenértékben (FTE) vagy órában kifejezve. A megjelenő formátum attól függ, hogy a rendszergazda beállította-e WFM a teljes munkaidős egyenérték vagy az órák megjelenítésére (lásd: Rendszerszintű WFM beállításainak megadása).
Jóváhagyás	Alapértelmezés szerint az összes jelölőnégyzet be van jelölve. Törölje a jelet a többnapos kérelem bármely napja melletti jelölőnégyzetből, ha az adott napra vonatkozóan megtagadja a szabadságot.
Ütemezési kivétel	Válassza ki az ütemezésben megjelenő kivételleírást, ha a Kivétel jóváhagyva.

Kereskedelmi vagy ajánlatkérés jóváhagyása

A Kereskedelmi kérelem jóváhagyása párbeszédpanel lehetővé teszi egy kereskedelmi kérelem vagy ajánlatkérés elemzését, majd jóváhagyását vagy elutasítását. Ugyanaz a párbeszédpanel használatos mind a kereskedésekhez, mind az ajánlatokhoz.

MEGJEGYZÉS: A részleges napi kereskedelemben részt vevő minden ütemezésben meglévő szünetek és ebédek a szolgáltatási időn belül az ügynök fő szolgáltatási várólistájára kerülnek. Az ütemezést összehasonlítják a tartomány alapú,
általános munkafeltételek, amelyeket úgy alakítottak ki, hogy meghatározzák, hogy ebédet vagy szünetet rendelnek-e hozzá. Ha egy szakma feloszt egy ütemtervet, a felosztási ütemterv minden szegmensét külön-külön összehasonlítja a meglévő munkakörülményekkel. Fontos, hogy a részleges

napi ütemezési ajánlatokat vagy ügyleteket benyújtó ügynökök hozzá legyenek rendelve egy olyan munkafeltétel-profilhoz, amely feltételt tartalmaz az esetleges műszakhosszukra vonatkozóan

az ajánlatot vagy kereskedést elfogadják. Ha egyetlen tartományalapú munkafeltétel sem felel meg a kereskedett ütemterv hosszának, akkor nincs szünet vagy ebéd hozzárendelve.
A kivételek újra hozzárendelésre kerülnek a fogadó ügynökhöz, és ezeket a kivételeket nem helyezik át szünet vagy ebéd elhelyezésére.
A projektek akkor is újra hozzá vannak rendelve a fogadó ügynökhöz, ha ez túllépi azt a minimális vagy maximális percszámot, amelyet egy ügynök egy nap alatt a projekten tölthet. Előfordulhat, hogy a projekt ideje fel van osztva vagy csonkolva, de nem helyezhető át ebéd vagy szünet elhelyezésére.

Ütemezési kereskedési vagy ajánlatkérés jóváhagyása vagy elutasítása

1. Kattintson duplán a kérelemre annak megnyitásához.
2. Használja az Ügynöki ütemezések szakaszt a két ütemezés elemzéséhez, hogy megbizonyosodjon arról, hogy kereskedhetők-e. Kattint

Olvassa el a megjegyzést , ha bármilyen megjegyzés csatolva van a kereskedelmi vagy ajánlatkéréshez.

3. Kattintson a Jóváhagyás vagy **a Megtagadás** gombra .

Az alábbi táblázat a Kereskedelmi kérelem jóváhagyása párbeszédpanel mezőit ismerteti.

Mező	Leírás
Küldő	A kereskedést kérő ügynök neve.
Kérés	A Kereskedelem magas szintű kéréstípus.
Típus	A kereskedelmi kérelem típusa.
Beküldés dátuma	Az ügynök által a kérelem benyújtásának dátuma és időpontja. Ez ugyanez az idő és a kérés kézhezvételének dátuma.
- ig	A kereskedelemben részt vevő másik ügynök neve.
Kezdő dátum	A kereskedésben részt vevő első tervezett dátum.
Eddig	A kereskedés második tervezett dátuma. Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha a kereskedelmi kérelem különböző napokat érint.
Ügynök ütemezéséből	A kereskedést kérő ügynök ütemezése. A görgetősáv használata a megtekintéshez Az ügynök teljes ütemterve.
Név	Az ügynök neve.
Dátum	A kereskedelmi kérelemben megadott dátum.

Mező	Leírás
Az ügynök ütemezéséhez	A kereskedést elfogadó ügynök ütemterve.
Elérhetőség	Azt jelzi, hogy a Feladó ügynök ütemezése illeszkedik-e a Címzett
ügynök ütemezésébe. Szolgáltatási várólista	Azt jelzi, hogy a két ügynök azonos vagy különböző
szolgáltatási várólistákat támogat-e. Teams (Csapatok)	Azt jelzi, hogy a két ügynök ugyanahhoz vagy
különböző csapatokhoz tartozik-e.	
Egymást átfedő műszakok	Azt jelzi, hogy a két ügyintézőnek van-e egymást átfedő műszakja.
Időzóna	Azt jelzi, hogy a két ügynök ugyanabban vagy különböző időzónában van-e.
Képességek feltérképezése	Azt jelzi, hogy a két ügynök ugyanahhoz vagy különböző
képességleképezéshez tartozik-e. Kivétel	Azt jelzi, hogy valamelyik ügynök ütemezése tartalmaz-
e kivételt.	

Mentorálási kérelem jóváhagyása

A Mentorálási kérelem jóváhagyása párbeszédpanelen elemezheti, majd jóváhagyhatja vagy elutasíthatja a mentorálási felkéréseket.

Mentorálási kérelem jóváhagyása vagy elutasítása

1. Kattintson duplán a kérelemre annak megnyitásához.
2. Tekintse át a mentorálási kérelem részleteit. Kattintson a Megjegyzések **olvasása gombra** , ha bármilyen megjegyzés csatolva van a mentorálási kérelemhez.
3. Kattintson a Jóváhagyás vagy **a Megtagadás gombra**.

   Ha jóváhagyja a kérést, mindkét ügynök ütemezése azonnal frissül, hogy megjelenjen a mentorálási ülés.

Az alábbi táblázat a Mentorálási kérelem jóváhagyása párbeszédpanel mezőit ismerteti.

Mező	Leírás
Küldő	A mentorálást kérő ügynök neve. Kivétel típusa A
kérést benyújtó ügynök által választott kivételtípus. - ig	A mentorálási felkérést elfogadó
ügynök neve.	

Mező	Leírás
Mentorálás dátuma	A mentorálás időpontja.
Kérés	A kérés típusa.
Kezdés ideje	A mentorálás kezdési időpontja.
Beküldés dátuma	Az ügynök által a kérelem benyújtásának dátuma és időpontja. Ez ugyanez az idő és a kérés kézhezvételének dátuma.
Befejezési idő	A mentorálás befejezési ideje.
Ütemezési kivétel	A kivétel, amely megjelenik az ügynökök ütemezésében.
Mindkét ügynök szolgálatban	Igen vagy nem. Azt jelzi, hogy a kérelmező és az elfogadó ügynök is benne van-e Szolgáltatás a javasolt mentorálási idősáv alatt.

Ügynökkérések kezelésének automatizálása

A munkafolyamatok lehetővé teszik az ügynökkérések kezelésének automatizálását. A munkafolyamatokat beállíthatja úgy, hogy automatikusan jóváhagyják vagy elutasítsák a kérelmeket, vagy kényszerítsék az ütemezés módosításainak kézi kezelését. A munkafolyamatokat különböző típusú ügynökkérések (úgynevezett "események") aktiválják. Minden eseménytípushoz külön munkafolyamatokat hozhat létre.

A munkafolyamatok az Ön által megadott alapértelmezett szabályból és szabályokból jönnek létre. Minden munkafolyamat rendelkezik szabálykészlettel, és minden szabályhoz tartozik egy feltétellista. Ha egy szabály feltételei teljesülnek, akkor a rendszer végrehajtja a szabályhoz konfigurált műveletet, és nem értékeli ki a további szabályokat. A szabályok kiértékelése abban a sorrendben történik, ahogyan a Szabályok táblázatban megjelennek. Ha az esemény egyik beállított szabálynak sem felel meg, akkor az alapértelmezett szabály lép érvénybe.

Alapértelmezés szerint a munkafolyamatok alkalmazása globálisan történik. Hozzáadhat azonban olyan feltételeket, amelyek megakadályozzák egy szabály globális alkalmazását.

> **PÉLDA** : A mentorálási kérelem automatikus jóváhagyására vonatkozó szabálynak van egy feltétele, amely a teljes kapcsolattartó központ helyett egyetlen szolgáltatási várólistára korlátozza azt.

A lap eléréséhez WFM munkafolyamatok felügyelete engedéllyel kell rendelkeznie. Mivel a munkafolyamatok globálisak, a WFM munkafolyamatok felügyelete engedély csak ehhez az oldalhoz biztosítja a Vállalati nézetet.

Ha még nincs hozzárendelve a Vállalati nézet, a WFM munkafolyamatok felügyelete engedély csak ehhez az oldalhoz biztosítja a Vállalati nézetet.

Munkafolyamat létrehozása

1. Válassza ki az automatizálni kívánt kérés típusát az **Esemény** legördülő menüből.
2. (Csak szerkesztési kérelmek ütemezése) Rendelje hozzá azokat a felhasználókat, akikre a munkafolyamat vonatkozik, úgy, hogy kiválasztja a nevüket az Elérhető oszlopból, és áthelyezi őket a Hozzárendelt oszlopba.
3. Kattintson a Hozzáadás **gombra** a Szabályok táblázat alatt.
4. Adja meg a szabály nevét a Szabály neve mezőben.
5. (Nem kötelező) Ha nem szeretné, hogy a szabály azonnal aktív legyen, törölje a jelet az **Aktiválás** jelölőnégyzetből. Ellenkező esetben hagyja bejelölve a négyzetet.
6. Adja meg a szabály feltételeit a Feltételek szakaszban. További információ a feltételekről: Építési szabály feltételei.
7. Válassza ki azt a műveletet, amely akkor történik, ha az összes feltétel teljesül a **Művelet** legördülő menüből.
8. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Példa munkafolyamatra

Munkafolyamatot szeretne beállítani a kivételkérelmekhez. Két szabályt szeretne: egyet a kérelem jóváhagyására, egyet pedig a kérelem elutasítására.

Jóváhagyási szabály

Ebben a példában egy kivételkérelem automatikus jóváhagyásához a kérelemnek két feltételnek kell megfelelnie: a kérelmezőnek támogatnia kell az e-mail szolgáltatás várólistáját, és legalább 90 napja a vállalatnál kell dolgoznia.

A Jóváhagyás szabály feltételei az alábbi táblázathoz hasonlóak. Feleljen meg az összes feltételnek.

Változó	Operátor	Érték
Szolgáltatási várólista	Egyenlő	E-mail
Az ügynök cég kezdési dátuma óta eltelt napok száma	Nagyobb vagy egyenlő	90

Válassza a Jóváhagyás **lehetőséget** a szabály Művelet legördülő menüjében.

Megtagadási szabály

A kivételkérelem automatikus elutasításához a kérelmezőnek két feltétel valamelyikének kell megfelelnie: az ügynök nincs ütemezve és jogosult a tevékenységekre, vagy az ügynök kevesebb mint 90 napja áll a vállalat alkalmazásában.

A megtagadási szabály feltételei az alábbi táblázathoz hasonlóak. Feleljen meg bármelyik feltételnek.

Változó	Operátor	Érték
Az ügynök ütemezett és jogosult a tevékenységekre	Egyenlő	Hamis
Az ügynök cég kezdési dátuma óta eltelt napok száma	Kisebb, mint	90

Válassza a Megtagadás **lehetőséget** a szabály Művelet legördülő menüjében.

Alapértelmezett szabály

Az alapértelmezett szabály akkor kerül végrehajtásra, ha az összes többi szabály nem teljesül. Ennek eredményeként nincsenek feltételek. Az alapértelmezett szabály minden munkafolyamat-eseményben jelen van, és mindig az utolsó a Szabályok táblában. Ebben a példában a Kézi anyagmozgatás művelet, ha a többi szabály egyike sem teljesül .

Automatikus elutasítás és kézi anyagmozgatás

Automatikus megtagadás és kézi kezelés történik, ha az alábbi eseményindító feltételek teljesülnek, függetlenül attól, hogy vannak-e munkafolyamat-szabályok.

Automatikus elutasítás

A következő feltételek aktiválják a kérések automatikus elutasítását.

Kérelem típusa	Kiváltó feltételek
Kivétel	▪ Az ügynök nem aktív. ▪ Az ügynök a kérelem időpontjában nem áll alkalmazásban.
Mentorálás	▪ Egyik ügynök sem aktív. ▪ Egyik ügynököt sem alkalmazzák. ▪ A kérés egy múltbeli vagy aktuális dátumra vonatkozó ütemezési dátumra vonatkozik.
Ütemezés szerkesztése	▪ Az ügynök nem aktív.

Kérelem típusa	Kiváltó feltételek
	▪ Az ügynök nem áll alkalmazásban a szerkesztett dátumok alatt.
Ajánlat ütemezése	▪ Egyik ügynök sem aktív. ▪ Egyik ügynök sem áll alkalmazásban a kérelem időpontjában. ▪ A kérés egy múltbeli vagy aktuális dátumra vonatkozó ütemezési dátumra vonatkozik. ▪ A kérelem lejárati dátuma a múltbeli vagy az aktuális dátum. ▪ A kérés kívánt dátuma a múltbeli vagy az aktuális dátum. ▪ A fogadó ügynöknek már vannak az Elérhető/Nem elérhető ütemezett tevékenységeitől eltérő ütemezett tevékenységei abban az időpontban, amikor a másolt ütemezett tevékenységek elhelyezésre kerülnek. ▪ Az ajánlati ügynöknek nincs ütemezett tevékenysége az ütemezés napján.
Menetrend Kereskedelem	▪ Egyik ügynök sem aktív. ▪ Egyik ügynök sem áll alkalmazásban a kérelem időpontjában. ▪ A kérés egy múltbeli vagy aktuális dátumra vonatkozó ütemezési dátumra vonatkozik. ▪ A kérelem lejárati dátuma a múltbeli vagy az aktuális dátum. ▪ A kérés kívánt dátuma a múltbeli vagy az aktuális dátum. ▪ Az ügyintézőnek más ütemezett tevékenységei vannak, mint az Elérhető/Nem elérhető abban az időpontban, amikor a másolt ütemezett tevékenységek elhelyezésre kerülnek, ha azokat nem cserélik el. ▪ Az ajánlati ügynöknek nincs ütemezett tevékenysége az ütemezés napján, vagy a fogadó ügynöknek nincs ütemezett tevékenysége a kívánt napon.
Szabadidő	▪ Az ügynök nem aktív. ▪ Az ügynök a kérelem időpontjában nem áll alkalmazásban. ▪ Az ügynök nem rendelkezik hozzárendelt fő szolgáltatási várólistával. ▪ Az ügynök fő szolgáltatási várólistájának fennmaradó szabadságkiosztásai nem elegendőek a kért szabadsághoz.

Kérelem típusa	Kiváltó feltételek
	▪ A globális beállításokban konfigurált alapértelmezett napi FTE nem pozitív. ▪ Az ügynökhöz nincs hozzárendelve FTE profil. ▪ A kérelem dátuma a múltban van, beleértve azt is, ha a kérelem dátuma az aktuális dátum, de az idő a múltban van. ▪ A kérés dátum- és időtartománya átfedésben van. ▪ A kérés kezdési és befejezési időpontja azonos.

Automatikus kézi anyagmozgatás

A következő feltételek aktiválják a kérések automatikus kézi kezelését.

Kérelem típusa	Kiváltó feltételek
Kivétel	▪ A kérelem jóváhagyásra került volna, de a kérelem kivételtípusára vonatkozó munkafolyamat-kivétel inaktív. ▪ A kérelmet jóvá kellett volna hagyni, de a kérelem kivételtípusához nem adtak meg munkafolyamat-kivételt. ▪ A kérelmet jóváhagyták volna, de az ügynöknek nincsenek rendelkezésre álló műszakidőszakai a kérelem dátum-/időtartományán belül.
Mentorálás	▪ A kérelem jóváhagyásra került volna, de a kérelem kivételtípusára vonatkozó munkafolyamat-kivétel inaktív. ▪ A kérelmet jóvá kellett volna hagyni, de a kérelem kivételtípusához nem adtak meg munkafolyamat-kivételt. ▪ A kérelmet jóváhagyták volna, de a kérelem dátum-/időtartományán belül nincsenek olyan időszakok, amikor mindkét ügynöknek rendelkezésre állna műszakidőszaka.
Ütemezés szerkesztése	A kérelmet jóváhagyták volna, de az ügynök nem rendelkezik Rendelkezésre álló műszakidőszakok az ütemezés szerkesztésének napján.
Ajánlat ütemezése	Nincs

Kérelem típusa	Kiváltó feltételek
Menetrend Kereskedelem	Nincs
Szabadidő	▪ A kérelmet jóváhagyták volna, de a megadott szabadságtípus munkafolyamat-kivétele inaktív, már nincs társítva a megadott szabadságtípushoz, vagy a megadott szabadságtípushoz társított kivétel nem munkafolyamat-kivétel. ▪ A kérelmet jóváhagyták volna, de az ügynöknek nincsenek rendelkezésre álló műszakidőszakai a kérelem dátum-/időtartományán belül.

Mezőleírások

A Munkafolyamatok oldal mezőinek leírása alább található.

Mező	Leírás
Esemény	Az esemény, amelynek munkafolyamatát szerkeszteni szeretné.
Felhasználók hozzárendelése (csak szerkesztési kérelmek ütemezése)	Azok a felhasználók, akikre az Ütemezésszerkesztés munkafolyamat vonatkozik. Az ütemezési szerkesztési munkafolyamatok lehetővé teszik a WFM rendszergazdák vagy elemzők számára, hogy megakadályozzák a felügyelőket vagy a junior ütemezőket az ügynöki ütemezések szerkesztésében.
Szabályok táblázat	A Szabályok táblázat felsorolja a kiválasztott eseményhez konfigurált összes szabályt. A felfelé és lefelé mutató nyilakkal rendezheti át a szabályokat a listán belül. Az alapértelmezett szabály mindig az utolsó a listában, és nem helyezhető át és nem törölhető. Szabályokat a táblázat alatti gombokkal adhat hozzá, másolhat vagy törölhet.
Szabály neve	A szabály egyedi neve. Ez a név akkor kerül hozzáadásra a kérelem Megjegyzés szakaszához, ha a munkafolyamat sikeresen feldolgozta a kérelmet.
A szabály aktiválása	Ez a jelölőnégyzet a szabály aktiválásához szükséges. Alapértelmezés szerint egy szabály aktiválva van. Meg fog Nem értékelhető, ha a jelölőnégyzet nincs bejelölve.
Feltételek	Ez a szakasz a szabály feltételeinek listáját építi fel. A feltételek legfeljebb öt szint mélységben ágyazhatók be. Kattintson a Feltétel **hozzáadása gombra** egy újabb sor hozzáadásához. Kattintson az x gombra (x) az aktuális feltételsor törléséhez. Kattintson a Függő készlet **hozzáadása elemre** egy alfeltételcsoport hozzáadásához.

Mező	Leírás
	További információ a feltételek felépítéséről: Építési szabály feltételei.
Művelet	A szabályban foglalt feltételek teljesülése esetén végrehajtandó művelet. ▪ Jóváhagyás – A kérelem jóváhagyásra kerül. ▪ Elutasítás – A rendszer elutasítja a kérést. ▪ Kézi fogantyú – A kérelmet a felügyelőnek jóvá kell hagynia vagy el kell utasítania. ▪ Várólista – A kérelmet a rendszer sem jóvá, sem nem utasítja el, hanem várakoztatási mintázatban van. WFM továbbra is napi rendszerességgel értékeli ki a kérelmet, amíg egy másik szabály nem érinti a kérelmet, vagy a kérést manuálisan nem kezeli.

Építési szabály feltételei

A Feltételek szakaszban olyan szabályfeltételeket hozhat létre, amelyeknek egy eseménynek meg kell felelnie ahhoz, hogy egy szabály igaznak minősüljön. A feltételek AND utasítások és OR utasítások halmazai.

> MEGJEGYZÉS: Létrehozhat olyan szabályokat és feltételeket, amelyek nem működnek, vagy ahol a későbbi szabályok kiértékelése soha nem történik meg. Webex WFO nem ellenőrzi az Ön által létrehozott szabályokat és feltételeket. Gondosan tekintse át a
> A szabályok és feltételek logikája annak biztosítása érdekében, hogy azt tegyék, amit Ön elvár tőlük.

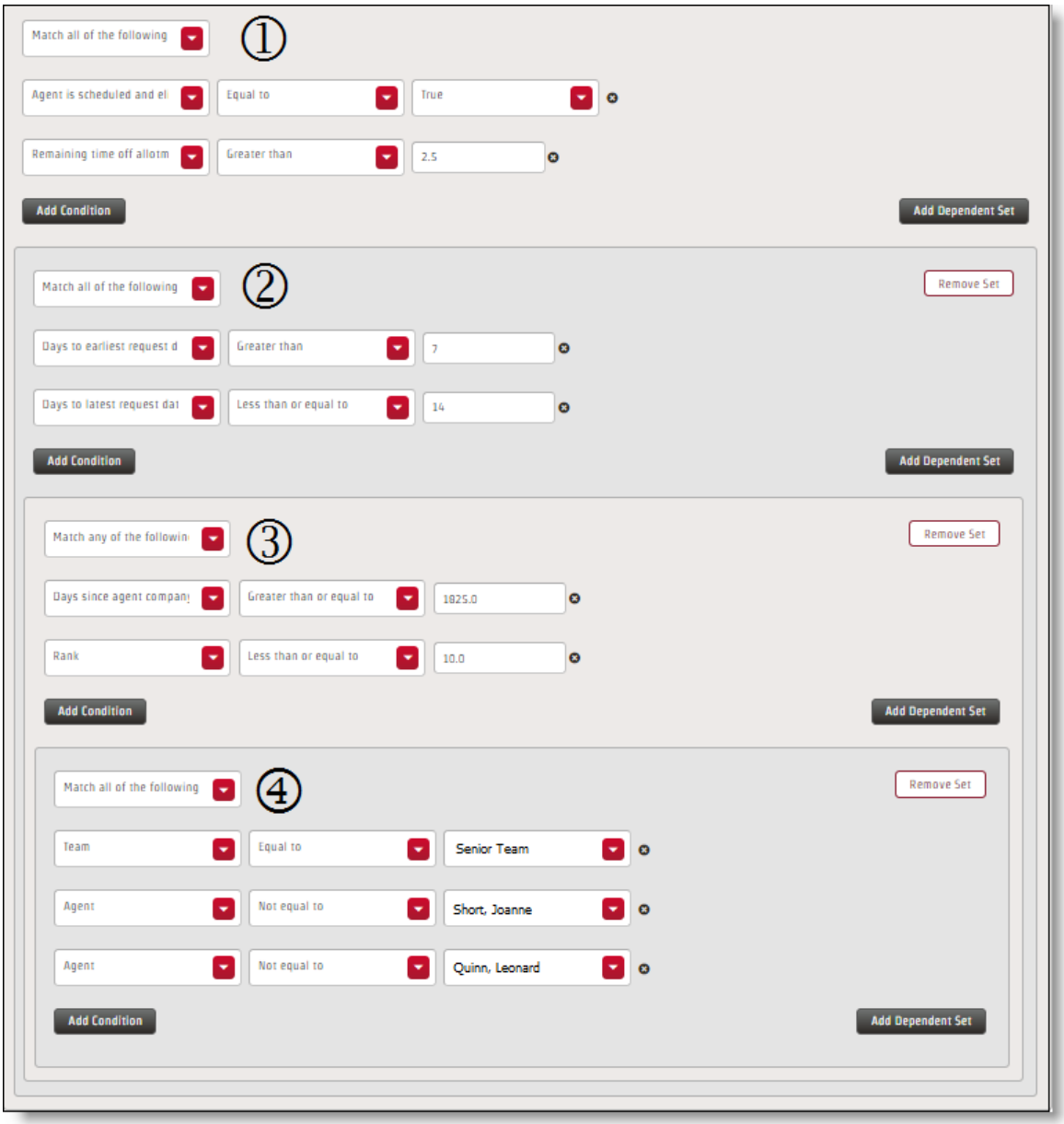
A feltételkészlet minden szintje egy AND utasítás ("felel **meg az összes** alábbi feltételnek") vagy egy OR utasítás ("megfelel **az alábbi feltételek bármelyikének** "). Az AND és az OR utasításokat általában egymásba ágyazási feltételek esetén váltogathatja. Ha a feltételkészlet elsődleges utasítása egy AND utasítás, akkor egy másik AND utasítás közvetlenül alatta történő beágyazása nem jelent különbséget, bár ezt megteheti néhány feltételutasítás vizuális csoportosításához, amelyek valamilyen módon kapcsolódnak egymáshoz.

Minden feltételsornak három összetevője van: a változó, az operátor és az érték (néhány változónak van egy negyedik összetevője: a százalék). Az operátorok és az értéktípusok a választott változótól függenek. A feltételek a következő vezérlőket használják:

- Új feltétel – Új feltételsort ad hozzá az aktuális sorral azonos szinten
- X – A sor törlése
- Függő készlet hozzáadása – Új AND vagy OR utasítás hozzáadása
- Készlet eltávolítása – Eltávolítja a függő készletet a feltételből

> MEGJEGYZÉS: Az első feltételsor nem törölhető. Egy szabálynak legalább egy feltételsorral kell rendelkeznie.

Az alábbi példa egy feltételkészletet mutat be. A kiemelési számokat az alábbiakban ismertetjük.



Felirat	Leírás
1	Ez az ÉS feltételcsoport az átfogó feltételcsoport. Ezen a szinten minden feltétel-utasításnak teljesülnie kell ahhoz, hogy a szabály igaz legyen.

Felirat	Leírás
2	Ez az ÉS feltételcsoport határozza meg azt az időszakot, amelyen belül a kért dátumok bekövetkeznek. A kérelemnek az aktuális dátumtól számított 7 és 14 nap közötti időtartamra kell szólnia. Az AND állítás feltételeit első szintre lehetett volna helyezni. Ezek csoportosítva vannak, hogy vizuális jelzést adjanak arról, hogy kapcsolódnak egymáshoz.
3	Ez a VAGY feltételcsoport határozza meg azokat az ügyintézőket, akiknek a kérését figyelembe kell venni. ▪ Az ügynöknek legalább 1,825 napig alkalmazásban kell állnia. ▪ Az ügynöknek legfeljebb 10-es ranggal kell rendelkeznie. ▪ A négyes feliratban szereplő feltételcsoportnak igazként kell kiértékelnie.
4	Ez az ÉS feltételcsoport a csoport alfeltétele a harmadik ábraszövegben. Meghatározza azokat az ügyintézőket, akiknek a kérelme automatikusan jóváhagyásra kerül. Az ügynöknek a Senior Teamhez kell tartoznia, de Joanne Short és Leonard Quinn valamilyen adminisztratív okból ki van zárva.

Változók

Az alábbi táblázat a feltétel-utasításokban használható változókat határozza meg. Nem minden változó érhető el minden eseményhez.

Változó	Leírás
Ügynök	Az ügynök azonosítója (az ügynök neve megjelenik). Ha két ügynök vesz részt a kérésben, a kérést mindkét ügynökkel összevetik. Ha az operátor értéke Egyenlő, akkor a feltétel kiértékelése igaz lesz, ha valamelyik ügynökazonosító megegyezik az értékkel. Ha az operátor értéke Nem egyenlő, akkor a feltétel kiértékelése igaz lesz, ha a két ügynökazonosító nem egyenlő az értékkel.
Az ügynök ütemezett és jogosult a tevékenységekre	Azt határozza meg, hogy az ügynök rendelkezik-e ütemezett tevékenységekkel a kérelemben szereplő dátum- és időtartományokhoz. Egy ügynök akkor tekinthető úgy, hogy ütemezett tevékenységei vannak egy adott dátumra (és időtartományra, ha van ilyen), ha az ügynök az adott dátumra (és adott esetben az időtartományon belülre) nem érhető el. Ha az ügynök a kérés időtartományának csak egy része van ütemezve, akkor is igaznak minősül.

Változó	Leírás
	Ha két ügyintéző vesz részt a kérésben, a változót a rendszer mindkét ügynökkel összeveti. A változó akkor igaz, ha mindkét ügynök rendelkezik ütemezéssel a kérés összes dátumához. A következő kéréstípusok esetében a változó akkor igaz, ha a felsorolt feltételek teljesülnek. ▪ Szabadságkérések – Az ügynök a szabadságválasztásban szereplő összes dátumra vagy időtartományra ütemezve van. ▪ Ajánlat/Kereskedelmi kérések ütemezése – Mindkét ügynök bármilyen tevékenységre ütemezve van, kivéve az Elérhető/Nem érhető el. ▪ Ajánlatkérések ütemezése – A kérelmező ügynök ellenőrzése az ütemezési dátumra vonatkozik. Ez az ellenőrzés nem történik meg a válaszadó ügynöknél. ▪ Kereskedelmi kérelmek ütemezése – A kérelmező ügynök ellenőrzése az ütemezés dátumára, a válaszadó ügynök ellenőrzése pedig a kívánt dátumra vonatkozik. ▪ Mentorálási kérések – Mindkét ügynöknek ütemezett tevékenységekkel kell rendelkeznie az időtartomány azonos időszakaira.
Heti minimális napok alatt	Az ügynök műszakja a min/max óra feltétel által meghatározott minimális heti napok alatt van.
Napi minimális óraszám alatt	Az ügynök műszakja a min/max óra feltétel által meghatározott minimális napi óraszám alatt van.
Heti minimális óraszám alatt	Az ügynök műszakja a min/max hours feltétel által meghatározott minimális heti órák alatt van.
Az ügynök cég kezdési dátuma óta eltelt napok száma	Az ügynök cégének kezdő dátuma és a kérelem értékelési dátuma között eltelt napok száma. Ha két ügynök vesz részt a kérésben, akkor azt mindkét ügynökkel összevetik. Mindkét ügynöknek igaznak kell lennie ahhoz, hogy a feltétel kiértékelése igaz legyen. Formátum: legfeljebb öt számjegyből állhat (nem lehet negatív).
Az ügynöki osztály óta eltelt napok száma	Az ügynök részlegének kezdési dátuma és a

Változó	Leírás
Kezdés dátuma	Kérjen értékelési dátumot. Ha két ügynök vesz részt a kérésben, akkor azt mindkét ügynökkel összevetik. Mindkét ügynöknek igaznak kell lennie ahhoz, hogy a feltétel kiértékelése igaz legyen. Formátum: legfeljebb öt számjegyből állhat (nem lehet negatív).
A legkorábbi kérelem dátumáig eltelt napok száma	Az aktuális dátumtól a legkorábbi dátumig eltelt napok száma a kérés. Az aktuális dátum az a dátum, amikor a munkafolyamat kiértékeli a kérelmet. Formátum: szám legfeljebb öt számjegy, pozitív vagy negatív.
A legutolsó kérés dátumáig eltelt napok száma	Az aktuális dátumtól a kérelem legkésőbbi dátumáig eltelt napok száma. Az aktuális dátum az a dátum, amikor a munkafolyamat kiértékeli a kérelmet. Formátum: szám legfeljebb öt számjegy, pozitív vagy negatív.
A dátum lekérésének napjai	Az aktuális dátum és a kérelem dátuma közötti napok száma. A jelenlegi Date (dátum) az a dátum, amikor a munkafolyamat kiértékeli a kérelmet. Formátum: szám legfeljebb öt számjegy, pozitív vagy negatív.
Meghaladja a heti maximális napokat	Az ügynök műszakja meghaladja a min/max hours feltétel által meghatározott maximális heti napokat.
Meghaladja a napi maximális órákat	Az ügynök műszakja meghaladja a min/max hours feltétel által beállított maximális napi órákat.
Meghaladja a heti maximális óraszámot	Az ügynök műszakja meghaladja a min/max hours feltétel által beállított maximális heti óraszámot.
Kivétel (ütemezett) vonatkozik:	A kiválasztott kivétel szerepel az ügynök ütemezésében. Ez a kritérium a következőkre Mind az ütemezett, mind a hozzárendelt kivételek, amelyek átfedésben vannak a kért szabadnappal vagy idővel (ha részleges nap). MEGJEGYZÉS: Kivételt használó szabadságolási munkafolyamat, mivel a feltételek nem működnek éjfélközi műszak esetén, és hozzá van rendelve Kivételek (még nincs ütemezés). Ilyen helyzetekben használja a kézi

Változó	Leírás
	kezelés.
Kivétel típusa	Az ügynökkérésben kiválasztott kivételtípus.
A rendelkezésre álló órák és a kért órák közötti különbség	A rendelkezésre álló órák a Szabadságkérés Hátralévő órák mezőjén alapulnak. Az érték tizedesjegy lehet. Ha a HRMS-integráció nincs engedélyezve, a rendelkezésre álló órák számát akkor számítja ki a rendszer, amikor a munkafolyamat feldolgozza a kérelmet arra a szabadságévre, amelybe a kérelem dátuma esik. Ha a HRMS-integráció engedélyezve van, a rendelkezésre álló órák száma a HRMS-ből utoljára importált adatokon alapul, és nincs szabadságévhez kötve. Ez az érték nem módosul az utolsó HRMS importálás/exportálás óta megadott egyéb szabadságkérelmekhez. MEGJEGYZÉS: Ha az egész nap meg van adva a szabadság dátumaként, akkor a felhasznált napi szabadság megegyezik a FTE ügynökhöz társított profil osztva öttel. Ha az ügyintézőhöz nincs hozzárendelve FTE profil, a feltétel (és a munkafolyamat-szabály) nem alkalmazható. Vegye figyelembe, hogy ha a FTE profilban a heti minimális óraszám nulla, akkor a teljes szabadságdátum szabadideje is nulla. Formátum: szám legfeljebb 10 számjegy, egy tizedesjegy, pozitív vagy negatív.
Az ütemezett ügynökök és az előrejelző ügynökök közötti rés	Az ütemezett ügynökök száma mínusz az előre jelzett ügynökök száma (legrosszabb eset az ügynökökhöz társított összes szolgáltatási várólista esetén), a kérésben szereplő összes dátumra és időtartományra. Az ügynökhöz szakértelem-leképezéssel társított összes szolgáltatási várólista és az ügynökhöz társított több képzettségi csoport minden tagszolgáltatási várólistája esetében a munkafolyamat ötpercenként ellenőrzi a kérelem dátumát és időtartományát, hogy megkapja az ütemezett és az előrejelzett ügynökök közötti különbséget. Ha a kérelemben az egész napot ellenőrzik, akkor az ügynök összes rendelkezésre álló időszaka ellenőrzésre kerül a napon. Nem állítja be az ütemezett ügynököket a zsugorodáshoz. Ha az időszakoknak legalább a megadott százaléka megfelel a feltételnek, a feltétel kiértékelése igaz lesz.

Változó	Leírás
	Ha két ügynök vesz részt a kérésben, mindkét ügynöknek igaznak kell lennie ahhoz, hogy a feltétel kiértékelése igaz legyen. Szabadságkérelmek esetén a megadott beállításban szereplő összes dátumnak igaznak kell lennie. Az ügynökök összes szolgáltatási várólistájának rendelkeznie kell előrejelzéssel a dátumokra, és az ügynököknek ütemezett tevékenységekkel kell rendelkezniük a kérés összes dátumára és időtartományára. Ennek a változónak két értékmezője van, az egyik tizedesjegyet, a másik százalékot fogad el. A tizedesjegy mező tartalmazza a hézag értékét. A százalék mező az ötperces intervallumok százalékos arányát tartalmazza a kérelemben szereplő dátum- és időtartományokban, amelyeknek meg kell felelniük a feltételnek. Formátum: szám legfeljebb 10 számjegy, egy tizedesjegy, pozitív vagy negatív.
A zsugorodó ütemezett ügynökök és az előrejelző ügynökök közötti rés	Az ütemezett ügynökök száma mínusz az előre jelzett ügynökök száma (legrosszabb eset az ügynökökhöz társított összes szolgáltatási várólista esetében), a kérésben szereplő összes dátum- és időtartomány zsugorodásához igazítva. Az ügynökök előrejelzett számára alkalmazott zsugorodás kiszámítása a szolgáltatásvárólista előrejelzési kérelmében kiválasztott zsugorodási kategóriák és forgatókönyvek alapján történik. Az ügynökhöz szakértelem-leképezéssel társított összes szolgáltatási várólista és az ügynökhöz társított több képzettségi csoport minden tagszolgáltatási várólistája esetében a munkafolyamat ötpercenként ellenőrzi a kérelem dátumát és időtartományát, hogy megkapja az ütemezett és az előrejelzett ügynökök közötti különbséget. Ha a kérelemben az egész napot ellenőrzik, akkor az ügynök összes rendelkezésre álló időszaka ellenőrzésre kerül a napon. Nem állítja be az ütemezett ügynököket a zsugorodáshoz. Ha az időszakoknak legalább a megadott százaléka megfelel a feltételnek, a feltétel kiértékelése igaz lesz. Ha két ügynök vesz részt a kérésben, mindkét ügynöknek igaznak kell lennie ahhoz, hogy a feltétel kiértékelése igaz legyen. Szabadságkérelmek esetén a megadott választásban szereplő összes dátumot ki kell értékelni

Változó	Leírás
	igazra. Az ügynökök összes szolgáltatási várólistájának rendelkeznie kell előrejelzéssel a dátumokra, és az ügynököknek ütemezett tevékenységekkel kell rendelkezniük a kérés összes dátumára és időtartományára. Ennek a változónak két értékmezője van, az egyik tizedesjegyet, a másik százalékot fogad el. A tizedesjegy mező tartalmazza a hézag értékét. A százalék mező az ötperces intervallumok százalékos arányát tartalmazza a kérelemben szereplő dátum- és időtartományokban, amelyeknek meg kell felelniük a feltételnek. Formátum: szám legfeljebb 10 számjegy, egy tizedesjegy, pozitív vagy negatív.
Fizetett órák száma naponta	A napi fizetett órák száma mindkét ügynök számára a menetrendi kereskedés vagy ütemezési ajánlat után az érintett napokra. Ez a feltétel csak akkor érvényes, ha mindkét ügynökre igaz. Formátum: számozzon legfeljebb két számjegyet egy tizedesjegygel.
Fizetett órák száma hetente	A heti fizetett órák száma mindkét ügynök számára az ütemezés után Kereskedelmi vagy ütemezési ajánlat az érintett menetrendi hetekre. MEGJEGYZÉS: Ez a feltétel csak az aktuális ütemezési héten kezdődő műszakokat veszi figyelembe. A Az előző ütemezési hét nem vihető át az aktuális hétre. Minden olyan időpont, amely az előző hétről való eltolódás részeként az aktuális hétre nyúlik át, az előző ütemezési hét részének minősül. z a feltétel csak akkor érvényes, ha mindkét ügynökre igaz. Formátum: legfeljebb két számjegy számozása egy tizedesjegygel (megengedett értékek: — 168–168).
Részleges napi kérés	Azt jelzi, hogy részleges napi kérelemről van szó.
Projekt	Egy vagy több kiválasztott projekt szerepel az ügynök ütemtervében. A projekt átfedésben van a kért szabadnappal vagy idővel (ha részleges nap).

Változó	Leírás
Rang	Az ügynök rangja. Ha az ügynök rangja nincs megadva, akkor 99999-ként lesz kezelve. Ha két ügynök vesz részt a kérésben, mindkét ügynöknek igaznak kell lennie ahhoz, hogy a feltétel kiértékelése igaz legyen. Megengedett értékek: 0 és 99999 között.
Hátralévő szabadidő-kiosztások	Az ügynök fő szolgáltatási várólistájához hátralévő szabadságok, amelyek szakértelem-leképezésen vagy több képességcsoporton keresztül kapcsolódik az ügynökhöz. A szabadságkiosztások az alapértelmezett időzónában vannak konfigurálva. Az ügynököt érvényes FTE profilhoz kell társítani. Ha a kérés az egész napra vonatkozik: ▪ Az elosztás a kérés dátumának éjféli kezdetétől kezdődik az ügynök megjelenítési időzónájában, az alapértelmezett időzónára konvertálva. ▪ A szabadságkiosztás = (FTE profil heti órái ÷ 5) ÷ (alapértelmezett napi FTE) Ha a kérés részleges napra szól: ▪ A kérés időtartománya az ügynök megjelenítési időzónája, amely az alapértelmezett időzónára konvertálódik. ▪ Az átalakított időtartomány éjfélkor oszlik meg. A rendszer minden egyes alidőtartamot eloszt az alapértelmezett FTE/nap hátralévő idővel, hogy megkapja az egyes dátumokhoz levett értéket. Ha ezen dátumok bármelyikéhez nincs beállítva szabadságkiosztás, a rendszer figyelmen kívül hagyja a feltételt és a munkafolyamat-szabályt.
Ugyanaz a menetrendi hét	Azt jelzi, hogy mindkét dátum ugyanahhoz az ütemezési héthez tartozik-e.
Azonos szolgáltatási várólisták	Az ügynökök ugyanazokat a szolgáltatásvárólistákat támogatják. Például egy ügynök aki szakértelem-leképezéssel támogatja az SQ1-et és az SQ2-t, úgy tekintendő, hogy ugyanazokat a szolgáltatási várólistákat támogatja, mint egy másik ügynök, aki egy SQ1-ből és SQ2-ből álló többképességű csoporthoz tartozik. Ha a több képességű csoport több szolgáltatásvárólistát tartalmaz, nem számít azonosnak.

Változó	Leírás
	Az SQ1-et szakértelem-leképezéssel támogató ügynök más szolgáltatásvárólista-készlettel rendelkezik, mint egy másik ügynök, aki szakértelem-leképezéssel támogatja az SQ1-et és az SQ2-t. Ha a kérelemben szereplő egyik ügynökhöz nem tartozik szolgáltatási várólista, akkor az ügynökök csak akkor támogatják ugyanazokat a szolgáltatási várólistákat, ha a másik ügynökhöz sincs társított szolgáltatási várólista.
Ugyanaz a csapat	Az ügynököknek közös csapatuk van.
Szolgáltatási várólista	Az ügynökhöz társított szolgáltatásvárólisták szakértelem-leképezéssel vagy egy Multiskill csoport. Ha két ügyintéző vesz részt a kérésben, ezt a feltételt a rendszer mindkét ügynökkel összeveti. Ha az operátor értéke Egyenlő, a feltétel kiértékelése igaz lesz, ha bármelyik ügynök rendelkezik olyan szolgáltatási várólistával, amelynek azonosítója megegyezik az értékkel. Ha az operátor értéke Nem egyenlő, a feltétel kiértékelése igaz lesz, ha egyik ügynök sem rendelkezik olyan szolgáltatási várólistával, amelynek azonosítója megegyezik az értékkel. Ha nincsenek szolgáltatási várólisták társítva a kérelemben részt vevő ügynökökhöz, a feltétel (és a munkafolyamat-szabály) nem alkalmazhatónak minősül, és figyelmen kívül lesz hagyva.
A szolgáltatásvárólisták előrejelzéssel rendelkeznek szereplő összes dátumhoz	Ha minden szolgáltatásvárólistához van előrejelzés a kérelemben Az ügynökhöz szakértelem-leképezéssel és az ügynökhöz társított több képességű csoport minden tagszolgáltatási várólistájával társítva. Ha két ügynök vesz részt a kérésben, ezt a feltételt a rendszer mindkét ügynök összes szolgáltatási várólistájával összeveti. Szabadságkérés esetén ezt a feltételt a rendszer összeveti a megadott választás összes dátumával. Ha nincsenek szolgáltatási várólisták társítva a kérelemben részt vevő ügynökökhöz, a feltétel (és a szabály) nem alkalmazható, és figyelmen kívül lesz hagyva.

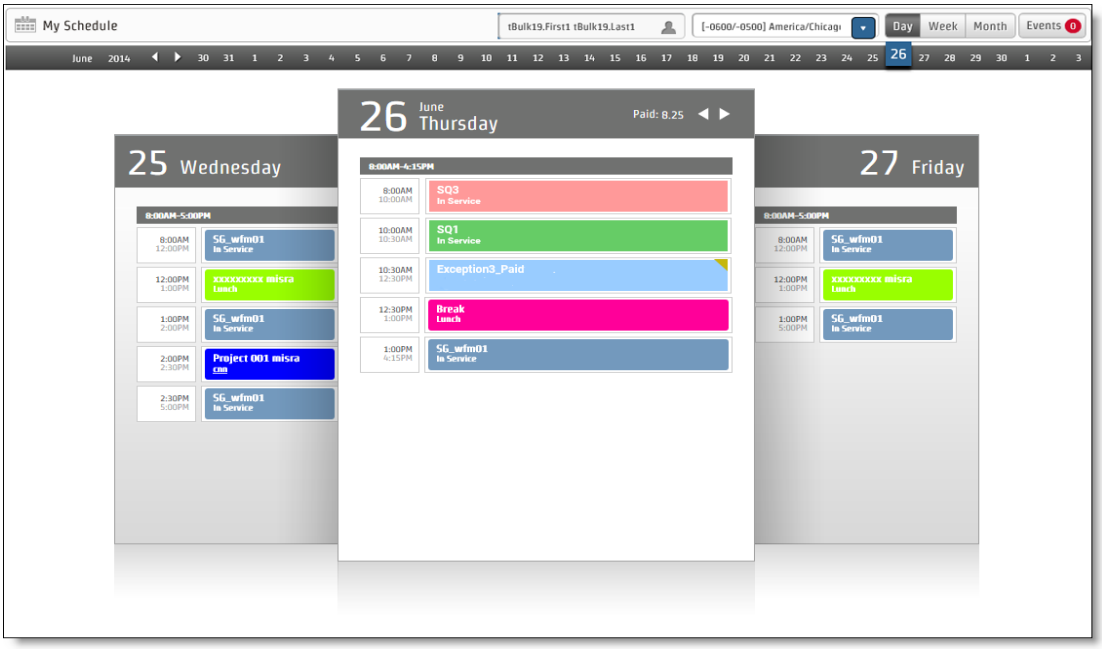
Változó	Leírás
Csapat	Annak a csapatnak a neve, amelyhez az ügynök tartozik. Ha két ügyintéző vesz részt a kérésben, ezt a feltételt a rendszer mindkét ügynökkel összeveti. Ha az operátor értéke Egyenlő, a feltétel kiértékelése igaz lesz, ha bármelyik ügynök rendelkezik olyan csapattal, amelynek azonosítója megegyezik az értékkel. Ha az operátor értéke Nem egyenlő, a feltétel kiértékelése igaz lesz, ha egyik ügynöknek sincs olyan csapata, amelynek azonosítója megegyezik az értékkel.

Ütemezések megtekintése és szerkesztése

Megtekintheti az ütemezését, vagy kezelheti az ügynökök ütemezését.

Az időbeosztás megtekintése

A Saját ütemezés alkalmazás lehetővé teszi az ütemezés napi, heti vagy havi bontásban történő megtekintését.



Alapértelmezés szerint a Saját ütemezés alkalmazás a mai ütemezést Nap nézetben jeleníti meg a rendszergazda által beállított időzónában. Az ütemezést Hét és Hónap nézetben is megtekintheti az ütemezés létrehozásának bármely dátumához.

MEGJEGYZÉS: Ha egy projekthez vagy kivételtevékenységhez jegyzet van társítva, egy árnyékolt háromszög jelenik meg a jobb felső sarokban. Vigye az egérmutatót a tevékenység fölé a jegyzet megtekintéséhez.

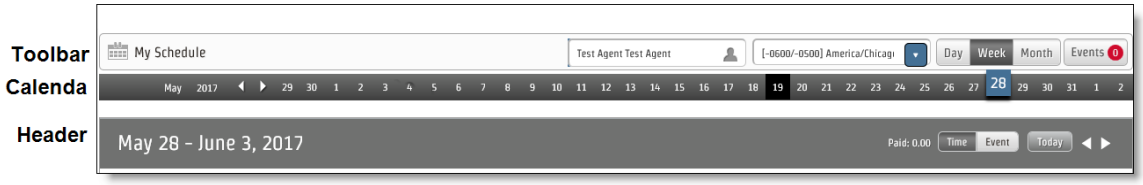
Ha van engedélye az ütemezések szerkesztésére, megtekintheti saját ütemezését és a csapataiban lévő ügynökök ütemezéseit, és megváltoztathatja az időzónát, amelyben az ütemezés megjelenik.

A tevékenységek típusuk szerint színkóddal vannak ellátva. A színeket a rendszergazda állítja be. Előfordulhat például, hogy a szünetek lila, az értekezletek pedig kék színnel jelennek meg. A színkódolás bármely kiválasztott ütemezési nézetben látható, akár a tevékenységlista háttereként, akár a tevékenység melletti csíkként vagy négyzetként.

Az ütemezési nézet testreszabása

A Saját ütemezés eszköztár lehetővé teszi az ütemezés napi, heti vagy havi bontásban történő megtekintését.

Az alábbi ábra az ütemezések szerkesztésére jogosult felhasználók által látott eszköztárat, naptársávot és fejlécet jeleníti meg. Az ügynök nézete azonos, kivéve, hogy az Ügynök kiválasztása és az Időzóna kiválasztása mezők nem találhatók az eszköztáron.



Az alábbi táblázatok a Saját ütemezés eszköztáron, naptársávon és fejlécben elérhető funkciókat ismertetik.

Eszköztár funkciók

Mező	Leírás
Mobil naptár visszaállításához	(Csak SAML hitelesítés esetén) Kattintson ide a használt URL-cím eléréséhez vagy gombra a Webex WFO munkarendjének szinkronizálásához egy harmadik féltől származó naptáralkalmazással, például a Microsoft Outlook vagy az Apple Calendar alkalmazással. Lásd: Az ütemezés megtekintése egy másik naptáralkalmazásban.
Ügynök kiválasztása	(Csak ütemezés szerkesztése engedéllyel rendelkező felhasználók) Válassza ki az ügynököt a Legördülő lista, amelynek ütemezését meg szeretné tekinteni.
Időzóna kiválasztása	(Csak ütemezés szerkesztése engedéllyel rendelkező felhasználók) Válasszon ki egy időzónát a , ahol megtekintheti az ügynök ütemezését. Alapértelmezés szerint az ütemezés jelenik meg

Eszköztár funkciók (folyt.)

Mező	Leírás
	A megjelenítési időzónában. Az időzónák és az ütemezésekhez való viszonyuk részletes magyarázatát lásd : Az időzónák .
Nap/hét/hónap	Kattintson a kívánt ütemezési nézet kiválasztásához. Az alapértelmezett nézet a Nap nézet Az aktuális dátumra. Kattintson a balra és jobbra mutató nyilakra a múltbeli vagy jövőbeli ütemezések megtekintéséhez, vagy válasszon ki egy adott napot vagy hónapot a naptársávon.

A naptársáv funkciói

Mező	Leírás
Hónap és év	A megjelenített hónap és év a naptársáv bal szélén látható. Gyorsan navigálhat egy másik dátumra, ha rákattint a hónapra és az évre, és kiválasztja a kívánt időszakot a legördülő menüből.
Napi nézet/Heti nézet	Kattintson egy adott dátumra a Naptársávon megtekintheti az adott dátum vagy az adott dátumot tartalmazó hét ütemezését. Minden dátumhoz tartozik egy elemleírás, amely megnevezi a hét napját. Kattintson a balra és jobbra mutató nyilakra a megjelenített hónap módosításához. A megjelenített dátum piros színnel van kiemelve. A mai dátum fekete színnel van kiemelve. A Hét nézetben az egyes tevékenységek részletei elemleírásban jelennek meg, ha a kurzort a tevékenység fölé viszi. A Nap és a Hét nézet az ütemezési tevékenységhez kapcsolódó hivatkozást is tartalmazhat. Például, ha be van ütemezve az e-learning, akkor az ütemezésben található hivatkozásra kattintva megtekintheti az e-learning képzés webhelyét.
Havi nézet	Kattintson a megjelenített tizenkét hónap bármelyik hónapjára az ütemezés megtekintéséhez Arra a hónapra. Hat hét jelenik meg Hónap nézetben, attól a héttől kezdve, amelyen a kiválasztott hónap első napja van. Kattintson a balra és jobbra mutató nyilakra a megjelenített év módosításához. A megjelenített hónap piros színnel van kiemelve. Az aktuális hónap fekete színnel van kiemelve. Az egyes napok menetrendjének tevékenységei négy felsorolt eseményre korlátozódnak. A "Tovább" felirat a dátumnégyzet alján jelenik meg, ha az adott napon négynél több tevékenység van. A teljes ütemezést egy elemleírás foglalja össze, amikor a kurzort az egyes naptári négyzetek tetején lévő sáv fölé viszi.

Fejléc funkciók

Mező	Leírás
Fizetett	A megjelenített napon, héten vagy hónapban ütemezett fizetett órák teljes száma.
Idő	(Csak heti nézetben) Megjeleníti az egyes napok ütemezését, hogy óránkénti rácson mutassa meg az egyes tevékenységek hosszát. Ha egy ütemezés átlépi az éjfélt, az éjfél utáni összes tevékenység megjelenik a következő napon.
Esemény	(Csak heti nézetben) Az egyes napok ütemezését tevékenységek listájaként jeleníti meg. A műszak összes tevékenysége megjelenik a műszak kezdetének napján, még akkor is, ha a műszak éjfél és a következő nap között van. Ez a nézet ütemezés nyomtatásához ajánlott.
Ma	(Csak heti és havi nézetben) Ide kattintva megjelenítheti a mai ütemezést tartalmazó hetet vagy hónapot.
Balra/jobbra mutató nyilak	Kattintson ide, ha egy napot, egy hetet vagy egy hónapot szeretne oda-vissza mozgatni a ütemezés a használt nézettől függően.

Az időbeosztás nyomtatása

Használja a böngésző nyomtatási funkcióját az ütemezés kinyomtatásához. Az ajánlott nyomtatási nézet a Hét nézet, amely úgy van beállítva, hogy a napi ütemezéseket esemény szerint jelenítse meg, ne idő szerint.

Előfordulhat, hogy módosítania kell a nyomtatás alapértelmezett beállításait az optimális eredmény eléréséhez (az oldal tájolásának, margóinak stb. módosítása). A nyomtatási beállítások használatáról olvassa el a böngésző dokumentációját.

Időzónák

A rendszergazda minden WFM felhasználóhoz hozzárendel egy megjelenítési időzónát. Az alapértelmezett beállítás a szervezet számára beállított időzóna (az alapértelmezett időzóna). Az ugyanabban az időzónában található összes hellyel rendelkező kapcsolattartó központ esetében valószínűleg az alapértelmezett időzóna lesz használva az összes WFM felhasználóhoz. Ha azonban a kapcsolattartó központ több időzónában található helyszínekkel rendelkezik, akkor az alapértelmezett időzónától eltérő időzónában található felhasználókhoz felhasználóspecifikus megjelenítési időzóna rendelhető, így a helyi idő szerint láthatják ütemezésüket.

PÉLDA : A szervezet alapértelmezett időzónája a központi időzóna, amely magában foglalja Chicagót is. Az A ügynök Chicagóban van, így a megjelenítési időzónája az alapértelmezett időzóna. A B ügynök azonban
Los Angelesben van, így a megjelenítési időzónája a csendes-óceáni időzónára van beállítva, a C ügynök pedig New Yorkban, tehát a megjelenítési időzónája a keleti időzónára van beállítva. Mindhárom ügynök a helyi időzónában látja az ütemezését.

A felhasználók olyan időzónában láthatják ütemezéseiket, amely eltér attól, ahol ténylegesen tartózkodnak. Az, hogy mi látható, attól függ, hogy a rendszergazda hogyan konfigurálta a megjelenítési időzónákat? Ennek eredményeképpen a Saját ütemezés alkalmazásban és felületi elemben megjelenített időpontok nem feltétlenül egyeznek meg a számítógépükön megjelenített helyi idővel.

Az ütemezések szerkesztésére jogosult felhasználók a saját ütemezésüket és a csapataik ügyintézőinek ütemezését is látják a felhasználói fiókjukhoz rendelt megjelenítési időzónában. Ha például egy központi időzónában tartózkodó felügyelő megtekinti egy csendes-óceáni időzónában található ügynök ütemezését, akkor az ügynök ütemezése központi idő szerint jelenik meg, mivel ez a felügyelő megjelenítési időzónája.

Az ütemezések szerkesztésére jogosult felhasználók az időzóna legördülő listájában módosítva szabályozhatják, hogy melyik időzóna jelenjen meg a Saját ütemezésben. Előfordulhat például, hogy egy felügyelő úgy szeretné látni egy ügynök ütemezését, ahogyan az ügynök látja, különösen akkor, ha az ügynök messze van a felügyelőtől, és az időeltolódás több mint néhány óra. Ebben az esetben a felügyelő kiválasztja az ügynök helyi időzónáját az időzóna legördülő listából.

> MEGJEGYZÉS: Az Időzóna kiválasztása legördülő listában látható időzóna nem azonos azzal a megjelenítési időzónával, amely ahhoz a felhasználóhoz van rendelve, akinek az ütemezése megjelenik a Saját ütemezésben. Csak az időzónát tükrözi
> Az ütemezések szerkesztésére engedéllyel rendelkező felhasználók által kiválasztva az ügynök ütemezésének megtekintéséhez. Csak úgy tudhatja meg, hogy mi a felhasználó megjelenítési időzónája, ha megkeresi a felhasználó Felhasználók rekordjában beállított megjelenítési időzónát.

Az ütemezés megtekintése egy másik naptáralkalmazásban

Az ügynökök a munkán kívül is megtekinthetik időbeosztásukat egy harmadik féltől származó naptáralkalmazáson keresztül mobileszközön vagy számítógépen, ha feliratkoznak Webex WFO iCal-hírcsatornájára. Webex WFO minden olyan eszközt támogat, amely rendelkezik ICS-fájlok feldolgozására alkalmas naptáralkalmazással, beleértve az alábbi táblázatban felsoroltakat is.

Eszköz	Alkalmazás
iPhone/iPad	Naptár alkalmazás, Microsoft Outlook
Számítógép	Microsoft Outlook
Android telefonok/táblagépek	Microsoft Outlook, Google Naptár, harmadik féltől származó alkalmazások, amelyek képesek iCal-fájlok olvasása

Miután az ügynökök feliratkoztak az iCal-hírcsatornára, az frissíti a naptáralkalmazásukat az ütemezési hetek számával, amelyek az WFM globális beállítások oldal "Az ügynökök számára látható ütemezési hetek száma" mezőjében vannak beállítva (lásd: Rendszerszintű WFM beállítások konfigurálása).

Egyes naptáralkalmazások lehetővé teszik a felhasználók számára annak beállítását, hogy naptár-előfizetéseik milyen gyakran kérjenek frissítéseket. A Webex WFO azonban korlátozza a naptáralkalmazásokat 10 percenként 5 kérésre. Az ezt a korlátot meghaladó kérések HTTP 403-as állapotkódot adnak vissza ("Tiltott").

Csak ügynökök (felügyelők, ütemezők vagy rendszergazdák) iratkozhatnak fel Webex WFO iCal-hírcsatornájára. Az ügynökök csak a saját ütemezésüket tekinthetik meg. A WFM felületén megjelenő színkódolás nem jelenik meg, amikor mobileszközén vagy személyi számítógépén megtekinti a WFM ütemezését.

> MEGJEGYZÉS: Az ütemezés a beállított megjelenítési időzónában jelenik meg. Ha egy másik időzónában lévő eszközön tekinti meg az ütemezést, a rendszer átalakítja az ütemezést, hogy abban az időben jelenjen meg
> övezet. A tevékenységidő címkéi azonban nem egyeznek meg ezzel az idővel, hanem a beállított megjelenítési időzónát tükrözik.

Feliratkozás az iCal-hírcsatornára

Az iCal-hírcsatornára való feliratkozással kapcsolatos utasításokért tekintse meg az ügynökök által használt eszközökön futó naptáralkalmazás dokumentációját. Az ügynökök általában úgy iratkoznak fel, hogy kimásolják az iCal-hírcsatorna URL-címét Webex WFO-ból, és beillesztik a naptáralkalmazásuk előfizetési mezőjébe.

Az, hogy az ügynökök melyik URL-címet másolják és illesztik be, a bérlő által megvalósított hitelesítési módszertől függ.

Active Directory (AD) vagy Webex WFO hitelesítés

Előfizetés az iCal-adatcsatornára AD vagy Webex WFO hitelesítési környezetben

1. Határozza meg, hogyan iratkozhat fel Webex WFO iCal-hírcsatornájára az eszközön lévő naptáralkalmazás dokumentációjának tanulmányozásával.
2. Másolja és illessze be a következő URL-címet a naptáralkalmazás feliratkozás mezőjébe:
3. Amikor a rendszer kéri, jelentkezzen be Webex WFO-ba.

SAML hitelesítés

Ha a bérlő SAML hitelesítést használ, az iCal-hírcsatornára való feliratkozás előtt be kell jelölni az "iCal Sync with SSO" jelölőnégyzetet a WFM globális beállítások lapon. (Lásd: Rendszerszintű WFM beállítások) konfigurálása Ha ez a jelölőnégyzet be van jelölve, Webex WFO elérhetővé teszi a Mobil naptár gombot az ügynökök számára a Saját ütemezés eszköztáron, amely egy URL-címet biztosít számukra, amellyel feliratkozhatnak munkarendjükre.

Ez az URL-cím egyedi, és véletlenszerűen jön létre minden ügynökhöz. Ez azonban nem jelszóval védett. Ha egy ügynök URL-címe sérül, az ügynöknek alaphelyzetbe kell állítania az URL-címet. Amikor egy ügynök alaphelyzetbe állítja az URL-címet, Webex WFO létrehoz egy új URL-címet, és inaktiválja a régi URL-címet. Ahhoz, hogy továbbra is megkapja az ütemezési frissítéseket Webex WFO-tól, az ügynöknek újra kell konfigurálnia a meglévő naptár-előfizetéseket az új URL-cím használatára.

Előfizetés az iCal-adatcsatornára SAML hitelesítési környezetben

1. Határozza meg, hogyan iratkozhat fel Webex WFO iCal-hírcsatornájára az eszközön lévő naptáralkalmazás dokumentációjának tanulmányozásával.
2. A Webex WFO-ban navigáljon a Saját ütemezéshez.
3. A Saját ütemezés eszköztáron kattintson a Mobilnaptár elemre.
4. Másolja és illessze be az egyedi URL-címet a mobil naptárból a naptáralkalmazás előfizetési mezőjébe.

Az URL-cím alaphelyzetbe állítása SAML hitelesítési környezetben

1. A Webex WFO-ban navigáljon a Saját ütemezéshez.
2. A Saját ütemezés eszköztáron kattintson a Mobilnaptár elemre.
3. Kattintson a Reset Web Address (Webcím alaphelyzetbe állítása) gombra. Webex WFO új URL-címet generál.
4. A naptáralkalmazásban konfigurálja újra előfizetését a Webex WFO iCal-hírcsatornájára.

Dinamikus ütemezés ügynökök számára

A dinamikus ütemezési funkció lehetővé teszi, hogy saját ütemezést hozzon létre adott hetekre, ha a rendszergazda vagy az ütemező erre beállította azt.

Ha szerepel egy dinamikus ütemezési eseményben, egy eseménykivétel jelenik meg a napi ütemezésben. A kivétel tartalmaz egy hivatkozást, amely az Ügynök dinamikus ütemezése oldalra viszi.

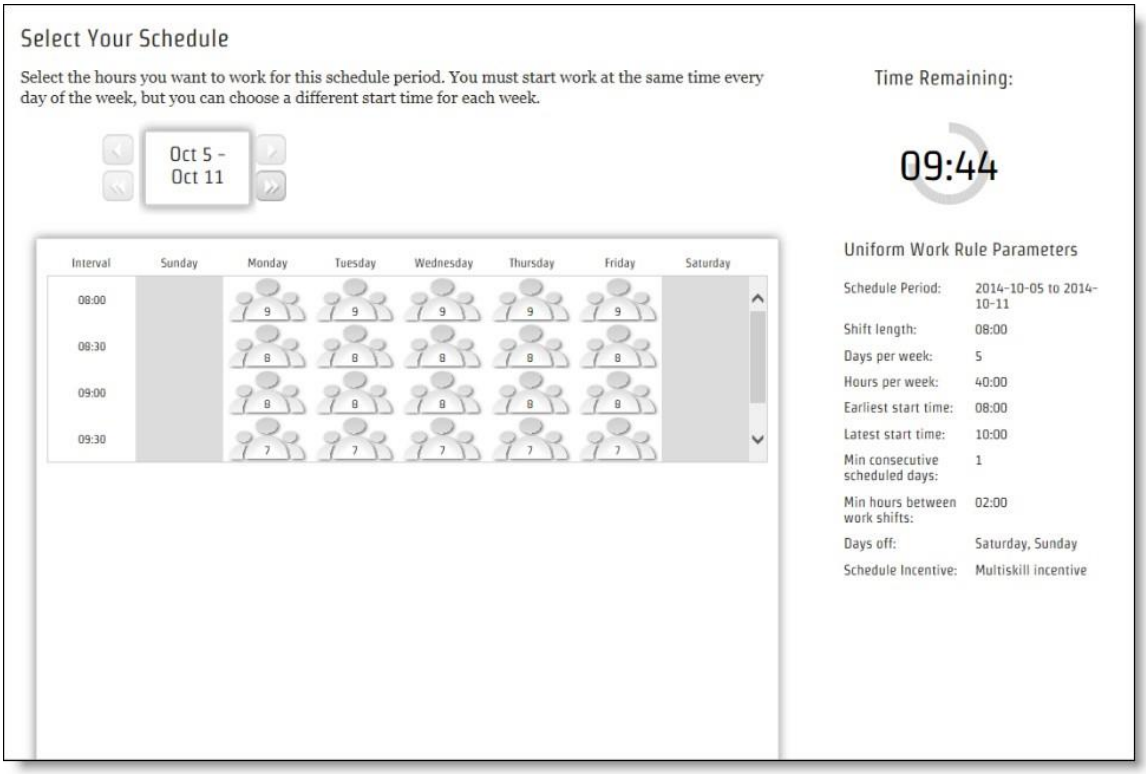
> MEGJEGYZÉS: Az ütemezést csak a kivétel idején hozhatja létre. Ha ez az idő letelt, csak megtekintheti, nem szerkesztheti az Ügynök dinamikus ütemezése oldalt.

Az oldal első megnyitásakor a következőket látja:

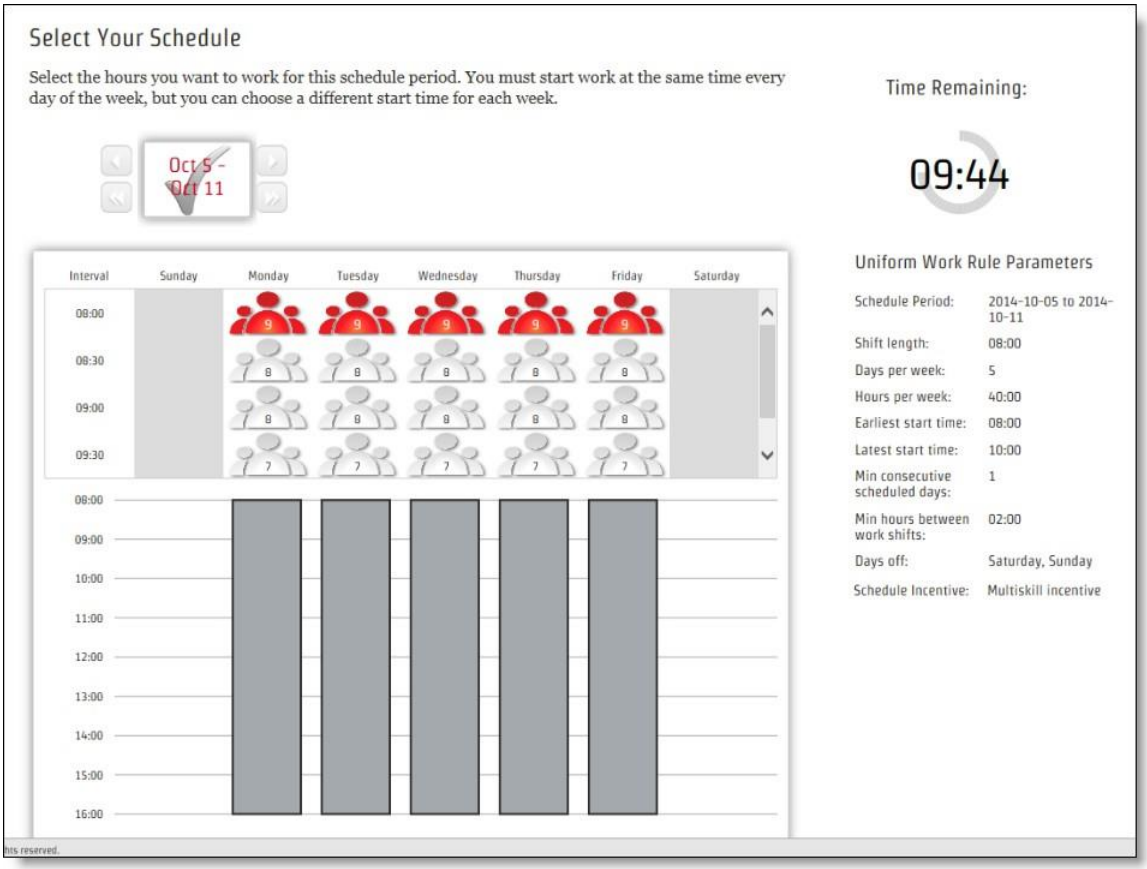
- Munkaszabály paraméterei a létrehozandó ütemezéshez. Háromféle munkaszabály létezik: egységes, hibrid és változó.
- Személyzeti ikonok, amelyek képet adnak a műszak megkezdésének időpontját lefedő intervallumok személyzeti igényeiről. Ezen az ábrán a paraméterek azt mondják, hogy 08:00 és 10:00 óra között bármikor elkezdheti a munkát, így a személyzet ikonjai félóránként jelennek meg ezen időpontok között.

MEGJEGYZÉS: Az ezen az oldalon látható összes időpont az Ön (a felhasználó) megjelenítési időzónájában van.

- Visszaszámláló, amely megmutatja, hogy mennyi idő van hátra az ütemterv létrehozására és elküldésére. Ha a visszaszámláló eléri a nullát, már nem szerkesztheti és nem küldheti el az ütemezést.



Amikor kiválasztja az ütemezést, azt szürke sávok ábrázolják a személyzet ikon alatt.



Személyzeti ikonok

A személyzeti ikonok az adott intervallumban kezdődő műszak relatív személyzeti igényét ábrázolják.

Ha a rendszergazda úgy állítja be a dinamikus ütemezést, hogy tartalmazza a személyzeti számokat, akkor egy szám jelenik meg a személyzeti ikonon. A szám ugyanazt az információt közvetíti, mint a személyzet ikon. Ez csak egy alternatív módja a megjelenítésnek.

A személyzet ikonját és számát a műszakhoz konfigurált munkaszabály típusa határozza meg.

Munka szabály	Számítás
Egyenruha	Az átlagos személyzeti igény az összes munkanapon az intervallumban kezdődő műszakok esetében.
Hibrid	Az aznapi műszakhossz átlagos személyzeti igénye az intervallumtól kezdve.
Változó	A kiválasztott műszakhossz átlagos személyzeti igénye az adott napra az intervallumtól kezdve. Az oldal első megtekintésekor a megjelenített ikon a beállított minimális műszakhosszon alapul. A műszak hosszának megadásakor az ikon és a szám ennek megfelelően változik.

Saját ütemterv létrehozása

FONTOS : Az ütemterv elkészítésére korlátozott idő áll rendelkezésére. Tartsa szemmel a visszaszámlálót, hogy ne fogyjon ki az időből. Ha az időzítő eléri a nullát, többé nem szerkesztheti és nem küldheti be

Az Ön időbeosztása.

Saját ütemterv létrehozása

1. Az ütemezésben kattintson a hivatkozásra a dinamikus ütemezési kivételben az Ügynök dinamikus ütemezése oldal eléréséhez.
2. Az ütemezési rács jobb oldalán felsorolt munkaszabály-paraméterek alapján válassza ki az egyes munkanapok kezdési időpontját. A személyzeti ikonok segítségével meghatározhatja, hogy mely műszakok rendelkeznek a legtöbb személyzeti követelménnyel, és ennek megfelelően választhat.

   A szabadnapként kijelölt napok szürke oszlopot jelenítenek meg a személyzeti ikonok helyett.

Ha változó munkaszabály szerint ütemez, és szabadnapot választhat, ne válasszon személyzetet az adott naphoz.

3. Ha a hét minden napján be van állítva egy műszak, egy pipa jelenik meg a dátum mezőben, amely jelzi, hogy a munkahét befejeződött:

4. Ha egynél több hetet szeretne ütemezni, kattintson a dátum mező melletti jobbra mutató nyílra a következő hétre ugráshoz, majd hozzon létre ütemezést arra a hétre.

   MEGJEGYZÉS: Minden ütemezett hétre más típusú munkaszabály vonatkozhat.

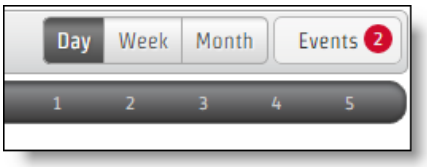
5. Ha minden héten ütemeztél, kattints a Küldés **gombra**.

Napközbeni dinamikus ütemezés ügynökök számára

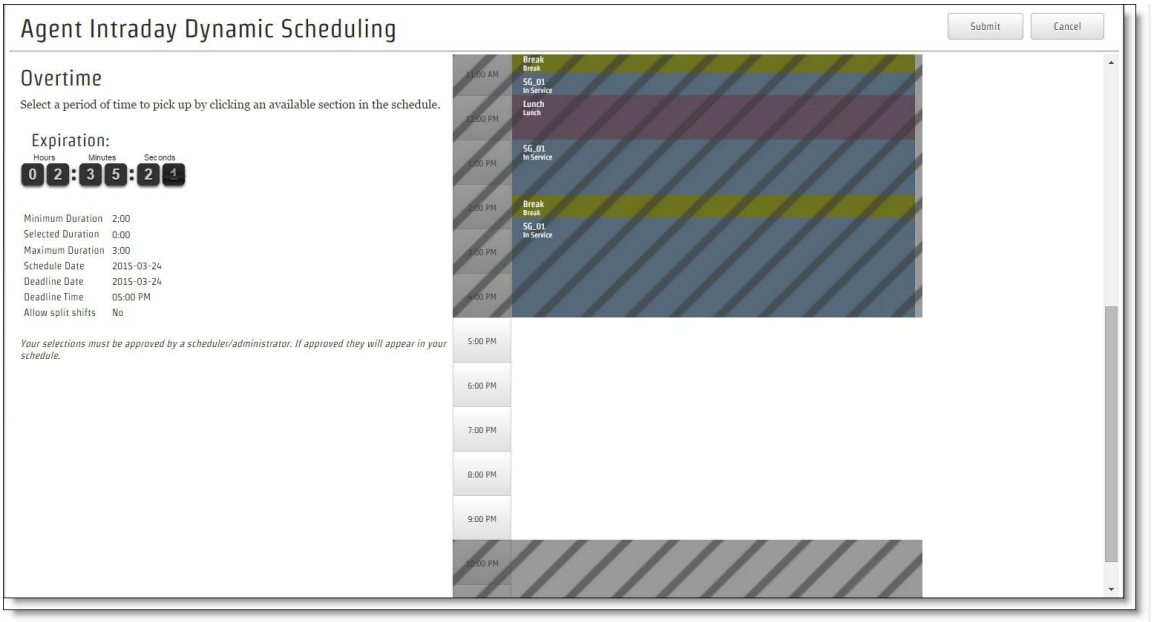
A napközbeni dinamikus ütemezési funkció lehetővé teszi, hogy önkéntes túlórát, szabadságot vagy önkéntes túlórát és szabadságot adjon hozzá a saját ütemezéséhez, ha a rendszergazda vagy az ütemező erre kéri. Ezek a változások általában az aktuális napra vagy néhány jövőbeli napra vonatkoznak. Ha a rendszergazda vagy az ütemező úgy látja, hogy a kapcsolattartók száma a vártnál alacsonyabb vagy nagyobb, dönthet úgy, hogy megfelel a tényleges lefedettségi követelményeknek azáltal, hogy felajánlja az érintett szolgáltatási várólistát támogató ügynököknek a szabadságolás vagy a túlóra hozzáadásának lehetőségét.

MEGJEGYZÉS: Az önkéntes túlórát ütemezheti egy olyan napra, amelyre jelenleg nincs ütemezése.

Ha Ön egyike azoknak az ügynököknek, akik meghívást kaptak egy napon belüli dinamikus ütemezési eseményben való részvételre, akkor egy szám jelenik meg az Események gombon a Saját ütemezés oldalon. Ezen a képen az ügynök meghívást kapott két eseményen való részvételre.



Az Ügynök napközbeni dinamikus ütemezése oldal akkor jelenik meg, ha az eseménymeghívóban található hivatkozásra kattint. A kezdeti nézet az esemény napjának ütemezését mutatja. A meglévő ütemezés szürkén jelenik meg. Az esemény időszaka üres területként jelenik meg.

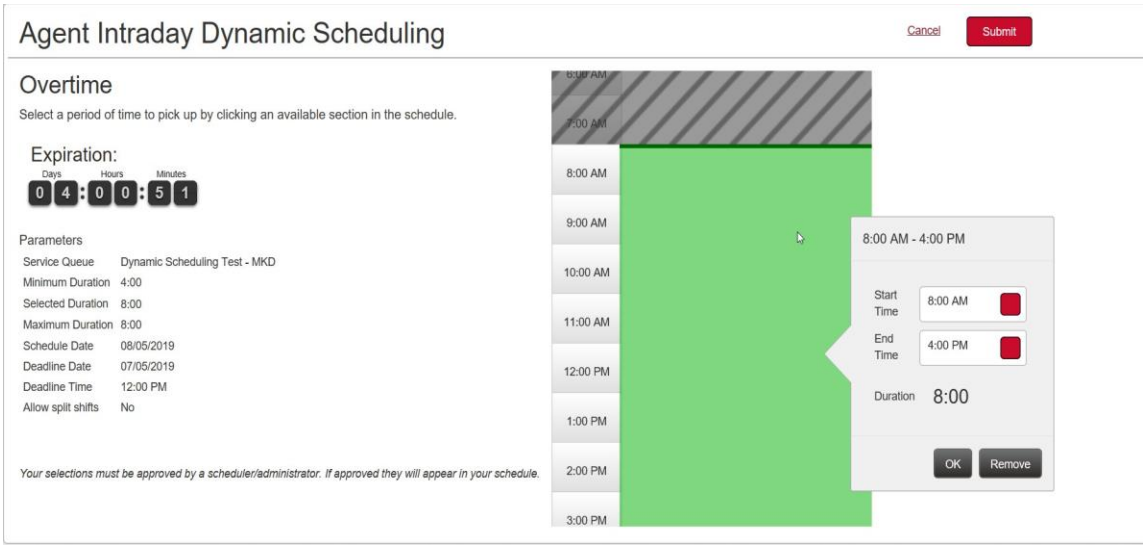


Az oldal bal oldalán található szöveg összefoglalja az ütemtervben végrehajtható módosítások részleteit, és tájékoztatja, ha az ütemezés módosítását jóvá kell hagyni annak érvénybe lépése előtt.

Ha a minimális/maximális óra feltételeket konfigurálta az Ön számára, a minimális/maximális óra feltétel részletei is megjelennek az oldal bal oldalán. A kérelem elküldéséhez az ütemezés módosításainak a minimális/maximális órára vonatkozó korlátokon belül kell lenniük.

Az időbeosztás módosítása

1. Kattintson az **Események** gombra az eseménynevek hivatkozásként való megjelenítéséhez.
2. Kattintson a hivatkozásra az esemény Ügynök napközbeni dinamikus ütemezése oldalának megjelenítéséhez.
3. Kattintson az üres területre az úszó panel megjelenítéséhez. Az üres területen lévő intervallumokra kattintva kiválaszthatja őket, vagy beállíthatja a kijelölni kívánt idő kezdési idejét és hosszát. A kiválasztott területek zöld (túlóra) vagy piros (szabadidő) árnyalattal jelennek meg. A kijelölt területek húzásával is módosíthatja a kijelölni kívánt időt. Alapértelmezés szerint a raszterek húzása öt perces lépésekben történik. A kijelölés egyperces lépésekben történő húzásához húzás közben nyomja le a Shift billentyűt. Engedje fel az egérgombot a Shift billentyű előtt, különben visszapattan öt perces lépésekre.



4. Az oldal egyszerre csak egyfajta ütemezésmódosítást jelenít meg. Ha felkérték, hogy változtassa meg ütemtervét mind önkéntes szabadsággal, mind túlórával, az oldal tetején található OT és VTO feliratú gombok találhatók. Ezekkel a gombokkal válthat a kétféle ütemezésmódosítás között.
5. Ha lehetősége van túlóra vagy szabadidő ütemezésére több szegmensben – a túlórának vagy szabadságnak nem kell egy folyamatos szegmensnek lennie –, egy Hozzáadás és egy Eltávolítás gomb jelenik meg az ablakban. Ezekkel a gombokkal szükség szerint hozzáadhat vagy eltávolíthat egy szegmenst.
6. Ha elkészült, kattintson a Mentés gombra . Megjelenik egy előugró ablak, amely tartalmazza a módosított ütemezést. Kattintson a Küldés **gombra a módosítások megerősítéséhez és elküldéséhez, vagy** a Mégse **gombra** az Ügynök napközbeni dinamikus ütemezéshez való visszatéréshez, ahol módosításokat végezhet, menthet, majd elküldheti őket.

   Ha az esemény úgy van beállítva, hogy a rendszer automatikusan jóváhagyja a módosításokat, az ütemezés azonnal frissül. Ha az esemény úgy van beállítva, hogy a rendszergazda vagy az ütemező jóváhagyását igényli, az ütemezés a módosítások jóváhagyásáig nem frissül. Ha a módosításokat nem hagyják jóvá, tudni fogja, mert az ütemterv nem frissül.

A következő esetben Webex WFO az ütemezésben szereplő nem fizetett tevékenységet nem elérhető tevékenységre cseréli.

Napközbeni dinamikus esemény konfigurációja	Az Ön tevékenységei
Tartalmazza a fizetett kivételt alkalmazó önkéntes szabadságot.	▪ Önkéntes szabadságot ad hozzá, és ez az önkéntes szabadság átfedésben van egy nem fizetett tevékenységgel a meglévő ütemtervében.

Napközbeni dinamikus esemény konfigurációja	Az Ön tevékenységei
	▪ A módosításokat a rendszer manuálisan vagy automatikusan hagyja jóvá.

Ügynökütemezések kezelése

A felügyelők, ütemezők és rendszergazdák számos különböző feladatot végezhetnek el az Ügynökütemezések oldalon:

- Ügynöki ütemezések megtekintése
- Ügynökütemezések rendezése és szűrése
- Ügynöki ütemezések szerkesztése:
  - Tevékenység hozzáadása
  - Találja meg a legjobb időpontot egy tevékenység ütemezésére
  - Tevékenység áthelyezése
  - Tevékenység törlése
  - Optimalizálja a szüneteket és ebédeket
  - Ütemezés módosításának visszavonása
  - Kereskedelmi menetrendek két ügynök között
  - Ügynök eltávolítása ütemezésből
- Ügynöki megfelelőség és megfelelőség megtekintése
- Ellenőrizze a tervezett lefedettséget

Előfeltételek

Ön felügyelő, ütemező vagy rendszergazda, akinek ügynökei hozzá vannak rendelve a WFM nézethez. Ütemezés futott a megtekintett ügynökökhöz. Az ütemezések szerkesztéséhez az Ütemezések szerkesztése engedélyre van szükség.

Az oldal helye

Ütemezések és > ügynöki ütemezések tervezése

Eljárások

Ügynöki ütemezések megtekintése

1. Válassza ki az ügynökök szolgáltatási várólistacsoportját, szolgáltatási várólistáját, készségleképezését vagy csapatát a **Keresési feltételek** legördülő listából. A csoport mai ütemezése a kezdési idő szerint rendezett ügyintézőkkel jelenik meg. A tevékenységek színkóddal vannak ellátva.
2. További információért vigye az egérmutatót egy tevékenység fölé.

> MEGJEGYZÉS: Néha úgy tűnik, hogy a tevékenységinformációk ablak helytelen kezdési vagy befejezési időpontot mutat a tevékenységhez. Ez azért fordulhat elő, mert a tevékenységek két rétegben vannak. Az alsó réteg
> Az ütemezés szolgálatban, túlórában, hozzárendelésben és zárt szolgáltatási tevékenységekben szerepel. A felső réteg szünetek, ebédek, projektek és kivételek számára készült. Ha az egérmutatót egy alsó rétegbeli tevékenység fölé viszi, az információs ablak az adott tevékenység teljes időtartamát jeleníti meg, anélkül, hogy figyelembe venné a felső rétegbeli tevékenységeket, amelyek esetleg rajta vannak.
> A Műszak mező nem jelenik meg a tevékenységinformációk ablakban, ha az ügynököt dinamikus elérhetőséggel ütemezték.

Ügynökütemezések rendezése és szűrése

Számos szűrőt alkalmazhat az ügynökütemezésekre, így csak az Ön számára releváns információkat láthatja.

- Az ütemezés ügynöknév, rang vagy kezdő dátum szerinti rendezéséhez kattintson az **Ügynökök** legördülő listára a képernyő bal felső sarkában.
- Egy adott ügyintéző ütemezésének megtekintéséhez írja be az ügynök nevét az oldal tetején található Ügynökök szűrése mezőbe.
- Ha másik dátum ütemezését szeretné megtekinteni, kattintson a hónapra, évre és/vagy napra az oldal tetején.
- Az ütemezés szélesebb nézetének megtekintéséhez kattintson a jobb felső sarokban található Hét **vagy** Nap **elemre** .
- Ha meg szeretné tekinteni, hogyan néznek ki az ütemezések a különböző időzónákban lévő ügynökök esetében, válasszon ki egy időzónát az **Időzóna** legördülő listából.
- Ha egy ügynököt a lista tetejére szeretne rögzíteni, vigye az egérmutatót az ügynök neve fölé, és kattintson a nyíl ikonra. Egy ügynök rögzítésének feloldásához kattintson ismét a nyíl ikonra.
- A szolgáltatási várólisták, szolgáltatásvárólista-csoportok, csapatok és/vagy szakértelem-leképezések testreszabott listájának létrehozásához válassza **a Kiválasztás** lehetőséget a **Keresési feltételek** legördülő lista alján (az Egyéni alatt).

Tevékenység hozzáadása

1. Válassza **a Tevékenység** beszúrása lehetőséget a **Műveletek** legördülő listából. Megnyílik a Tevékenység beszúrása párbeszédpanel.
2. Kattintson az Ügyintéző kiválasztása **(a személy ikon) elemre** . Megjelenik az elérhető ügynökök listája.
3. Válassza ki az ügynököket a listából. Az ügynökök nevei az Ügynökök mezőben jelennek meg.
   (Egy ügynök eltávolításához kattintson a nevére az Ügynökök mezőben, majd kattintson a **Eltávolítás**.)
4. Kattintson a Close **elemre**.
5. Adja meg a tevékenység kezdési és befejezési időpontját, vagy válassza a Kezdési idő időtartammal **lehetőséget** , ha befejezési időpont helyett időtartamot szeretne megadni.
6. Válassza ki a tevékenység típusát a **Tevékenység** legördülő listából. Ha több legördülő lista jelenik meg, szükség szerint szűkítse a tevékenység típusát.
7. Ha a tevékenység fizetett, jelölje be a **Fizetett** jelölőnégyzetet. Ha a tevékenység nem fizetett, törölje a jelet ebből a jelölőnégyzetből. Ez a mező automatikusan be van jelölve vagy törlődik a kiválasztott tevékenység típusától függően.
8. Kattintson a Beszúrás gombra . A Tevékenység beszúrása ablak bezárul, és a tevékenység megjelenik az ügynökök ütemezésében.
9. Kattintson **a Mentés** gombra (az oldal jobb felső sarkában). Megnyílik az Ütemezés módosításainak mentése párbeszédpanel.
10. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Az Ütemezés módosításainak mentése párbeszédpanel bezárul.

Találja meg a legjobb időpontot egy tevékenység ütemezésére

Kövesse az alábbi lépéseket egy tevékenység ütemezéséhez, hogy az a legkisebb hatással legyen a szolgáltatási szintre.

1. Válassza az **Optimális idő** keresése lehetőséget a **Műveletek** legördülő listából. Megnyílik az Optimális idő keresése párbeszédpanel.
2. Válassza ki az első napot, amikor a tevékenység megtörténhet a Kezdési dátum naptárból. Kiválaszthat egy dátumot az aktuális héten belül.
3. Válassza ki az utolsó napot, amikor a tevékenység megtörténhet a Befejezési dátum naptárból. Kiválaszthat egy dátumot az aktuális héten belül.
4. Adja meg a tevékenység kezdetének legkorábbi időpontját a Kezdési idő mezőben.
5. Adja meg a tevékenység kezdetének legkésőbbi időpontját a Befejezés időpontja mezőben.
6. Adja meg, hogy mennyi ideig tart a tevékenység az Időtartam mezőkben.
7. Adja meg azoknak az ügynököknek a számát, akik elvégzik a tevékenységet a "Nem. Ügynökök" mező.
8. Kattintson az Elemzés **gombra**. A lehetséges időpontok az Elemzés eredménye szakaszban jelennek meg.

> MEGJEGYZÉS: A Gap oszlop az előrejelzett ügynökök száma és a ténylegesen ütemezett ügynökök száma közötti különbséget mutatja. A pozitív szám túlterhelést jelez. negatív A szám létszámhiányt jelez.

9. Ha kiválasztotta az időpontot, kattintson a számra a Szolgáltatásügynökökben vagy az Ütemezett ügynökök oszlopban. Megnyílik a Tevékenység beszúrása párbeszédpanel.
10. Helyezze át azokat az ügynököket, akik végrehajtják a tevékenységet az Elérhető oszlopból a Hozzárendelt oszlopba.
11. Válassza ki a tevékenységet a **Tevékenység** kiválasztása legördülő listából. Ha több legördülő lista jelenik meg, szükség szerint szűkítse a tevékenység típusát.
12. Ha a tevékenység fizetett, jelölje be a **Fizetett** jelölőnégyzetet. Ha a tevékenység nem fizetett, törölje a jelet ebből a jelölőnégyzetből. Ez a mező automatikusan be van jelölve vagy törlődik a kiválasztott tevékenység típusától függően.
13. Kattintson a Beszúrás gombra . A Tevékenység beszúrása párbeszédpanel bezárul.
14. Kattintson **a Mentés** gombra (az oldal jobb felső sarkában). Megnyílik az Ütemezés módosításainak mentése párbeszédpanel.
15. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Az Ütemezés módosításainak mentése párbeszédpanel bezárul.

Tevékenység áthelyezése

1. Kattintson duplán az ügynök ütemezésére. Az ütemterv két sorra oszlik, szünetekkel, ebéddel és speciális projektekkel az üzemi idő felett.
2. Húzzon egy tevékenységet egy másik időpontra. A kezdési és befejezési idő megváltozik. Ha nyitva van a Fedezet fiók, az előrejelzett fedezet módosul a tevékenység elengedésekor.
3. Kattintson duplán az alsó (folytonos) sorra az ügynökütemezés egy sorba való visszacsukásához.
4. Kattintson **a Mentés** gombra (az oldal jobb felső sarkában). Megnyílik az Ütemezés módosításainak mentése párbeszédpanel.
5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Az Ütemezés módosításainak mentése párbeszédpanel bezárul.

Tevékenység törlése

Ha törölni szeretne egy tevékenységet egy ügynök ütemezéséből, szúrjon be egy másik tevékenységet a tetejére.

1. Kattintson a jobb gombbal a tevékenységre, és válassza **a Beszúrás** lehetőséget a legördülő listából. Megnyílik a Tevékenység beszúrása párbeszédpanel, amelyen ki van töltve a tevékenység kezdési és befejezési ideje.
2. Válasszon ki egy új tevékenységet a **Tevékenység** legördülő listából. Ha több legördülő lista jelenik meg, szükség szerint szűkítse a tevékenység típusát.

> MEGJEGYZÉS Ha vissza szeretné helyezni az ügynököt a szolgáltatási várólistára, válassza a Szolgáltatásban lehetőséget . Válassza ki a szolgáltatási várólistát a **Keresési feltételek** legördülő listából.

3. Kattintson a Beszúrás gombra . Figyelmeztető üzenet jelenik meg.

4. Kattintson az Ütközés **felülbírálása lehetőségre**. A figyelmeztető üzenet bezárul, és a tevékenység törlődik az ügynök ütemezéséből.
5. Kattintson **a Mentés** gombra (az oldal jobb felső sarkában). Megnyílik az Ütemezés módosításainak mentése párbeszédpanel.
6. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Az Ütemezés módosításainak mentése párbeszédpanel bezárul.

Optimalizálja a szüneteket és ebédeket

A szünetek és ebédek optimalizálása segít maximalizálni a lefedettséget új ütemezés futtatása nélkül.

FONTOS Optimalizálhatja azokat a szüneteket és ebédeket, amelyek legalább egy órával később kezdődnek. Ha ennél korábban kezdődő tevékenységet szeretne áthelyezni, lépjen a Tevékenység áthelyezése részre.

1. Válassza az Ütemezések optimalizálása **lehetőséget** a **Művelet** legördülő listából (az oldal jobb felső sarkában). Megnyílik az Ütemezések optimalizálása párbeszédpanel.
2. Válassza ki az optimalizáláshoz használni kívánt kezdő dátumot és záró dátumot. A mai dátum az alapértelmezett.
3. (Nem kötelező) Ha ki szeretne zárni néhány ügynököt az optimalizálásból, helyezze át őket a Hozzárendelt értékről az Elérhető értékre.

   MEGJEGYZÉS: Az optimalizáló futtatása után nem választhatja ki a megtartandó vagy elvetendő módosításokat. Ha egyes ügynökök ütemezését változatlanul kell hagynia, zárja ki őket most.

4. (Nem kötelező) Ha ki szeretné zárni a szüneteket vagy ebédeket az optimalizálásból, törölje a jelet a Szünetek vagy ebédek **jelölőnégyzetből** . Ellenkező esetben hagyja bejelölve ezeket a négyzeteket.
5. Kattintson az Optimalizálás **gombra**. Az Ügynökütemezések párbeszédpanel tájékoztatja, hogy hány ügynök ütemezése módosult.
6. Kattintson a Close **elemre**. Az Ügynökütemezések párbeszédpanel bezárul. A megváltozott ütemezések két sorra vannak osztva.

7. Kattintson **a Mentés** gombra (az oldal jobb felső sarkában). Megnyílik az Ütemezés módosításainak mentése párbeszédpanel.
8. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Az Ütemezés módosításainak mentése párbeszédpanel bezárul, és a módosítások az ügyintézők ütemezésére lesznek alkalmazva.

Kereskedelmi menetrendek két ügynök között

Kereskedhet két ügynök menetrendjével ugyanarra a napra, különböző napokra vagy több napra.

FONTOS A kereskedési ütemtervekhez mindkét ügynöknek szerepelnie kell egy ütemtervben, amely a kereskedés időkeretére futott.

MEGJEGYZÉS: Amikor egy ütemezés átlépi az éjfélt, az ügynök az ütemezés kezdetének napján kezdi meg a munkát.

1. Válassza **a Kereskedelmi ütemezés** lehetőséget a **Műveletek** legördülő listából. Megnyílik a Kereskedelmi ütemezés párbeszédpanel.
2. Válassza ki az időkeret választógombot a Kereskedés típusa részben. Ha a Másik nap **lehetőséget választja** , vagy **A Több nap**, a Kezdő dátum és a Záró dátum mezők a Dátumok szakaszban jelennek meg.
3. Válassza ki azokat az ügynököket, akiknek az ütemezésével kereskedik, a From Agent és a To Agent listákból.

MEGJEGYZÉS: Ezekben a listákban csak azok az ügynökök jelennek meg, akik hozzá vannak rendelve a főnézetben lévő csapathoz.

4. Válassza ki a kereskedés dátumait a Dátumok részben. Megjelennek az ügynökök ütemtervei, amelyek lehetővé teszik, hogy összehasonlítsa őket, hogy lássa, megvalósítható-e a kereskedelem.
5. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**. Megnyílik a Kereskedés alkalmazása párbeszédpanel.
6. Kattintson az Igen **gombra**. A Kereskedelem és kereskedelmi ütemezés alkalmazása párbeszédpanelek bezárulnak.

Ütemezés módosításának visszavonása

1. Kattintson a jobb gombbal az ügynök ütemezésére, és válassza az Ütemezési előzmények **lehetőséget** a legördülő listából. Megjelenik az Ütemezési előzmények és visszaállítás lap.
2. Az Eredmények szakaszban kattintson egy számra a Változat részleteinek azonosítója oszlopban. Megjelennek az ügynök ütemezésének különböző verziói.
3. Kattintson **a Visszaállítás** gombra az ügynöknek visszaadni kívánt ütemezés mellett. Megjelenik a Megerősítés párbeszédpanel.
4. Kattintson az Igen **gombra**. Megjelenik egy megerősítő üzenet, és a módosítás megjelenik az ütemezési változatok listájában az Ütemezési előzmények és visszaállítás lapon.

MEGJEGYZÉS: Ha olyan ütemezést állít vissza, amely kereskedelmet tartalmaz, csak az az ügynök kap ütemezésmódosítást, akinek az ütemezését visszaállította. A másik ügynök, aki műszakokkal kereskedett, nem kap menetrend-módosítást, amíg Ön
Állítsa vissza az ütemezést manuálisan.

Ügynök eltávolítása ütemezésből

Ha el szeretne távolítani egy ügynököt egy ütemezésből, adjon hozzá egy nem fizetett tevékenységet a teljes műszak alatt (hasonlóan ahhoz, ahogyan Ön

Tevékenység törlése).

1. (Nem kötelező) Ha el szeretné távolítani az ügynököt a maitól eltérő dátumról, kattintson a dátumra.
2. Kattintson a jobb gombbal az ügynök Szolgáltatási ideje elemre, és válassza a Beszúrás **lehetőséget** a legördülő listából. Megnyílik a Tevékenység beszúrása párbeszédpanel.

3. (Nem kötelező) Ha a Kezdési idő és a Befejezési idő nem fedi le az ügynök teljes műszakját, válassza ki a megfelelő időpontokat.
4. Válasszon ki egy tevékenységet a **Tevékenység** legördülő listából, amely eltávolítja az ügynököt az üzenetsorból. Ha több legördülő lista jelenik meg, szükség szerint szűkítse a tevékenység típusát.

   MEGJEGYZÉS: A kiválasztandó tevékenység attól függően változik, hogy vállalata hogyan állította be Webex WFO-t. Az ügynökök eltávolításának gyakori tevékenységei a Kivétel és a **Nem érhető el** .

5. Ha szükséges, törölje a jelet a **Fizetett** jelölőnégyzetből.
6. Kattintson a Beszúrás gombra . Figyelmeztető üzenet jelenik meg.
7. Kattintson az Ütközés **felülbírálása lehetőségre**. A módosítás megjelenik az ügynök ütemezésében.
8. Kattintson **a Mentés** gombra (az oldal jobb felső sarkában). Megnyílik az Ütemezés módosításainak mentése párbeszédpanel.
9. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Ha a módosítás megsérti az ügynök ütemezési szabályait, figyelmeztető üzenet jelenik meg. Ellenkező esetben az Ütemezés módosításainak mentése párbeszédpanel bezárul.
10. (Nem kötelező) Kattintson a Ignore and Save (Kihagyás és mentés) **gombra**. A figyelmeztető üzenet bezárul.

Ügynöki megfelelőség és megfelelőség megtekintése

1. Kattintson az Adherence fiókra (a kis piros háromszögre) az ügynökök nevétől jobbra.

A fiók kinyílik, hogy megjelenítse az ügynökök valós idejű betartását. A zöld kör azt jelenti, hogy az ügynök jelenleg betartja az ütemtervét. A piros kör azt jelenti, hogy nem tartják be a szabályokat. Ez a fiók megjeleníti az ügynökök ütemezett tevékenységét, aktuális állapotát, időtartamát (mennyi ideje vannak jelenlegi állapotukban), okkódot (RC), valamint a napi betartási és megfelelőségi százalékokat. Ez az információ 30 másodpercenként automatikusan frissül.

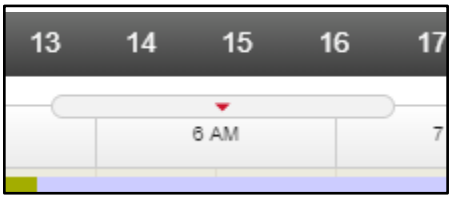
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Kattintson egy ügynök nevére, ha további információkat szeretne megtekinteni az ügynökről. Kattintson ismét az ügynök nevére a fiók bezárásához.

> MEGJEGYZÉS: Az ügyintéző fiókban lévő számok kissé eltérhetnek a teljes Adherence fiókban lévő számoktól, mert ez a két fiók eltérő sebességgel frissül, és mivel
> Az Adherence fiókban lévő számok kerekítve vannak.

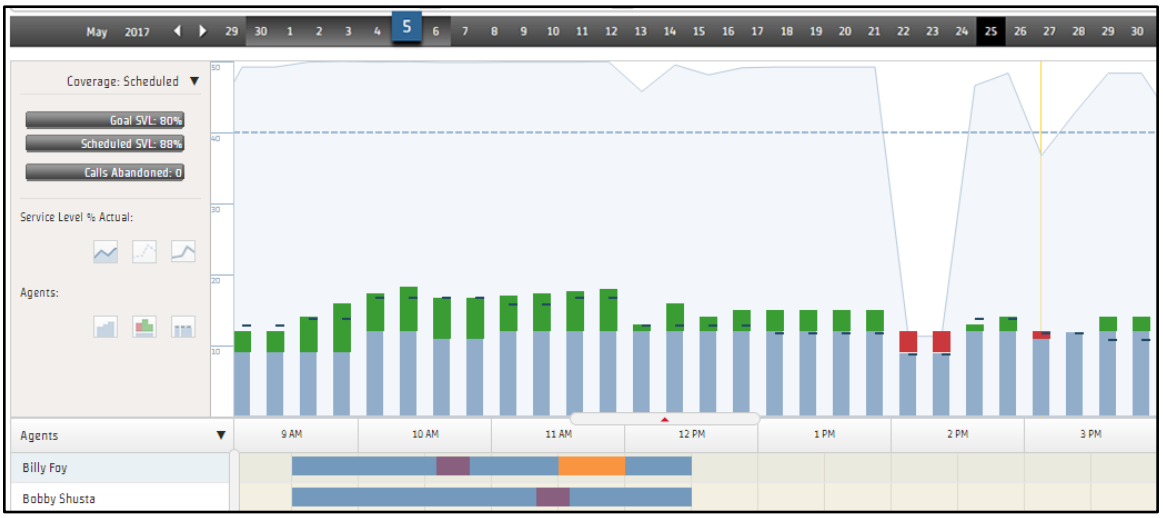
Ellenőrizze a tervezett lefedettséget

1. Kattintson a Lefedettség fiókra (kis piros háromszög) a képernyő felső közepén.



A Fedezet fiók kinyílik, és megjeleníti az adott napra előre jelzett fedezeti szintet. Minden függőleges sáv 15 percet jelöl, és összehasonlítja az ütemezett ügynökök számát a várt kapcsolatfelvételi mennyiséghez szükséges számmal.

A sávon lévő zöld felső azt jelenti, hogy több mint elegendő ügynök van ütemezve. A piros felső azt jelenti, hogy nincs elég ügynök ütemezve. A sima kék sáv azt jelenti, hogy pontosan annyi ügynöke van, amennyire szüksége van. Az eltelt időszakok esetében a fekete kötőjel a lefedettség tényleges szintjét jelöli.



2. Kattintson egy függőleges vonalra a 15 perces időtartammal kapcsolatos további információkért.

Kapcsolódó témakörök

- Az Ügynökütemezések oldal testreszabása
- Időzónák
- Az ügynökök listájának rendezése
- A fiókokról
- Ütemezések szerkesztése
- Ütemezési előzmények és visszaállítás
- Kereskedjen két ügynök menetrendjével

- Találja meg a legjobb időt egy tevékenységhez
- Optimalizálja a szüneteket és ebédeket
- Ügynök dinamikus ütemezési oldalának szerkesztése

Az Ügynökütemezések oldal testreszabása

Az Ügynökütemezések eszköztár vezérli, hogy mely ügynökök jelenjenek meg az Ügynökütemezések oldalon. Mezőit és gombjait az alábbi táblázat ismerteti.

> MEGJEGYZÉS Amíg ki nem választ egy vagy több szolgáltatási várólistacsoportot, szolgáltatási várólistát, szakértelem-hozzárendelést vagy csapatot, az Ügynökütemezések oldal üres. A kijelölés megmarad, és alapértelmezés szerint megjelenik a következő ülésszak.

Mező/gomb	Leírás
Időzóna kiválasztása	Válassza ki a kívánt időzónát a legördülő listából. Az időzóna Alapértelmezés szerint az aktuálisan bejelentkezett (a Felhasználók kezelése oldalon megadott) felhasználó jelenik meg ebben a mezőben. Ha módosítja ezt az értéket, a kiválasztott időzóna megjelenik az Időzóna sorban. MEGJEGYZÉS Az időzóna alaphelyzetbe áll, amikor elhagyja az Ügynökütemezések oldalt.
Feltételek kiválasztása	Válasszon ki egy vagy több szolgáltatási várólistát, szolgáltatássor-csoportot, csapatot és/vagy szakértelem-leképezések az ügynökök ütemezésének megjelenítéséhez (további információkért lásd: Egyéni kiválasztás). A több képességre ütemezett ügynökök megtekintéséhez válassza ki a több képességű csoporthoz vagy az ügynök csapatához társított szolgáltatási várólistákat. Beírhatja a név egészét vagy egy részét a mezőbe, hogy könnyebben megtalálja azt. Ez a mező nem különbözteti meg a kis- és nagybetűket.
Ügynökök szűrése	Szűrje az ügynököket az aktuális oldalon úgy, hogy betűket ír be az ügynök nevébe. Részére Ha például a mezőbe a "Br" szót írja be, csak a "BR" betűket tartalmazó nevek jelennek meg. Ez a mező nem különbözteti meg a kis- és nagybetűket. A szűrő nem terjed ki a többoldalas lista nem látható oldalain felsorolt ügyintézőkre.
Műveletek	Kattintson ide, hogy megjelenjen egy opciómenü, amely lehetővé teszi az ügyintézők

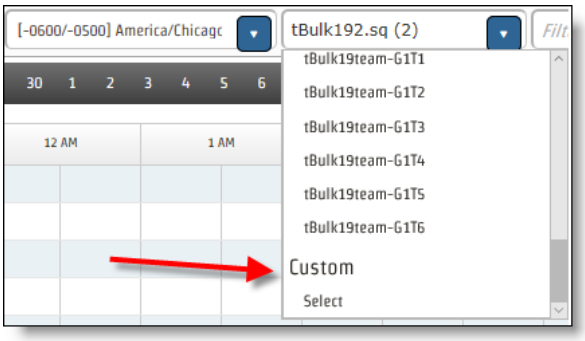
Mező/gomb	Leírás
	Ütemezések A tevékenységek és a kereskedési ütemtervek beillesztésével egyetlen kattintással eljuthat a mai ütemtervhez, elvetheti az elvégzett módosításokat, amelyeket még nem mentett el, optimalizálja az ebédeket és a szüneteket, és megtalálja az optimális időt a beilleszteni kívánt tevékenységhez.
Mentés	Mentse az adatbázis módosításait, és frissítse a termelési ütemtervet.
Lapozás	A lapozóeszköz lehetővé teszi, hogy több oldalon keresztül navigáljon az ügynökök hosszú listáján. A dupla nyilakra kattintva az első vagy az utolsó oldalra navigálhat. Az egyes nyilakra kattintva egyszerre csak egy oldalt léptethet előre vagy vissza. A lista tetejére rögzített ügynökök ott maradnak, amikor egy másik oldalra lép. A szűrők csak az éppen megtekintett oldalra vonatkoznak.
Hét/nap/óra	Jelenítse meg az ügynöki ütemezéseket hét, nap vagy óra szerint. A dátum és a nézet módosításai munkamenetről munkamenetre megmaradnak.

Egyéni kiválasztás

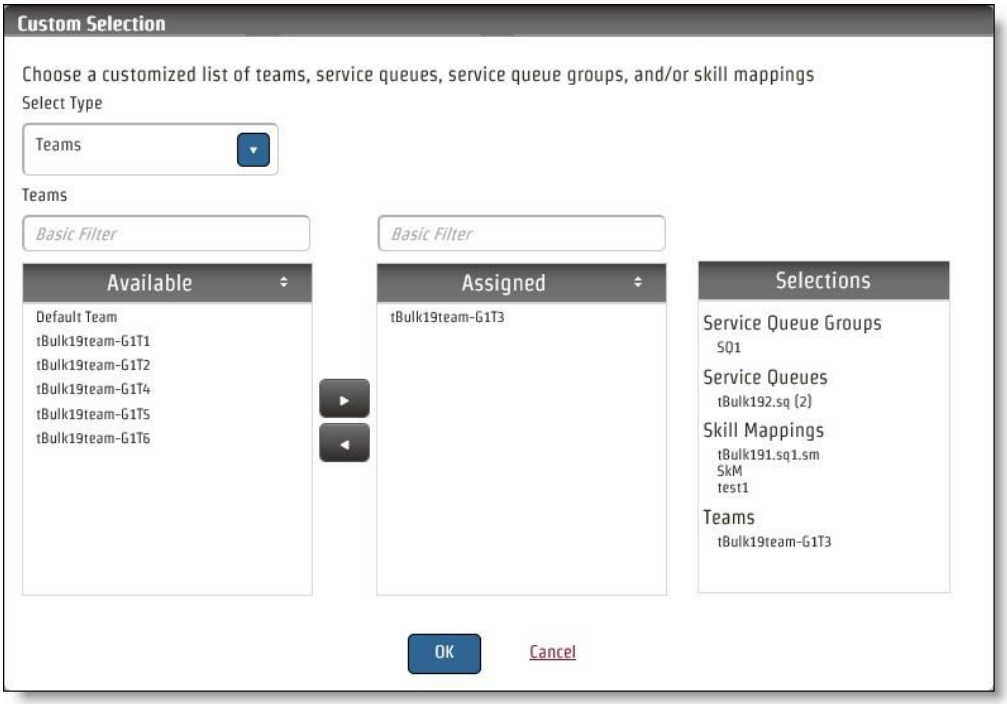
Ha több szolgáltatási várólista, szolgáltatásvárólista-csoport, csapat és szakértelem-hozzárendelés ütemezését szeretné megtekinteni, az Egyéni kiválasztás párbeszédpanelen jelölje ki őket.

Egyéni kiválasztás beállítása:

1. Görgessen az Ügynökütemezések eszköztár Feltételek kiválasztása legördülő listájának aljára az Egyéni kategóriához, majd kattintson a Kiválasztás **lehetőségre**.



Megjelenik az Egyéni kiválasztás párbeszédpanel.



2. A Típus **kiválasztása mezőben válassza a Szolgáltatásvárólista, a Szolgáltatássor-csoport, a Csapat vagy a** Szakértelem-leképezések lehetőséget. A kiválasztott típusú elérhető entitások az Elérhető panelen jelennek meg.
3. Helyezze át azokat az entitásokat, amelyek ütemezéseit meg szeretné tekinteni a Hozzárendelt ablaktáblára. A kijelölés a Kijelölések panelen is megjelenik.
4. Ismételje meg a 2. és 3. lépést, amíg össze nem állítja azoknak a kívánt entitásoknak a listáját, amelyek ütemezését meg szeretné tekinteni. Ha elkészült, kattintson az OK gombra . A kiválasztott entitásokhoz tartozó ügyintézők megjelennek az Ügynökütemezések oldalon, és az Egyéni megjelenik az eszköztár Feltételek kiválasztása mezőjében.

Az egyéni beállítás megmarad, és a következő bejelentkezéskor megjelenik.

Egyéni kijelölés módosítása:

1. A Feltételek kiválasztása mezőben kattintson a **Kiválasztás** gombra **.** Megjelenik az Egyéni kiválasztás párbeszédpanel a mentett beállításokkal.
2. Szükség szerint módosítsa a kijelöléseket, majd kattintson az OK gombra .

Időzónák

A WFO négyféle időzónát használ Webex: az alapértelmezett időzónát, a megjelenítési időzónát, az ütemezési időzónát és a szolgáltatási várólista időzónáját. Ezek a különböző típusú időzónák segítenek elkerülni a félreértéseket, amikor ügynökütemezéseket hoznak létre és tekintenek meg a világ különböző időzónáiban található ügynökök számára.

> MEGJEGYZÉS: Ezek az időzónák elsősorban WFM vannak hatással. QM a felvételek időbélyeggel vannak ellátva a rögzítési forrásnál (például a Record Server vagy a Smart Desktop alkalmazással rendelkező számítógépen). Ez eltérhet a következőktől:
> Ahol a nyilvántartásba vett ügynök található.

Alapértelmezett időzóna

Az alapértelmezett időzóna általában az az időzóna, ahol a szervezet központi irodája található. A Globális beállítások lapon konfigurálható (Alkalmazáskezelés > Adminisztráció > Globális beállítások). Ez az időzóna a rendszeresemények, naplók és rögzített adatok, például ügynökstatisztikák időbélyegzésére szolgál.

Időzóna megjelenítése

A megjelenítési időzóna a felhasználó helyi időzónája, és az egyes felhasználók által olyan oldalakon megtekintett információkhoz használatos, mint a Saját ütemezés, az Ügynökütemezések és az Üzenetek. A Felhasználók lapon (Alkalmazáskezelés > Felhasználó konfigurációja > Felhasználók) konfigurálható minden egyes felhasználóhoz.

Ha a megjelenítési időzóna nincs konfigurálva, akkor a rendszer az alapértelmezett időzónát használja helyette. Ha a felhasználók az alapértelmezett időzónában találhatók, akkor előfordulhat, hogy nincs szükség felhasználónkénti megjelenítési időzóna konfigurálására.

Ütemezési időzóna

Az ütemezési időzóna ütemezési ügynökökhöz használatos. Ha minden ügyintézőhöz ütemezési időzóna van hozzárendelve, időzóna-semleges műszakok állíthatók be. Ez azt jelenti, hogy ha beállít egy olyan műszakot, amely AM 8:00-kor kezdődik és 17:00-kor ér véget, majd ezt a műszakot két különböző időzónában lévő ügynökökhöz rendeli hozzá, akkor a műszak 8:00-kor kezdődik AM az egyes ügynökök helyi időzónájában.

Az ütemezési időzóna kiküszöböli a nyári időszámítás különböző időzónákban történő alkalmazásával való esetleges összetévesztést, és lehetővé teszi az ütemezések másolását és szerkesztését anélkül, hogy manuálisan kellene kiszámítani az időzóna-különbségeket.

Szolgáltatási várólista időzónája

A szolgáltatás-várólista időzónája a szolgáltatás-várólisták nyitási és zárási óráinak értelmezésére szolgál. Alapértelmezés szerint ez az időzóna megegyezik a szervezet alapértelmezett időzónájával, kivéve, ha egy adott szolgáltatásvárólistához más időzóna van beállítva a Szolgáltatássorok lapon (Alkalmazáskezelés > Szolgáltatásvárólisták > Szolgáltatásvárólisták).

Időzónák és ügynökütemezések

Alapértelmezés szerint az Ügynökütemezések oldal a bejelentkezett felhasználó megjelenítési időzónájában jeleníti meg az ütemezéseket, éjféltől éjfélig a kiválasztott héten. Az időzónát bármely más időzónára módosíthatja, ha kiválaszt egy újat az Időzóna legördülő listából.

BEVÁLT GYAKORLAT : Ha másik időzóna ütemezéseit szeretné megtekinteni, az ütemezés szerkesztése előtt módosítsa az időzónát, mert az időzóna megváltoztatása új munkamenetet indít el.

MEGJEGYZÉS: A betartás megjelenik az ügynökök számára a kiválasztott időzónájukban, de a tapadási számítások továbbra is éjféltől éjfélig történnek az alapértelmezett ügyfél időzónájában. Ez segít biztosítani, hogy

Hogy ugyanazokat az adatokat látja az összes ügynöknél, és ugyanazokkal a megfelelőségi pontszámokkal rendelkezik egy napra az ügyfél időzónájában.

A tevékenységgel kapcsolatos megjegyzések

A tevékenységi megjegyzés olyan szöveg, amely projekthez vagy kivételtevékenységhez csatolható az ügynök ütemezésében. A jegyzet további információkat tartalmaz a tevékenységről.

PÉLDA : Van egy "Értekezlet" nevű kivétel, amely számos értekezlettípushoz használatos. Amikor értekezletkivételt rendel az 1. csapat ügynökeihez, a "Csapatértekezlet, hozza magával a laptopját" szöveget írja be

A Megjegyzések mezőben. Ezután hozzárendelheti az értekezletkivételt a 2. csapat ügynökeihez egy másik értekezlethez. Ehhez az értekezlethez írja be az "Áttekintés az elégedetlen ügyfelek kezeléséről" szöveget a Megjegyzések mezőbe.

Ezek a jegyzetek többféleképpen is megtekinthetők.

- **Saját ütemezések** lap és **Saját ütemezések adatkezelő widget** – Egy árnyékolt háromszög jelenik meg minden olyan ütemezett tevékenység jobb felső sarkában, amelyhez megjegyzés van csatolva. Vigye az egérmutatót a tevékenység fölé a jegyzet megtekintéséhez.
- **Ügynökütemezések** oldal – Vigye az egérmutatót egy kivétel vagy projekttevékenység fölé az ügynök ütemezésében a tevékenységinformációk felugró ablakának alján található megjegyzés megtekintéséhez.
- **Projektek** lap – a Megjegyzés mezőben.
- **Felhasználók** lap – Egy árnyékolt háromszög jelenik meg a kivétel jobb felső sarkában, a Hozzárendelt kivételek szakaszban pedig egy megjegyzés látható. A megjegyzés megtekintéséhez vigye az egérmutatót a kivétel neve fölé.

A kivételekhez és projektekhez a következő módokon adhatók hozzá megjegyzések.

- Megjegyzés hozzáadása egy projekthez a **Projektek** lapon.
- Megjegyzés hozzáadása egy kivételhez, ha a kivétel adott ügyintézőkhöz van hozzárendelve a **Kivételek** oldal.

- Megjegyzés hozzáadása kivételhez vagy projekthez, amikor tevékenységet szúr be az ügynöki ütemezésekbe az **Ügynökütemezések** oldalon.
- Adjon hozzá egy megjegyzést egy meglévő kivételhez vagy projekthez az **Ügynökütemezések** oldalon: kattintson a jobb gombbal a tevékenységre, és válassza a Megjegyzés szerkesztése parancsot.

A jegyzetek különböző helyeken szerkeszthetők.

- **Ügynökütemezések** oldal (csak óra vagy intervallum nézetben) – Kattintson a jobb gombbal a projektre vagy kivételtevékenységre, és válassza **a Megjegyzés** szerkesztése lehetőséget a felugró menüből.
- **Projektek** lap – A projekt szerkesztésével módosíthatja a hozzá társított megjegyzést. Az ütemezés következő futtatásakor a jegyzet frissül.
- **Kivételek** oldal – Miután hozzárendelt egy kivételt, a megjegyzése nem szerkeszthető a Kivételek oldalon, de átfedheti a hozzárendelt kivételt egy új kivétellel, amely az eredeti másolata (ugyanaz a hozzárendelt ügyintéző, ugyanaz a dátum/idő), de más megjegyzéssel rendelkezik. Az új kivétel az ütemezés következő futtatásakor jelenik meg az ügynöki ütemezésekben.

Kapcsolódó témakörök

- Az időbeosztás megtekintése
- Tevékenység beszúrása
- Tevékenységjegyzetek hozzáadása és szerkesztése
- Kivételek kezelése
- Projektek kezelése
- Felhasználók kezelése

Az ügynökök listájának rendezése

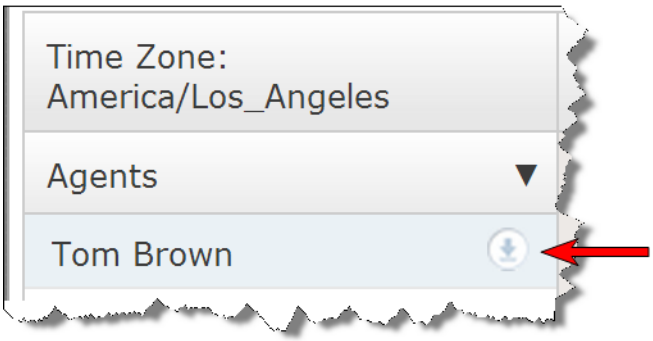
Használja a háromszög ikont az Ügynökök oszlopfejlécben annak szabályozására, hogy az ügynökök hogyan legyenek rendezve az ütemezési rácsban. Az ügyintézőket növekvő sorrendbe rendezheti a következők szerint:

- Keresztnév.
- Vezetéknév.

- Érkezési idő. Az ügynökök az ütemezés első ütemezett tevékenysége szerint vannak rendezve, majd vezetéknév, végül utónév szerint. Az elérhető, de nem ütemezett ügynökök az ütemezett ügynökök után jelennek meg, a nem elérhető és nem ütemezett ügynökök pedig az utolsó helyen szerepelnek.
- Rang. Az ügynökök az Ügynökök oldalon hozzárendelt rangjuk alapján vannak rendezve. Az azonos rangú ügynököket ezután keresztnév szerint rendezik. A rang nélküli ügynökök a ranggal rendelkezők után szerepelnek.
- A vállalat kezdési dátuma. Az ügynököket a vállalatnál eltöltött szolgálati idejük szerint rendezik, és a legkevésbé vezető szerepel először.
- Részleg kezdési dátuma. Az ügynököket az osztályon eltöltött szolgálati idejük szerint rendezik. A legkevesebb szolgálati idővel rendelkezők szerepelnek az első helyen.

Az ügynökök listája tovább finomítható, ha egy ügynököt rögzít a lista tetejére. Amikor egy ügynök rögzítve van, az ügyintézőre nem vonatkozik semmilyen rendezés, és mindig az ütemezésben szereplő ügynökök listájának tetején jelenik meg. Több ügynököt is rögzíthet, és a legutóbb rögzített a tetején.

Egy ügynök rögzítéséhez vigye a kurzort az ügynök neve fölé, majd kattintson a cella jobb oldalán megjelenő rögzítés ikonra (lásd alább). Az ügynök rögzítésének feloldásához kattintson ismét az ikonra. Az ügynök azonnal az ügynökök listájában használt válogatási módszer hatálya alá tartozik.



MEGJEGYZÉS: A rögzített ügynökök rögzítése megszűnik, amikor az Ügynökütemezések eszköztáron átváltja a szolgáltatási várólistát, a szolgáltatásvárólista-csoportot, a szakértelem-leképezést, a csapatot vagy az egyéni csoportosítást.

Ütemezések szerkesztése

Az ügynöki ütemezések szerkeszthetők tevékenységek beszúrásával, másolásával, áthelyezésével vagy törlésével az Ügynökütemezések oldalon. Csak azoknak az ügyintézőknek az ütemezését szerkesztheti, akik hozzá vannak rendelve egy csapathoz a Fő nézetben. Azok az ügynökök, akik nincsenek csapathoz rendelve a Fő nézetben, csak olvashatók, és egy lakat ikont jelenítenek meg a nevük mellett.

MEGJEGYZÉS: Az egyes ügynökütemezés-szerkesztési munkamenetek legfeljebb 8 órásak lehetnek, és a maximális korlát 100 perc üresjárati idő. A korlátok elérésekor újra be kell jelentkeznie a Állítsa vissza a munkamenetet.

MEGJEGYZÉS: Nincs korlátozva, hogy hány szerkesztési munkamenet lehet folyamatban egyszerre.

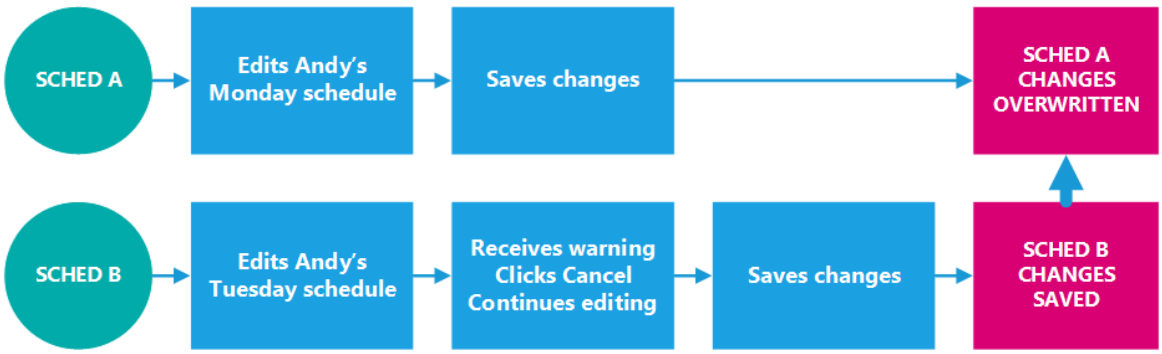
Ha az ügynöki ütemezéseket egy másik felhasználó módosítja és menti, vagy egy automatizált munkafolyamat jóváhagy egy, az ütemezési hetet érintő kérést, miközben Ön megtekinti és szerkeszti az ügynök ütemezését, figyelmeztető üzenetet fog kapni arról, hogy az ütemezés megváltozott. Ezután két lehetőség közül választhat.

- Frissítheti az ütemezés nézetét, ami a nem mentett módosítások elvesztését eredményezi.
- Megszakíthatja az üzenetet, ami azt eredményezi, hogy a módosítások mentésekor esetleg felülírja egy másik felhasználó ütemezési módosításait. Ez csak akkor fordul elő, ha mindketten ugyanazon ügynök ütemezése szerint dolgoztak.

Íme néhány példa arra, hogy mi történik, ha két felhasználó szerkeszti ugyanazon a heti ütemezést.

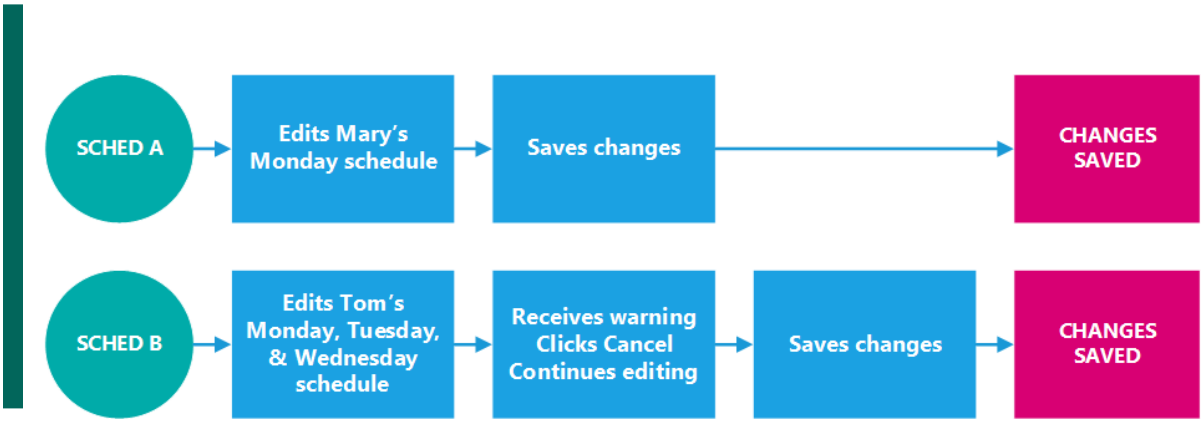
PÉLDA

Az A ütemező szerkeszti Andy hétfői ütemezését, és menti a módosításokat. A B ütemező ezzel egy időben szerkeszti Andy keddi menetrendjét, és megkapja a figyelmeztető üzenetet. A B ütemező a Mégse gombra kattint, majd befejezi és menti a módosításokat. A rendszer menti Andy heti ütemezésének B ütemezőben szereplő verzióját, és felülírja az A ütemező által végrehajtott módosításokat.



PÉLDA

Az A ütemező szerkeszti Mária hétfői ütemezését, és menti a módosításokat. A B ütemező egyszerre szerkeszti Tom hétfői, keddi és szerdai ütemezését, és figyelmeztető üzenetet kap.
A B ütemező a Mégse gombra kattint, befejezi és menti a módosításokat Tomi ütemezésében. Az A ütemező Mária időbeosztásának módosításait nem érintik a Tamás időbeosztásában végrehajtott módosítások, így mind Mária, mind Tom időbeosztásának módosításai mentésre kerülnek.



Szerkesztések és a Hozzárendelt kivételek lista

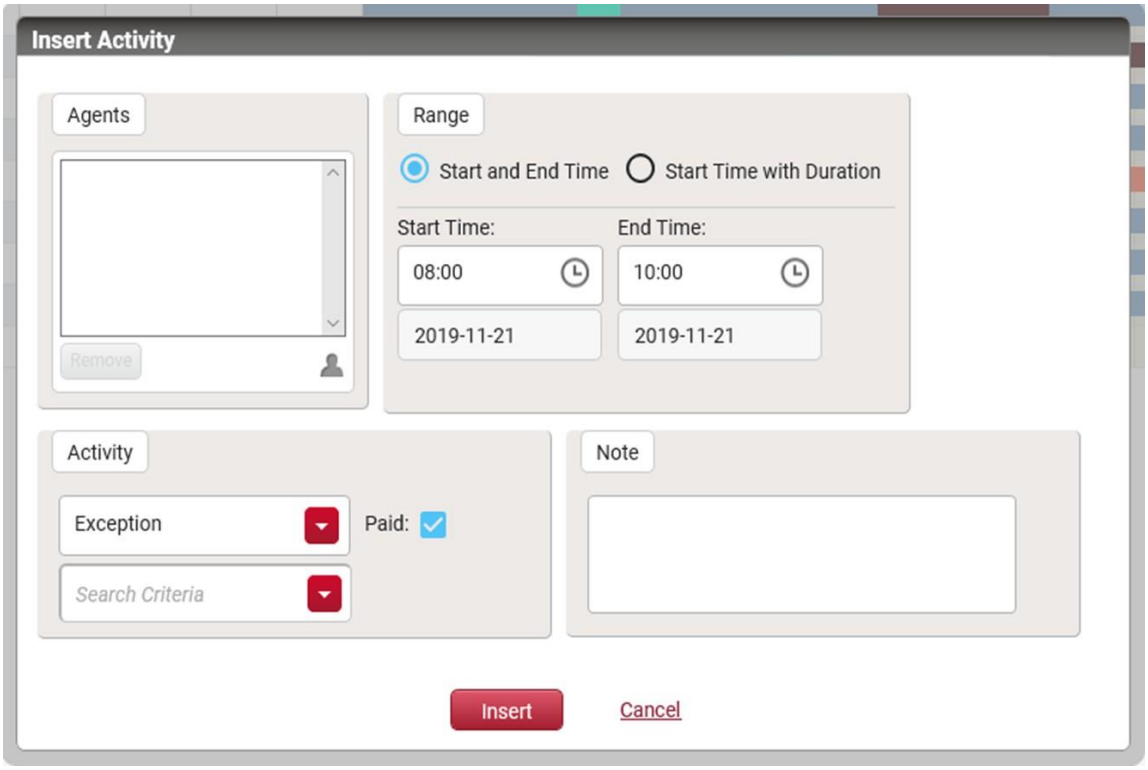
Amikor szerkeszt vagy töröl egy hozzárendelt kivételtevékenységet egy ügynök ütemezése szerint, ezek a változások megjelennek az ügynök Felhasználók oldalán megjelenő Hozzárendelt kivételek listában (lásd: Felhasználók létrehozása és szerkesztése). Ez biztosítja, hogy új ütemezés futtatásakor a szerkesztett hozzárendelt kivételek bekerüljenek az új ütemezésbe.

Van néhány kivétel a szerkesztés alatt álló Hozzárendelt kivételek listában megjelenő elemek alól. Ezek a következők:

- A 10.4-es verzió előtt létrehozott tevékenységek
- Mentorálási tevékenységek
- Kereskedelmi tevékenységek ütemezése
- Előzmények visszaállításának ütemezése

Tevékenység beszúrása

A Tevékenység beszúrása párbeszédpanel lehetővé teszi, hogy tevékenységet adjon hozzá az ügynökütemezésekhez.



Kövesse az alábbi lépéseket egy tevékenység beillesztéséhez egy vagy több ügynök ütemezésébe.

MEGJEGYZÉS Ha az ügynökütemezési ütközésre figyelmeztető funkció nincs engedélyezve (lásd alább), az új beillesztett tevékenység felülírja az ütköző tevékenységek részleges vagy teljes részét.

Tevékenység beszúrása (ügynökütemezési ütközési figyelmeztetés nincs engedélyezve)

1. Az Ügynökütemezések lapon jelenítse meg a kívánt szolgáltatásvárólista-csoport, szolgáltatásvárólista, szakértelem-leképezés, csapat vagy egyéni csoportosítás ügynökütemezését.
2. Válassza **a Műveletek > Tevékenység** beszúrása lehetőséget az Ügynökütemezések eszköztáron, vagy kattintson a jobb gombbal egy ügynök ütemezésére, és válassza a Beszúrás **lehetőséget** a Tevékenység beszúrása párbeszédpanel megjelenítéséhez, amelyen az ügynök már ki van jelölve.
3. Töltse ki a párbeszédpanel mezőit az alábbi táblázatban leírtak szerint, majd kattintson a Beszúrás **gombra** az új tevékenység ügyintézők ütemezésébe való beillesztéséhez.
4. Kattintson a Mentés **gombra** az ütemezés módosításának mentéséhez.

Az alábbi táblázat a Tevékenység beszúrása párbeszédpanel mezőit ismerteti.

Mező	Leírás
Ügynökök	A tevékenységben részt vevő ügynökök. Kattintson az Ügynök kiválasztása mezőre, hogy kiválasszon egy vagy több ügynököt a listából. Csak azok az ügynökök jelennek meg ebben a listában, akik hozzá vannak rendelve a főnézetben lévő csapathoz.
Eltávolítás gomb	Válasszon ki egy vagy több ügynököt, és kattintson erre a gombra, hogy eltávolítsa őket a lista.
Hatótáv	Válasszon dátumtartomány-beállítást.
Kezdés ideje	Adja meg a tevékenység kezdetének dátumát és időpontját. ▪ Idő mező – Alapértelmezés szerint 00:00 értéket jelenít meg. A kezdési időpontot beírhatja egyperces lépésekben az idő mezőbe, vagy kiválaszthatja a kezdési időpontot a legördülő listából 15 perces lépésekben. ▪ Dátum mező – A tevékenységhez kiválasztott dátum. Az alapértelmezett dátum a mai nap.
Időtartam	A tevékenység időtartama órában és percben. Ez a beállítás csak akkor jelenik meg, ha a Kezdési idő időtartammal lehetőséget választja.
Befejezési idő	Adja meg a tevékenység befejezésének dátumát és időpontját. ▪ Idő mező – Alapértelmezés szerint 00:00 értéket jelenít meg. A befejezési időpontot beírhatja egyperces lépésekben az idő mezőbe, vagy kiválaszthatja a befejezési időpontot a legördülő listából 15 perces lépésekben. ▪ Dátum mező – A tevékenységhez kiválasztott dátum. Az alapértelmezett dátum holnap.
Tevékenység	Válassza ki az ütemezésbe beilleszteni kívánt tevékenység típusát. MEGJEGYZÉS Ha a Kivétel lehetőséget választja, a kivétel mentésre kerül az ügynök Hozzárendelt kivételek listájára az ügynök Felhasználók oldalán, és az ütemezés újrafuttatásakor szerepel. Továbbá, ha kivételeket szúr be az Ügyintézőütemezések oldalról, azzal nem egész napos kivételt hoz létre, hanem részleges kivételeket.
Keresési feltételek	Válassza ki az adott tevékenységtípust. A Típus kiválasztása mező csak olyan tevékenységeknél jelenik meg, amelyek tovább adhatók.

Mező	Leírás
Tevékenység metaadatai	(Nem kötelező) Metaadatértéket rendel hozzá, illetve eltávolít egy metaadatértéket -tól, a tevékenységtől. A metaadatértékek hozzárendelése vagy eltávolítása itt felülbírálja a tevékenység konfigurálásakor hozzárendelt alapértelmezett metaadatértéket. A metaadatértékek konfigurálásával kapcsolatos további információkért lásd: Tevékenység metaadat-értékeinek kezelése.
Fizetett	Jelölje be a Fizetett jelölőnégyzetet, ha az ütemezett tevékenység beleszámít az ügynök hét közben ledolgozott óráinak számába. A jelölőnégyzet alapértelmezés szerint be van jelölve vagy törlődik a kiválasztott tevékenységtől függően.
Megjegyzés	(Nem kötelező) Írjon be szöveget a tevékenység további leírásához. Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha a kiválasztott tevékenység kivétel vagy projekt.

Ügynökütemezési ütközési figyelmeztetések

Ha az ügynökütemezési ütközésre figyelmeztető funkció engedélyezve van a WFM Általános beállítások oldalon (lásd: Rendszerszintű WFM beállításainak konfigurálása), akkor figyelmeztető üzenetet kap, ha úgy szerkeszt egy ütemezést, hogy az elvégzett módosítás ütközést eredményez egy ügynök szünetével, ebédjével, projektjével vagy kivételével. A szerkesztés eredménye lehet egy ügynök tevékenységének húzása, egy vagy több ügyintéző tevékenységének beillesztése vagy optimális időpontok megtalálása.

Ha például beilleszt egy tevékenységet több ügynök ütemezésébe, és az egyik ügynök ütemezési ütközést mutat az új tevékenységgel, a következő üzenet jelenik meg:

Az ütközést felülbírálhatja, manuálisan kezelheti, vagy megszakíthatja a szerkesztést.

Ha úgy dönt, hogy felülbírálja az ütközést, a beillesztett tevékenység teljesen vagy részben felülírja az ügynök korábban ütemezett tevékenységét. Ha például egy ügyintézőnek félórás ebédje van ütemezve 9:30 AM 10:00 AM között, és a beillesztett tevékenység AM 9:15 AM 9:45 között tart, az ügynök ebédszünete 15 perccel 9:45-re AM 10:00 AM-re rövidül.

Ha úgy dönt, hogy megszakítja az ütemezett szerkesztést, a Tevékenység beszúrása művelet teljesen törlődik. Újrakezdheti egy másik időpont használatával a tevékenységhez.

Ha úgy dönt, hogy manuálisan kezeli az ütközést, lehetőséget kap az ügynök ütemezésének szerkesztésére úgy, hogy az ütköző tevékenységet egy másik időpontra húzza, hogy az ütközés megoldódjon. Ugyanebben a példában az ügynök ebédszünete húzható úgy, hogy 9:30 helyett AM 10:00-kor kezdődjön AM, hogy elkerülje a beszúrt tevékenységgel való ütközést.

Miután áthelyezte az ütköző tevékenységet, kattintson az Újra gombra, hogy beszúrja a tevékenységet az ütköző ügynök ütemezésébe. Ha már nincs ütközés, a rendszer beszúrja a tevékenységet, és a Mentés gombra kattintva véglegesítheti az ütemezés módosítását.

Ütközések felülbírálását választó tevékenység beszúrása

1. Az Ügynökütemezések oldalon válassza **a Műveletek > Tevékenység** beszúrása lehetőséget az Ügynökütemezések eszköztáron, vagy kattintson a jobb gombbal bárhová az ütemezési oldalon, és válassza a Beszúrás **lehetőséget** egy üres Tevékenység beszúrása párbeszédpanel megjelenítéséhez.
2. Töltse ki a párbeszédpanel mezőit igény szerint, majd kattintson a Beszúrás **gombra** az új tevékenység beillesztéséhez az ügyintéző ütemezésébe.
3. Ütközések esetén kattintson a figyelmeztető üzenet Felülbírálás **gombjára** az ütközések figyelmen kívül hagyásához és az új tevékenység beszúrásához az ütköző tevékenységek fölé.
4. Kattintson a Mentés **gombra** az ütemezés módosításának mentéséhez.

Az ütközések manuális kezelését választó tevékenység beszúrása

1. Az Ügynökütemezések oldalon válassza **a Műveletek > Tevékenység** beszúrása lehetőséget az Ügynökütemezések eszköztáron, vagy kattintson a jobb gombbal bárhová az ütemezési oldalon, és válassza a Beszúrás **lehetőséget** egy üres Tevékenység beszúrása párbeszédpanel megjelenítéséhez.
2. Töltse ki a párbeszédpanel mezőit igény szerint, majd kattintson a Beszúrás **gombra** az új tevékenység beillesztéséhez az ügyintéző ütemezésébe.
3. Ha ütközések vannak, kattintson a figyelmeztető üzenetben a Kézi anyagmozgatás **elemre**. Az ügyintézői ütemezések az oldal tetején rögzített ütköző ütemezésekkel vannak betöltve, piros körben felkiáltójellel jelölve.
4. Szükség szerint mozgassa a tevékenységeket az ütközések tisztázásához. További információ az áthelyezési tevékenységekről:

   Szerkessze az ütemezéseket fogd és vidd módszerrel.

5. Ha az összes ütközés megoldódott, kattintson **az eszköztár Újra** gombjára, hogy beszúrja az új tevékenységet az ütköző ügynökök ütemezésébe.

> MEGJEGYZÉS: Ha vannak olyan ügyintézői ütemezések, amelyeket inkább felülbírál, mint manuálisan kezel, hagyja őket ütközőben, amikor az Újra gombra kattint. Újabb figyelmeztető üzenetet fog kapni.
>
> Válassza a Felülbírálás **lehetőséget** az adott ütemezés felülbírálásához.

6. Kattintson a Mentés **gombra** az ütemezés módosításának mentéséhez.

Szabadságkiosztások és szabadságterv szempontjai

Webex WFO nem teszi lehetővé a felhasználók számára, hogy múltbeli dátumokra vonatkozó szabadságkérelmeket nyújtsanak be. Egy ügynök távollétének szabadságként való helyes kategorizálásához dönthet úgy, hogy a távollét után kivételt illeszt be az ügynök ütemezésébe.

A Webex WFO azonban nem mindig dolgozza fel azt a kivételt, amelyet a felügyelő távollét után illeszt be az ügynök ütemezésébe, ugyanúgy, mint az ügynök által a távollét előtt üzenetküldés útján benyújtott szabadságkérelmet.

Ez a különbség a következőket érinti:

- Szabadságkiosztások – Webex WFO nem vonja le a múltbeli ütemezésbe beillesztett kivételeket a fennmaradó szabadságkiosztások göngyölített összegéből. Ez akkor is igaz, ha a kivétel szabadságtípushoz kapcsolódik.
- Szabadságidő – Ha Webex WFO integrálva van egy HRMS-be, akkor nem vonja le a múltbeli ütemezésbe beillesztett kivételt a hátralévő szabadságidő göngyölített összegéből. Ez a göngyölített összeg csak naponta egyszer frissül a HRMS szabadságadatainak importálásával.

Az alábbi táblázat összefoglalja, hogy a távollét előtti szabadságkérelmek és a távollét utáni kivételbeillesztések hogyan vonhatók le a HRMS-integrált és a nem HRMS-integrált rendszerek futó összegéből.

Göngyölített	Szabadságkérés előtte Távollét	Kivétel beillesztése ezután
Nyaralás ideje	HRMS – kivonva	HRMS – nincs kivonva
	Nem HRMS – kivonva	Nem HRMS – kivonva
Szabadidő-allokációk	HRMS – kivonva	HRMS – nincs kivonva
	Nem HRMS – kivonva	Nem HRMS – nincs kivonva

Tevékenység törlése

Törölhet egy tevékenységet az ügynök ütemezéséből egy másik tevékenység beillesztésével, amely ugyanazokkal a kezdési és befejezési időpontokkal rendelkezik.

PÉLDA : Egy ügynöknek kedden 9:00 és 10:00 AM között van egy csapatértekezlethez hozzárendelt kivétel az ütemtervében. Az ütemezés futtatása után azonban a csapatértekezlet törlődik. Annak érdekében, hogy
Távolítsa el a csapatértekezletet az ügynök ütemezéséből, az ütemező kedden 9:00 és 10:00 AM közötti szolgáltatási időt szúr be.

Ha a tevékenység hozzárendelt kivétel, akkor úgy is eltávolítható, hogy törli azt az ügynök Felhasználók oldalán található Hozzárendelt kivételek táblázatból (lásd: Felhasználók kezelése). Ez azonban olyan rést hagy, ahol semmi sincs beütemezve arra az intervallumra, ahol a kivétel volt. Annak érdekében, hogy az ügynök szünet nélkül folyamatosan ütemezett maradjon, a következők egyikét kell tennie:

- Futtassa újra az ütemezést.
- Nyissa meg az Ügynökütemezések oldalt, és töltse ki az üres részt egy másik tevékenységgel, vagy húzza a Szolgáltatásban tevékenységet balra vagy jobbra a rés kitöltéséhez.

AJÁNLOTT ELJÁRÁS: A tevékenységeket mindig az Ügynökütemezések oldalról törölje, ne a Hozzárendelt kivételek táblából. Az egyetlen ok, amiért törölhet egy kivételt a Hozzárendelt
A kivételek táblázata az, hogy a kivétel a 10.3-as vagy korábbi verzióban lett létrehozva. Ezek a kivételek nem frissülnek vagy törlődnek automatikusan, ha a 10.4-es verzióban módosítják vagy törlik őket.

Ütemezések szerkesztése fogd és vidd módszerrel

Módosíthatja az ügynök ütemezésének kezdési és befejezési időpontját, és áthelyezheti az ütemezett tevékenységeket egy napi ütemterven belül fogd és vidd technikákkal.

Amikor az ütemezések Óra nézetben jelennek meg, kattintson duplán az ügynök ütemezési sávjára a húzási művelet elindításához. Ha így tesz, az ütemezési sáv két részre oszlik. Az általános idő, például a Szolgálati idő lesz az alsó sáv, a megadott idő (például kivételek és szünetek) pedig a felső sáv.

- A kurzorral húzza balra és jobbra az alsó sáv végeit a műszak kezdési és befejezési idejének módosításához.
- A felső sávon a kurzorral húzzon át egy ütemezett tevékenységet egy új időpontra.

Alapértelmezés szerint az ütemezés módosításai öt perces növekményekre illeszkednek. Ha egyperces lépésekben szeretné végrehajtani a módosításokat, húzás közben tartsa lenyomva a Shift billentyűt (engedje fel az egérgombot, mielőtt a Shift billentyű vagy az ütemezés módosítása visszapattan öt perces lépésekre).

MEGJEGYZÉS: Az ügynök Szolgálatban töltött idején kívül eső dinamikus ütemezési eseménykivétel nem helyezhető át.

A Mentés **gombra** kattintva mentenie kell az ütemezésen végrehajtott módosításokat. Ha vissza szeretné vonni az elvégzett, de még nem mentett módosításokat, válassza a Módosítások **elvetése lehetőséget** a Műveletek legördülő listából, vagy kattintson a böngésző Frissítés gombjára az oldal eredeti ütemezéssel való újratöltéséhez.

Tevékenységjegyzetek hozzáadása és szerkesztése

Megjegyzések csatolhatók a projekt- és kivételtevékenységekhez az ügyintéző ütemezésében. Ezek a megjegyzések további információkat tartalmaznak a tevékenységről. Hozzáadhat egy megjegyzést, vagy szerkeszthet egy meglévő megjegyzést egy ütemezett tevékenységhez az Ügynökütemezések oldalon.

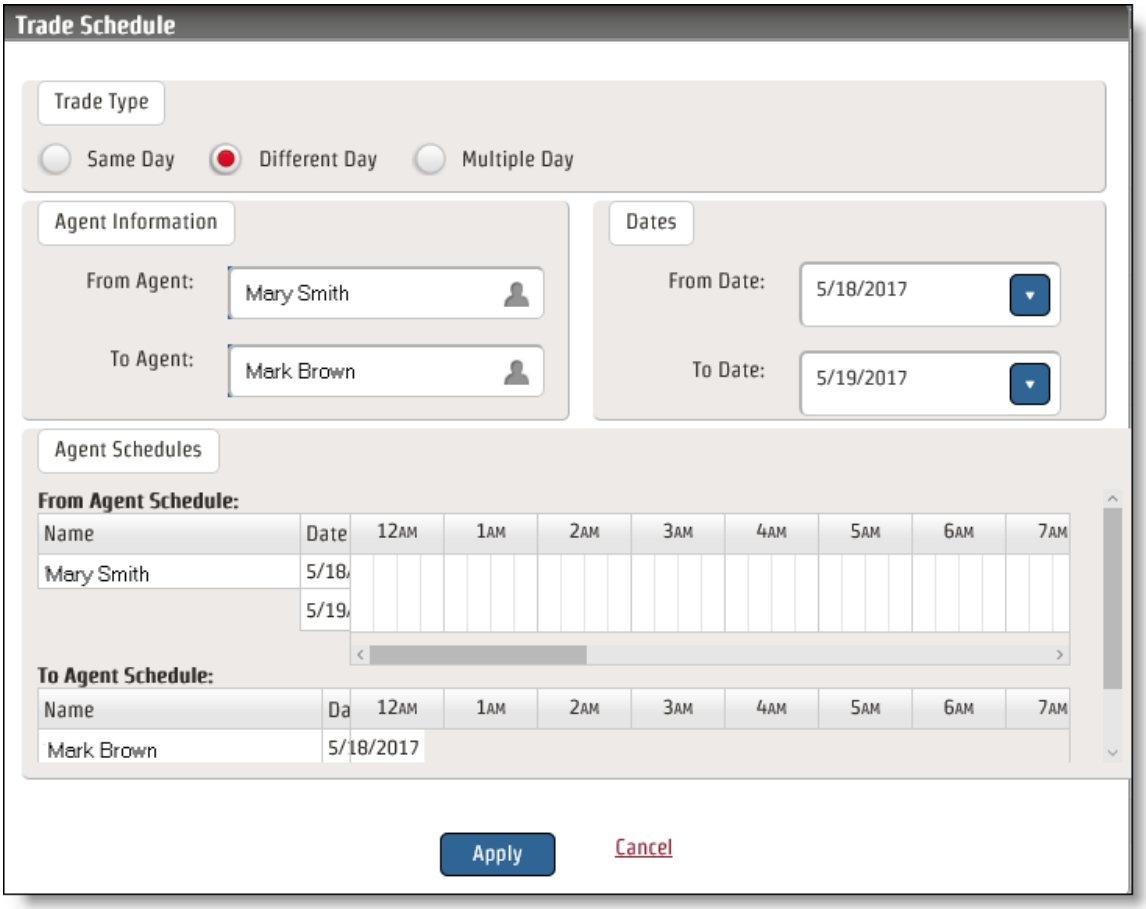
> MEGJEGYZÉS: Ha olyan ütemezés-szerkesztési szabály vonatkozik Önre, amely korlátozza a kivételekhez és projektekhez tartozó tevékenységjegyzetek módosítását, a meglévő tevékenységmegjegyzéseket úgy tekintheti meg, hogy az egérmutatót a Tevékenységet, de nem szerkesztheti őket. Ha kivételt vagy projektet szúr be az ütemezésbe, nem adhat hozzá tevékenységmegjegyzést.

Tevékenységjegyzet hozzáadása vagy szerkesztése

1. Miközben óra nézetben tekinti meg az Ügynökütemezések oldalt, kattintson a jobb gombbal a kívánt tevékenységre az ügynök ütemezésében.
2. Az így megjelenő előugró menüben válassza a Megjegyzés **szerkesztése lehetőséget**.
3. A Megjegyzés szerkesztése párbeszédpanelen vegyen fel egy jegyzetet, vagy szerkessze a meglévő jegyzetet.
4. Kattintson a Frissítés **gombra**.
5. Kattintson a Mentés **gombra** a frissített ütemezés mentéséhez.

Kereskedjen két ügynök menetrendjével

A Kereskedelmi ütemezés párbeszédpanel lehetővé teszi ütemezések kereskedését két ügynök között.



Kereskedhet menetrendekkel ugyanarra a napra, különböző napokra vagy több napra. Az ütemezett idő ott marad, ahol van, mert ez a lefedettségi igényeken alapul. Ami változik, az az, hogy melyik ügynök dolgozik az ütemezett órákban.

Amikor a kereskedelmi ügynök ütemezi az éjfélt, az ügynök a tervek szerint az ütemterv megkezdésének napján kezdi meg a munkát.

A következő táblázat ismerteti a Kereskedelmi ütemezés párbeszédpanel mezőit.

Mező	Leírás
Kereskedés típusa	A művelet kereskedelmének típusa. A következő lehetőségek közül választhat: ▪ Aznap – Kereskedelmi menetrendek ugyanazon a napon. Ha ezt a lehetőséget választja, megjelenik az Ütemezés dátuma mező. Ez a beállítás alapértelmezés szerint be van jelölve. Ezzel a beállítással például lecserélheti az A ügynök 07:00–15:00 ütemezését a B ügynök 09:00–17:00 órájára

Mező	Leírás
	ütemezés ugyanazon a napon. ▪ Különböző napok – Kereskedési ütemezések két napon. Ha ezt a lehetőséget választja, megjelenik a Kezdő dátum és a Záró dátum mező. Ez a beállítás pontosan ugyanúgy működik, mint az Aznap beállítás, csak két külön napon. ▪ Több nap—Kereskedjen többnapos ütemezéssel. Ha ezt a lehetőséget választja, megjelenik a Kezdő dátum és a Záró dátum mező. Ha például a Kezdő dátum mezőben a 2019.01.23., a Záró dátum mezőben pedig a 2019.01.27. értéket választja, akkor az A ügynök hétfőtől péntekig tartó ütemezését a B ügynök hétfőtől péntekig tartó ütemezésére cseréli.
Ügynök adatai	A kereskedelemben részt vevő ügynökök: ▪ Ügynöktől – Az első ügynök, akinek az ütemezésével kereskedni szeretne ▪ Ügynöknek – A második ügynök, akinek az ütemezésével kereskedni szeretne Csak azok az ügynökök jelennek meg a Kezdő ügynök vagy a Címzett ügynök listában, akik hozzá vannak rendelve a főnézetben lévő csapathoz.
Datolya	A kereskedelemben érintett dátumok. A lehetséges kereskedési dátumok a következők: ▪ Ütemezés dátuma– Az a dátum, amikor ütemezésekkel szeretne kereskedni. Írja be manuálisan a dátumot, vagy kattintson a mezőre, és válassza ki a dátumot a Naptár előugró ablakból. ▪ Kezdő dátum – A kereskedés első ütemezett dátuma. ▪ Záró dátum – A kereskedés második ütemezett dátuma. ▪ Kezdő dátum – A cserélni kívánt műszak első napja. ▪ Befejezési dátum – A cserélni kívánt műszak utolsó napja.
Ügynöki ütemezések	A két ügynök ütemezése egymás mellett megjelenítve. Ezek lehetővé teszik, hogy: Hasonlítsa össze az ügynökök ütemezését, mielőtt az Alkalmaz gombra kattint. ▪ Ügynök ütemezéséből – Az első ügynök aktuális ütemezése

Mező	Leírás
	▪ Ügynök ütemezése – A második ügynök aktuális ütemezése Ön tájékoztatást kap a To Agent elérhetőségéről, Csapatok, időzóna, kivételek, szolgáltatási várólista, egymást átfedő műszakok és szakértelem-feltérképezés, amelyek segítenek eldönteni, hogy a kereskedelem megvalósítható-e.

Kereskedelmi menetrendek két ügynök között

1. Kattintson **a Műveletek > a Kereskedelmi ütemezés** elemre a Kereskedelmi ütemezés párbeszédpanel megjelenítéséhez.
2. Töltse ki a mezőket.
3. Kattintson az Apply (Alkalmaz) gombra . A kereskedett ütemtervek azonnal alkalmazásra kerülnek a termelési ütemtervre.

> MEGJEGYZÉS: A kereskedési ütemezésekhez mindkét ügynöknek szerepelnie kell egy olyan ütemezésben, amely a kereskedés időkeretére futott.

Ütemezési tevékenységek másolása

Az Ütemezési tevékenységek másolása lapon többféle módon másolhatja az ütemezési tevékenységeket. A lehetőségek:

- Tevékenységek másolása egy ügynök adott napi ütemezéséből más ügynökök ütemezésébe a kiválasztott napokon
- Több ügynök ütemezésének másolása egy adott hét adott napjairól más hetekre

A másolási függvény lecseréli a célütemezési tevékenységeket a kiválasztott időréseken belül a forrásügynök tevékenységeire. A másolt hozzárendelt kivételtevékenységek automatikusan megjelennek a célügynökök Hozzárendelt kivételek táblázatában az ügynökök Felhasználók oldalán, és megjelennek a célügynökök ütemezésében, ha az ütemezést újrafuttatják.

> MEGJEGYZÉS: Ne válasszon átfedésben lévő időtartamú tevékenységeket, amikor egy dátumot több napra másol. Ha például megpróbál másolni egy 19:30–17:30 AM műszakot, és van egy 12 AM–7 is PM Nem érhető el tevékenység, amelyet kiválaszthat másolásra, akkor a műszak 12 AM–5:30 AM része csak a másolathoz utoljára kiválasztott napon jelenik meg. Ennek az az oka, hogy a Nem érhető el tevékenység felülírja az előző napi műszak 1 AM 2–5:30 AM részét, mivel Webex WFO meghatározza az aktuális nap tevékenységeit.

> **JEGYZET**
> Ha olyan forrásügynököktől másol tevékenységeket, akik a célügynököktől eltérő szolgáltatásvárólistákat támogatnak, vegye figyelembe, hogy ezek a tevékenységek törlődhetnek a forrásügynökök ütemezéséből, amikor egy jövőbeli ütemezést futtatnak a szolgáltatási várólistáikhoz. A probléma elkerülése érdekében tegye a következők egyikét:

alábbi:

- Másolja ki a tevékenységet egy forrásügynökből, amely ugyanazokkal a szolgáltatásvárólistákkal rendelkezik a műszakban, mint a célügynök.
- Rendelje hozzá a tevékenységet a célügynökhöz, és futtassa az ütemezést.

Az Ütemezési tevékenységek másolása a forrásügynökhöz rendelt ütemezési időzónát használja a tevékenységek másolásakor. A másolt tevékenységek automatikusan megjelennek a célügynök ütemezésében a célügynök megjelenítési időzónájában.

MEGJEGYZÉS Ha a másolt tevékenységeket a 10.3-as verziónál régebbi verzióban hozták létre, akkor a Hozzárendelt kivételek táblázat nem frissül, és az ütemezés újrafuttatásakor a másolt kivételek nem jelennek meg.
A másolt kivételek azonban megjelennek a célügynökök Adatkezelőjében.

Előfeltételek

- Felügyeleti WFM, Ütemezések felügyelete vagy Ütemezések szerkesztése engedély

Eljárások

Egy ügynök ütemezett tevékenységeinek másolása más ügynökök ütemezésébe (másolási tevékenységek)

A forrásütemezésből másolt tevékenységek felülírják azokat a tevékenységeket, amelyek teljes egészében ugyanabban az intervallumban szerepelnek a célütemezésekben. Az egymást átfedő (de nem teljesen átfogó) tevékenységeket tartalmazó célütemezések levágásra kerülnek, így az átfedő rész megszűnik, és a nem átfedő rész megmarad. Azok a célütemezési tevékenységek, amelyek nincsenek átfedésben egymással, és nem terjednek ki forrástevékenységekre, a célütemezésekben jelenleg szereplő értéken maradnak. A másolt tevékenységek másolása a másoló felhasználó megjelenítési időzónájába történik.

1. Válassza ki az **Ügynök ütemezett tevékenységeinek másolása egyik dátumról a másikra/dátumokra lehetőséget**
   opció.
2. **A Forrásütemezés** szakaszban válassza ki azt az ügynököt, akinek az ütemezését másolni szeretné, valamint az ütemezés dátumát. Az **Ütemezés** tábla ezután kitölti az ügynök ütemezését az adott napon.
3. Jelölje be a másolni kívánt tevékenységek melletti jelölőnégyzeteket.

> MEGJEGYZÉS Ha az ügynöknek vannak Nem elérhető vagy Elérhető tevékenységei, amelyek átlépik az éjfélt a megjelenítési időzónában, akkor ezek a tevékenységek éjfélkor megszakadnak, amikor megjelennek az oldalon. Ez Megakadályozza a több dátumra kiterjedő tevékenységek másolását. Az éjféltől számított két napot meghaladó tevékenységek kívül esnek a megengedett időtartamon, és nem másolódnak.

4. **A Célütemezések** szakaszban válassza ki azokat az ügynököket és dátumokat, amelyekre a kiválasztott tevékenységeket másolni szeretné. Ha egy célhéthez nincs ütemezés, a rendszer szükség szerint helyőrzőket ad hozzá.
5. Kattintson a Copy (Másolás) **gombra**.

Több ügynök ütemezett tevékenységeinek másolása más hetekre (műszakok másolása)

A hét egy napjára vonatkozó forráseltolódás teljesen felülírja a hét adott napján érvényes céleltolódást. Azok a célnapok, amelyek nem voltak ütemezve a forrásműszakban, változatlanok maradnak. Ha egy céldátumhoz nincs ütemezett tevékenység, és ha a forrástevékenységek nem tartalmaznak műszakot ezen a napon, akkor a nap nem elérhető tevékenységekkel lesz feltöltve. A másolt tevékenységek másolása a másolt ügynökök megjelenítési időzónájába történik.

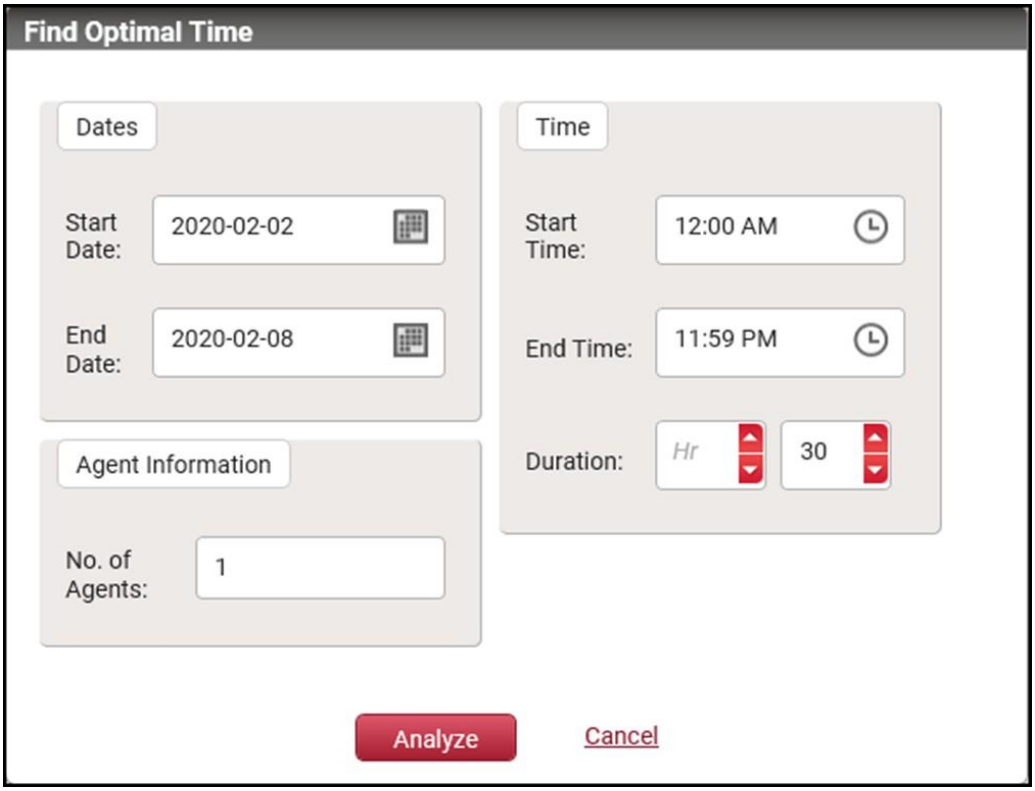
1. Válassza ki az Egy vagy több ügynök napi ütemezésének másolása **egyik hétről a másikra lehetőséget** opció.
2. **A Forrásütemezések** szakaszban válassza ki azokat az ügyintézőket, akiknek az ütemezéseit másolni szeretné, valamint az ütemezési hetet. Függetlenül attól, hogy a hét melyik napját adja meg a **Hét** mezőben, a hét konfigurált első napja jelenik meg.
3. A Napok **táblázatban jelölje ki a** hét azon napjait, amelyek ütemezését másolni szeretné. Alapértelmezés szerint a hét minden napja ki van választva.
4. A Célütemezések szakaszban válassza ki azokat a heteket, amelyekre az ütemezéseket másolni szeretné. Ha a hét bármely napjára kattint, a hét első napjának dátuma megjelenik a Hozzárendelt ablaktáblában. Ha el szeretne távolítani egy hetet, jelölje ki, majd kattintson az Eltávolítás **gombra**.

> MEGJEGYZÉS: A másolt műszakdátum attribútumai átkerülnek a céldátumra, így a szerdától csütörtökig tartó éjféli műszak szerdától csütörtökig lesz a célban hét.

5. Kattintson a Copy (Másolás) **gombra**.

Találja meg a legjobb időt egy tevékenységhez

Az Optimális idő keresése párbeszédpanel segít megtalálni a legjobb időpontot az ügynök ütemezésében egy tevékenység beillesztésére, hogy az a lehető legkisebb hatással legyen a szolgáltatási szintre. Egy tevékenység beszúrásához ki kell választania egy szolgáltatási várólistát az Ügynökütemezések oldalon, amely előrejelzéssel és ütemezéssel rendelkezik.



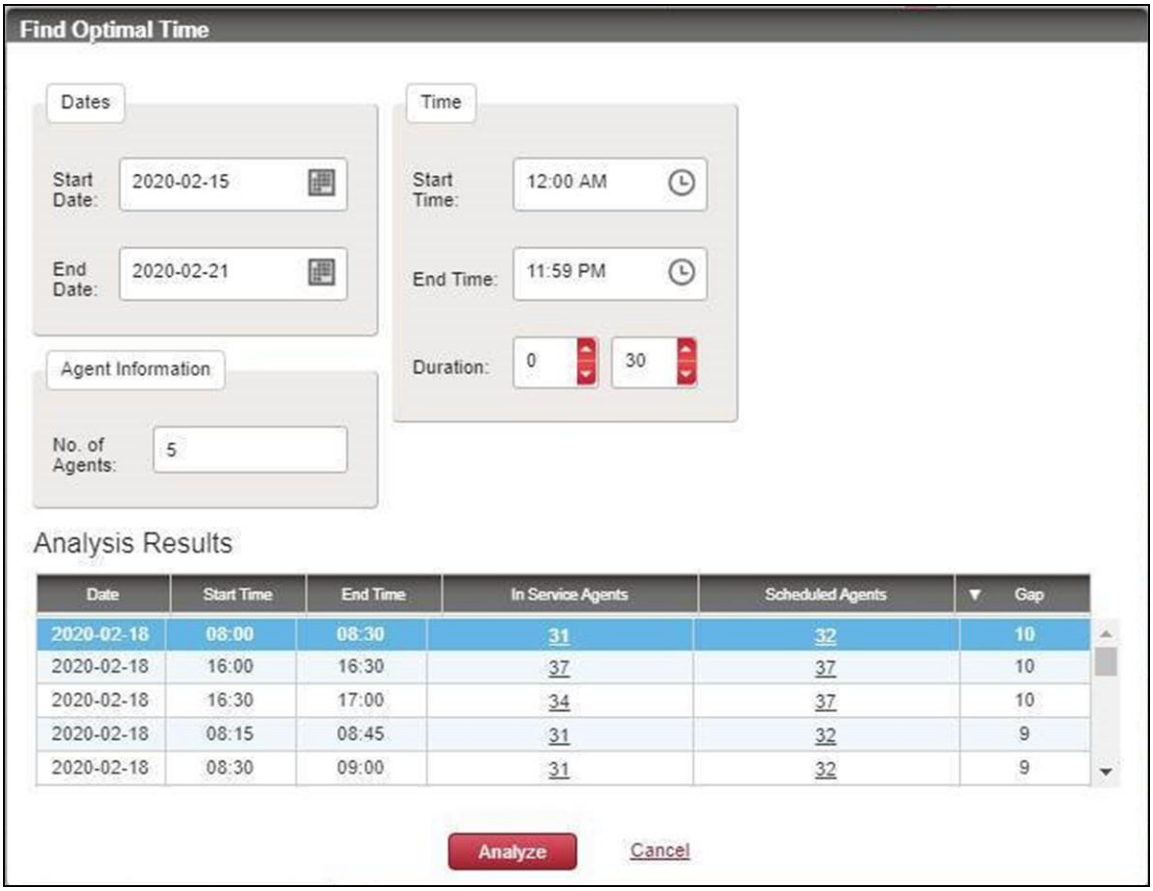
Az alábbi táblázat az Optimális idő keresése párbeszédpanel mezőit ismerteti.

Mező	Leírás
Kezdési dátum	Annak a dátumtartománynak a kezdő dátuma, amelyben a tevékenységnek meg kell történnie. Alapértelmezés szerint ez annak a hétnek az első napja, amelynek ütemezését megtekinti. Ezen a héten belül választhat dátumot. Ha egy jövőbeli hét dátumát szeretné kiválasztani, akkor azt a hetet meg kell jelenítenie az Ügynökütemezések oldalon.
Befejező dátum	Annak a dátumtartománynak a záró dátuma, amelyben a tevékenységnek meg kell történnie. Alapértelmezés szerint ez annak a hétnek a vége, amelynek ütemezését megtekinti. A héten belül bármelyik dátumot kiválaszthatja. Ha egy jövőbeli hét dátumát szeretné kiválasztani, akkor azt a hetet meg kell jelenítenie az Ügynökütemezések oldalon.
Kezdés ideje	A tevékenység megkezdésének legkorábbi időpontja.
Befejezési idő	A tevékenység megkezdésének legkésőbbi időpontja.

Mező	Leírás
Időtartam	A tevékenység időtartama.
Nem. ügynökök száma	A tevékenységet végrehajtani kívánt ügynökök száma.

Az optimális idő megtalálása:

1. Töltse ki az Optimális idő keresése párbeszédpanel mezőit.
2. Kattintson az Elemzés gombra. WFM megkeresi a tevékenységhez legmegfelelőbb időpontokat, és felsorolja őket az Elemzési eredmények úszó panelen.

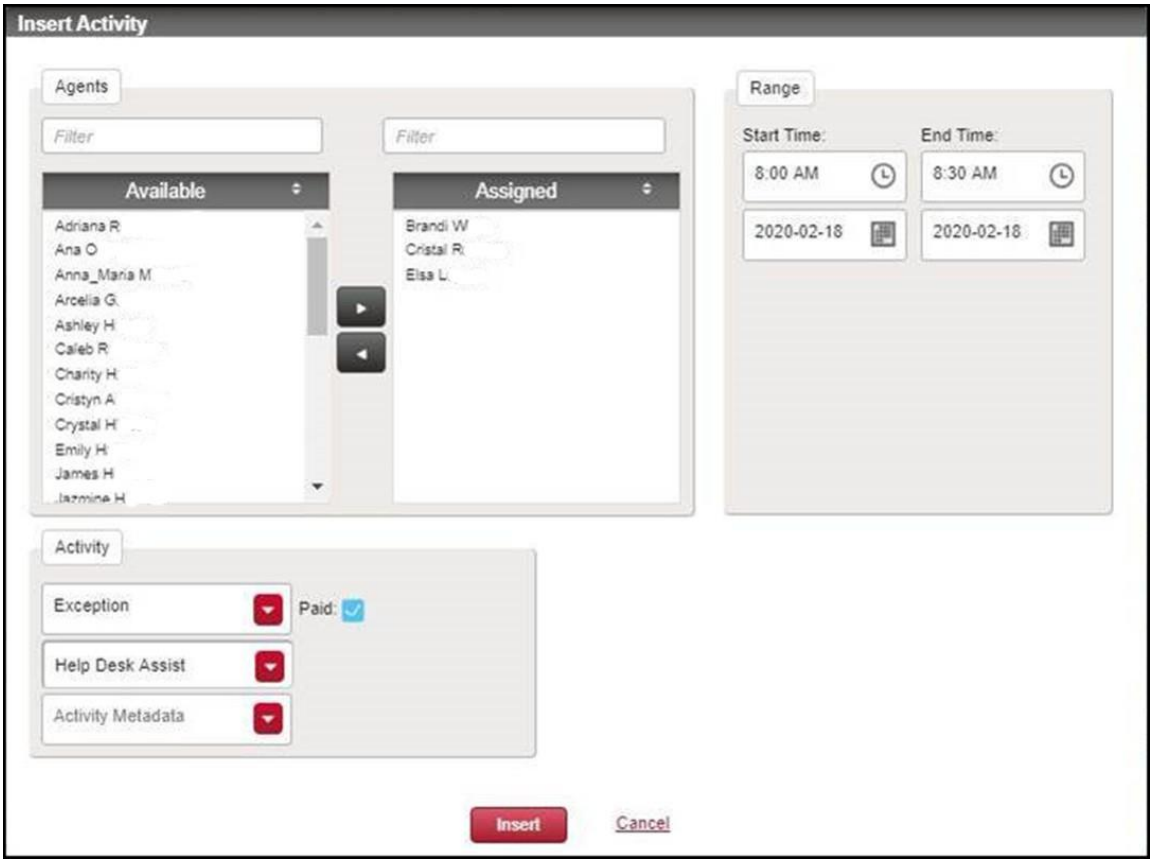


Az Elemzés eredményei táblázat felsorolja a tevékenységhez jelölt idősávokat. A táblázat mezői a következők.

Mező	Leírás
Dátum	Az idősáv dátuma.
Kezdés ideje	Az idősáv kezdési időpontja.
Befejezési idő	Az idősáv befejezési ideje.
A szolgáltatási ügynökökben	Azon ügynökök száma, akik a időrés.
Ütemezett ügynökök	Az időszelet alatt ütemezett ügynökök száma. Ezek Az ügynökök bármilyen tevékenységre ütemezhetők, beleértve a szolgáltatást, a szünetet, a kivételt, a projektet stb.
Hézag	Az előre jelzett ügynökök száma és a tényleges ütemezett ügynökök száma közötti pozitív vagy negatív különbség. A pozitív szám a létszámhiányt, a negatív szám pedig a létszámhiányt jelzi. Megjegyezzük, hogy ez nem veszi figyelembe az alkalmazott zsugorodás esetén előrejelzett ügynökök számát.

A hézag érték segítségével eldöntheti, hogy melyik időintervallumot használja a tevékenységhez. Alapértelmezés szerint a legoptimálisabb időpont (a legnagyobb különbség a szolgáltatás közbeni ügynökök és az előrejelzett ügynökök között) jelenik meg az Elemzési eredmények lista első sorában. Ha ez a szám negatív, próbálja meg növelni a kezdő dátum/záró dátumtartományt, vagy csökkentse a szükséges ügynökök számát.

Ha eldöntötte, kattintson a hiperhivatkozással ellátott számra a Szolgáltatási ügynökökben vagy az Ütemezett ügynökök mezőkben a kiválasztott idősávban. Ez megnyitja a Tevékenység beszúrása párbeszédpanelt, amelyen a Tartomány mezők automatikusan ki vannak töltve a kiválasztott időkapu alapján.



Az Ügynökök ablaktábla azoknak az ügynököknek a nevét tartalmazza, akik Szolgáltatásügynökök vagy Ütemezett ügynökök néven szerepeltek az Elemzés eredménye táblában.

A tevékenység hozzáadása a kiválasztott ügynökök ütemezéséhez:

1. Válassza ki azokat az ügynököket, akikkel el szeretné végezni a tevékenységet.
2. Töltse ki a Kivétel-hozzárendelés és a Tevékenység szakaszt.
3. Kattintson a Beszúrás gombra
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Ütemezés módosításának visszavonása

Az Ütemezési előzmények és visszaállítás oldal lehetővé teszi egy ügynök ütemezési módosításainak előzményeinek áttekintését és egy korábbi változat visszaállítását az aktuális ütemezésre.

MEGJEGYZÉS A funkció áttekintését lásd: Információk az ütemezési előzményekről és visszaállításról,

Az Ütemezési előzmények és visszaállítás oldalt kétféleképpen érheti el:

- Kattintson a jobb gombbal egy ügynök ütemezésére az Ügynökütemezések oldalon, és válassza az Ütemezési előzmények lehetőséget a helyi menüből. Ez megjeleníti az ügynök keresési eredményeit tartalmazó oldalt és a megtekintett ütemezés dátumát.
- Lépjen az Alkalmazáskezelés (Alkalmazáskezelés > Ütemezéskezelés lapra) > Előzmények ütemezése és visszaállítása). Ez megjeleníti a mai ütemezési dátum keresési eredményeit tartalmazó oldalt.

Keresés az ütemezési előzményekben

Használja a keresési feltételeket a visszaállítani kívánt ügynökütemezés megkereséséhez.

Keresés az ütemezési előzményekben egy adott ügynökütemezéshez

1. Adjon meg egy adott ütemezési dátumot vagy ütemezési dátumtartományt. Ez a minimálisan szükséges keresési feltétel.
2. Szükség esetén adjon hozzá további keresési feltételeket az alábbiak szerint. Mindezek a kritériumok opcionálisak.

Kritérium	Leírás
Ügynöknév	A legördülő listában szereplő ügynökök aktív ügynökök a Fő nézet. Az inaktív ügynököket az "Inaktív felhasználók megjelenítése" jelölőnégyzet bejelölésével veheti fel a listára.
Időzóna megjelenítése	A keresési eredmények megjelenítéséhez használt időzóna.
Felülvizsgálat dátuma	Az ütemterv módosításának dátuma.
Módosította:	Az ütemezést módosító felhasználó neve.
Változat típusa	Az ütemezés módosításának típusa.
Esemény azonosítója	Az egyedi azonosító, amely azonosítja az összes ügynöki ütemezést, amely részt vett a változásban. MEGJEGYZÉS Ha több ügyintézői ütemezés módosult egyetlen mentett módosítással, akkor mindegyik ütemezés Ugyanazzal az eseményazonosítóval, de egyedi változatazonosítóval rendelkezik.

3. Kattintson a Keresés **gombra**. A keresési eredmények az Eredmények táblázatban jelennek meg.
4. Kattintson a Visszaállítás **gombra** a keresési feltételek mezőinek törléséhez és új keresési feltételek megadásához.

Eredménytáblázat

A keresési feltételektől függően az Eredmények táblázat tartalmazhat egy vagy több találatot egy adott ügynökre, vagy ha az eseményazonosítóval keresett, akkor több ügynökre. Ha egy ügyintézőhöz több lekérés is tartozik, a Változatazonosító azonosítja azt a sorrendet, amelyben módosításokat hajtottak végre az ügyintéző ütemezésében, és a legmagasabb verzióazonosító szám a legutóbbi módosítás.

MEGJEGYZÉS: Minden ütemezésmódosítási lekérés egy műszakra vonatkozik. Ha egy ügynöknek osztott műszakjai vannak egy dátumhoz egy ütemezési futás során, akkor minden műszaknak megvan a saját ütemezés-módosítási lekérése. Ha egy ügynök ütemezése nem
Az ütemezés futtatása során megváltozott, az ügynökhöz nem tartozik módosítási lekérés.

Az Eredmények táblázat bármelyik oszlopa szerint rendezhető növekvő vagy csökkenő sorrendben, ha az oszlopfejlécre kattint.

Ütemezés visszaállítása

Ügynök ütemezésének visszaállítása egy korábbi verzióra

1. Az Ütemezési előzmények és visszaállítás lap eléréséhez kattintson a jobb gombbal az ügynök ütemezésére az Ügynökütemezések oldalon, vagy navigáljon oda az Alkalmazáskezelés eszközben.
2. Ha az oldalt az Alkalmazáskezelésen keresztül érte el, használja a keresési feltételek mezőit a visszaállítani kívánt ügynökütemezés megkereséséhez.
3. A keresési eredmények táblázatában kattintson a megfelelő sorban található Változatazonosító hivatkozásra.
4. Kattintson **a Visszaállítás** gombra a visszaállítani kívánt változat mellett.

Példa: Ütemezés visszaállítása

Az Eredmények táblázatban kattintson a hiperhivatkozott változatazonosítóra az ügynök ütemezési előzményeinek megjelenítéséhez. Az ütemezési előzmények az ügynök ütemezésének az adatmegőrzési időszakon belüli összes módosítását megjelenítik.

MEGJEGYZÉS: Minden megjelenített ütemezésváltozathoz tartozik egy óra nem ütemezett idő (barna, sötét keresztvonalas vonalvezetéssel) az ütemezési sáv mindkét végén. Ezek a további időtartamok csak a következők számára jelennek meg:
Vázolja fel az ütemezést, és a rendszer nem áll vissza egy változat visszaállításakor.

Például ennek az ügynöknek az ütemezési előzményei az aktuális ütemezést és három módosítást mutatnak:

Felirat	Leírás
4	Ez a sor a legrégebbi változatot mutatja. Az ügynök ütemtervének ezen eredeti verziója hozzárendelt kivételt (a rózsaszín tevékenységet) tartalmaz, amely AM 9:15-kor kerül megrendezésre.

Felirat	Leírás
3	Ez a sor a második újabb változatot mutatja. Ebben a változatban a hozzárendelt kivétel AM 9:15-ről 14:30-ra, az ebédszünet (a kék tevékenység) pedig 11:00 AM-ről 12:00-ra lett áthelyezve.
2	Ez a sor a legutóbbi változatot mutatja. Mindig megegyezik az 1. sorban szereplő aktuális felülvizsgálattal. Ebben a változatban a hozzárendelt kivétel ismét 13:00-ra, az ebédszünet pedig 11:00-ra lett áthelyezve AM.
1	Ez a sor az ügynök aktuális ütemezését mutatja. Mindig megjelenik az ütemezési előzmények oldalon, így összehasonlíthatja a korábbi változatokkal. Ha sok változat van, ezek a korrektúrasorok felfelé és lefelé görgethetők, miközben az aktuális ütemezés a helyén marad.

Ha vissza kell állítania az ügynök ütemezését arra a verzióra, ahol a hozzárendelt kivétel 14:30-kor, az ebéd pedig 12:00-kor van, megjelenítheti az ütemezési előzményeket, és kattintson a Visszaállítás gombra a 3. sorban. Az ügynök aktuális ütemezése ezután visszatér erre a verzióra. Az ügynök ütemezési előzményei most egy új változatot jelenítenek meg, amely ezt a változást mutatja:

Példa: Viselkedés meglévő ütemezés szerinti visszaállításkor

Ha egy olyan időtartam, amelyben egy változat vissza lett állítva, már rendelkezik egy vagy több műszakkal az ügyintézőhöz (beleértve a Rendelkezésre álló időt is), legfeljebb 24 óra hosszú, ezeket a műszakokat a nem elérhető tevékenység váltja fel a visszaállított változat alkalmazása előtt. Például:

Visszaállítás előtt	Visszaállított változat	Visszaállítás után
6 AM–12 műszak 15–18 óra műszak	9 AM–17:30 műszak	6 AM–9 AM nem érhető el. 9 AM–17:30 Visszaállított műszak 17:30–18 óra nem érhető el
8 AM–12 műszak 12 és 16 óra között elérhető	12–16 óra műszak	8 AM–12 PM Nem érhető el 12 PM és 16 PM között Visszaállított műszak

Ütemezési előzmények és visszaállítás

MEGJEGYZÉS Az ügynök ütemezési előzményeinek megtekintésére és a korábbi ütemezések visszaállítására vonatkozó eljárásokért lásd: Ütemezésmódosítás visszavonása.

Visszaállíthatja egy ügynök ütemezését egy korábbi verzióra az Ütemezési előzmények és visszaállítás funkcióval. A Fő nézetben lévő ügyintézők múltbeli, jelenlegi és jövőbeli ütemezéseivel használható.

Az ütemezési előzmények nyomon követése a megőrzés engedélyezése után azonnal megtörténik, és ettől az időponttól kezdve a megőrzési időszak hosszáig halmozódik. Alapértelmezés szerint a megőrzési időszak 7 nap, de ezt az értéket a rendszergazda módosíthatja. Ha valamilyen oknál fogva egy ügynök ütemezését vissza kell állítani egy korábbi verzióra a végrehajtott módosítások visszavonásához, a megfelelő ütemezési változat visszaállítható az ütemezési előzményekből, amennyiben az a megőrzési időszakon belül van.

Az ütemezési előzményeket két helyről tekintheti meg és állíthatja vissza:

- Ügynökütemezések oldal (kattintson a jobb gombbal egy ügynök ütemezésére, és válassza az Ütemezési előzmények lehetőséget a helyi menüből)
- Ütemezési előzmények és visszaállítás lap az Alkalmazáskezelésben (lásd: Ütemezési módosítás visszavonása

Fontos megjegyezni

Ne feledje, hogy a visszaállítás nincs hatással a következőkre:

- Min/max limitek ügynökönként (túlléphetők)
- Hozzárendelt kivételek listája a Felhasználók oldalon
- Szabadságkiosztás kihasználtsága
- Napközbeni dinamikus ütemezési kérelmek
- Dinamikus rendelkezésre állás
- Függőben lévő ütemezett szerkesztések
- Adherencia és megfelelőségi számítások
- HRMS
- Nyaralási tervek
- Üzenetküldési kérelmek

MEGJEGYZÉS: Ha egy visszaállítás megsérti a maximális személyzeti feltételeket, sikertelen lesz.

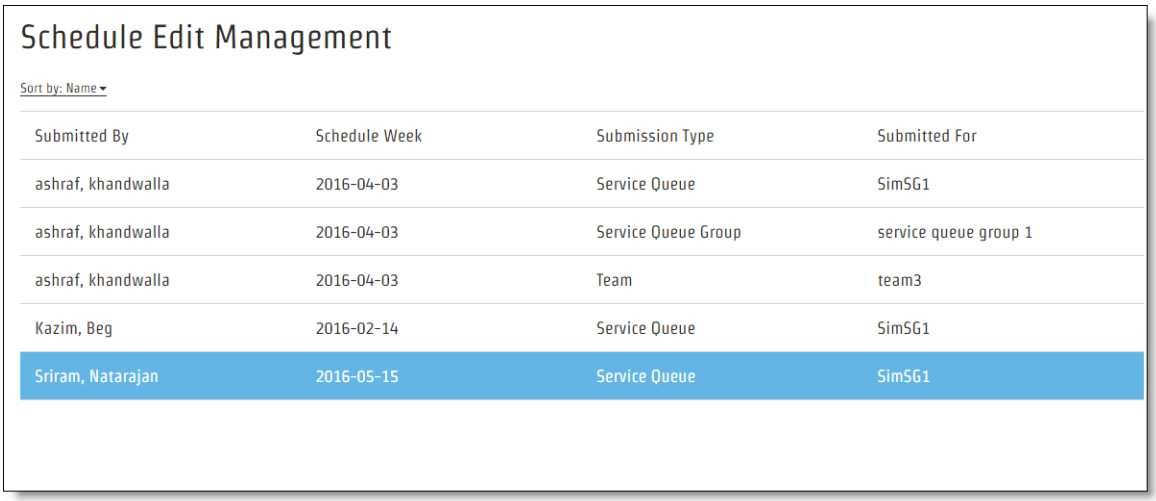
A kereskedéshez kapcsolódó ütemezés visszaállítása csak a kiválasztott ügynök ütemezését állítja vissza. A másik ügynök menetrendje nem változik, és a kereskedett órák maradnak.

> **PÉLDA:** Az A ügynök keddi műszakot cserél B ügynök szerdai műszakjával. Az A ügynök ütemterve azonban visszaáll a B ügynökkel folytatott kereskedés előtti állapotra, így az A ügynök ismét A tervek szerint kedden fog dolgozni. B ügynök időbeosztását nem változtatja meg a visszaállítás, így továbbra is kedden és nem szerdán kell dolgoznia.

Ha egy változásban több ügyintézői ütemezés is részt vesz, azokat eseményazonosítóval rendelkező csoportként azonosítja a rendszer. Ez megkönnyíti az összes módosított ütemezés megtalálását, ha szükségessé válik egy korábbi verzió visszaállítása.

A felügyelők által végrehajtott ütemezésmódosítások jóváhagyása vagy elutasítása

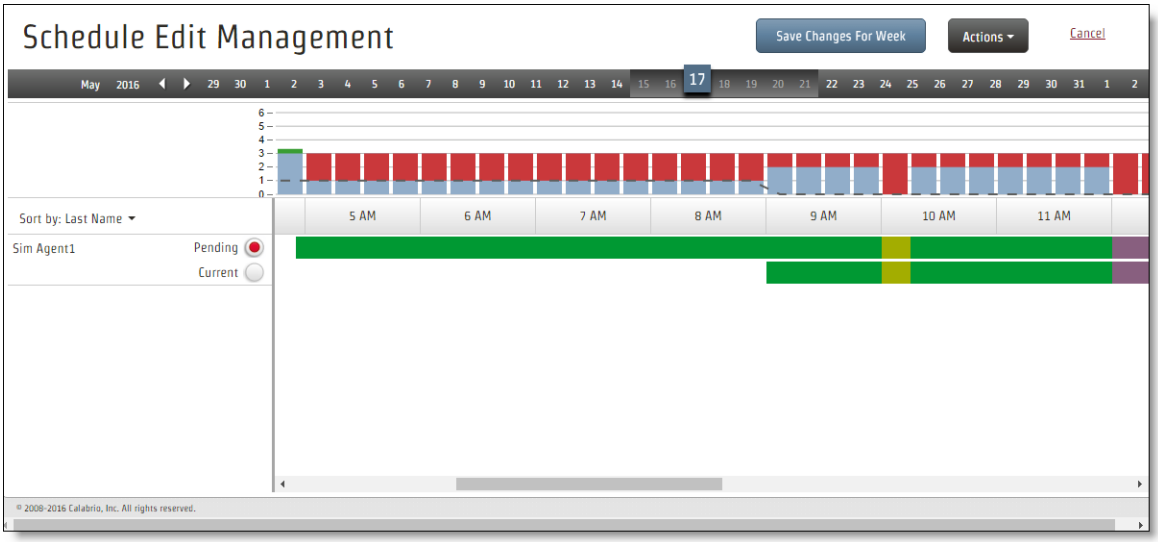
A Szerkesztés kezelése lap azon felhasználók számára érhető el, akiknek a szerepköréhez engedélyezve van a WFM felügyelete engedély. Felsorolja az olyan felügyelők által végzett ütemezett szerkesztéseket, akiknek szerkesztési képességeit ütemezésszerkesztési szabály szabályozza (lásd: A felügyelő ütemezésszerkesztési képességének korlátozása), és akik szerepelnek egy ütemezésszerkesztési esemény munkafolyamatában. A felügyelők által végzett módosítások felfüggesztésre kerülnek, amíg egy rendszergazda vagy ütemező jóvá nem hagyja vagy el nem utasítja őket.



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

Ha rákattint az egyik bejegyzésre, megjelenik egy oldal, amely a felügyelő által végrehajtott módosításokat mutatja. Ez az oldal megmutatja az egyes ügynökök aktuális ütemezését és a függőben lévő ütemtervet a felügyelő által javasolt módosításokkal.

Megtekintheti, hogy a változás hogyan befolyásolja a lefedettséget és a személyzetet, ha az egyes ügynökök Függőben és Aktuális beállításai között vált. Vigye a kurzort az ütemezés tetején lévő sávok fölé az időszakra előrejelzett és ütemezett ügynökök számának megjelenítéséhez.



Ütemezési módosítások jóváhagyása vagy elutasítása

1. Az ütemezés módosításának jóváhagyásához válassza a **Függőben** lehetőséget az ügynök neve mellett. Az ütemezés módosításának elutasításához válassza az **Aktuális** lehetőséget.

   MEGJEGYZÉS: Az eszköztár Műveletek gombjával egyszerre kiválaszthatja az összes függőben lévő vagy az összes aktuális ütemezést.

2. Kattintson a Save Changes for Week (Módosítások mentése hétre **) gombra**.

A mai ütemezés kezelése

A mai ütemterv kezelése a következőket foglalja magában:

- Felajánlhatja a kiválasztott ügynököknek azt a lehetőséget, hogy önkéntes szabadságot, túlórát vagy mindkettőt vegyenek ki, ha a létrehozott ütemezés túlterheli vagy meghaladja a szolgáltatási várólistát.
- Ellenőrizze a személyzet lefedettségét, beleértve az ügynökök betartását és megfelelőségét.
- Maximalizálja a lefedettséget új ütemezés futtatása nélkül.

Önkéntes túlóra vagy szabadidő felajánlása

A napközbeni dinamikus ütemezés lehetővé teszi a személyzet finomhangolását az aktuális feltételeknek megfelelően azáltal, hogy lehetőséget kínál a kiválasztott ügynököknek önkéntes szabadságra, túlórára vagy mindkettőre, ha a létrehozott ütemezés túlterheli vagy alulterheli a szolgáltatási sort.

Az ütemezés módosulhat az aktuális napra vagy egy jövőbeli napra. Ezek az ügynök által kezdeményezett ütemezési módosítások konfigurálhatók úgy, hogy jóváhagyást igényeljenek, vagy jóváhagyás nélkül azonnal hatályba lépjenek.

A Napközbeni dinamikus ütemezés oldalon a következőket teheti:

- Szolgáltatásvárólista ütemezési lefedettségének tallózása
- Új napon belüli dinamikus ütemezési esemény létrehozása
- Meglévő napon belüli dinamikus ütemezési események listájának megtekintése és szerkesztése

MEGJEGYZÉS: Erősen ajánlott munkakörülmény-profilokat használni az ügynök napközbeni ebédjeinek és szüneteinek optimalizálásához.

Böngészés

Megnyílik a Napközbeni dinamikus ütemezés lap az Esemény nézetben, amely felsorolja az összes meglévő eseményt. Kattintson a Tallózás gombra, majd válasszon ki egy szolgáltatási várólistát a legördülő listából a szolgáltatási várólista ütemezésének és lefedettségének megjelenítéséhez az aktuális dátumra. Szükség esetén más dátumot is választhat.

Miután megjelenítette egy szolgáltatási várólista ütemezését és lefedettségét, a következőket teheti:

- Válasszon másik szolgáltatási várólistát a Szolgáltatási sor legördülő listából.
- Válasszon másik dátumot a naptársávon. Kiválaszthatja a mai dátumot vagy bármely jövőbeli dátumot.
- Válasszon másik előrejelzést az Előrejelzés legördülő listából. Az Újraütemezés lehetőséget választva újratervezheti az ütemezést. A használt előrejelzés módosítása segíthet meghatározni a kiválasztott napon szükséges személyzeti létszámot.

  MEGJEGYZÉS: Az Újraütemezés csak az aktuális dátumhoz használható.

Meglévő események megtekintése

Kattintson az Esemény gombra (a Napközbeni dinamikus ütemezés oldal jobb felső sarkában) az aktuális és jövőbeli dátumok meglévő eseményeinek megtekintéséhez. A felsorolt események bármelyike melletti Beállítások gombra kattintva megtekintheti az adott esemény Napközbeni dinamikus ütemezési események oldalát. Ha az esemény folyamatban van, egy visszaszámláló óra jelenik meg az oldal tetején, amely megmutatja, hogy mennyi idő van még hátra az ügynököknek az eseményre való regisztrációhoz.

A lista mezőinek leírását az alábbi táblázat tartalmazza.

Mező	Leírás
Beállítások	Kattintson erre a gombra a napközbeni dinamikus ütemezés megtekintéséhez, szerkesztéséhez vagy törléséhez

Mező	Leírás
	esemény.
Típus	Az ütemezés módosításának típusa: VTO (önkéntes szabadidő), OT (túlóra) vagy mindkettő.
Esemény neve	A napközbeni dinamikus ütemezési esemény neve. Kattints az esemény nevére Gombra az esemény Napközbeni dinamikus ütemezés oldalának megtekintéséhez.
Szolgáltatási várólista	Az a szolgáltatási várólista, amelyre a felsorolt esemény vonatkozik.
Ütemezés dátuma	A módosított ütemterv dátuma.
Állapot	Ez a három szám balról jobbra haladva: ▪ Azon ügyintézők száma, akiknek az ütemezési módosításait jóváhagyták (jóváhagyták) ▪ Azon ügynökök száma, akik ütemezésmódosítást küldtek, de még nem lettek jóváhagyva (függőben) ▪ Az eseményen való részvételre meghívott ügynökök teljes száma (összes hozzárendelt ügynök)

Új napközbeni dinamikus ütemezési esemény létrehozása

Kattintson az **Esemény** létrehozása gombra (a Napközbeni dinamikus ütemezés oldal jobb felső sarkában) egy új esemény létrehozásához.

A Napközbeni dinamikus ütemezési események oldal szakaszait az alábbiakban ismertetjük.

Napközbeni dinamikus ütemezési esemény neve

Az esemény egyedi nevei.

Ügynök válaszhatáridje

Ez a szakasz annak beállítására szolgál, hogy az ügynököknek mikor kell válaszolniuk az eseményre a módosított ütemezéssel, határidővel, és hogy válaszukat manuálisan kell-e jóváhagyni.

Mező	Leírás
Határidő dátuma	Adja meg azt a dátumot, amikor az ügynökök válaszai meghívást kapnak a A menetrendek esedékesek.

Mező	Leírás
Határidő ideje	Adja meg azt az időpontot azon a napon, amikor az ügynökök válaszai meghívást kaptak A menetrendjük megváltoztatása esedékes.
Ügynökütemezési változások automatikus jóváhagyása	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha azt szeretné, hogy az ügynökök ütemezési módosításai automatikusan érvénybe lépjenek. Ha törölve van, az ügynökütemezés minden módosítását manuálisan kell jóváhagyni.
Minimális/maximális óra/nap/hét szabálysértések engedélyezése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha azt szeretné, hogy az ügynökütemezés módosításai megsértsék az ügynökhöz rendelt minimális/maximális órakorlátozásokat.

Szolgáltatási várólista

Válassza ki azt a szolgáltatási várólistát, amelynek ütemezését módosítani szeretné.

Ütemezésmódosítási időszak

MEGJEGYZÉS: Csak ezek a mezők frissíthetők egy esemény létrehozása után.

Mező	Leírás
Ütemezés dátuma	Válassza ki az ütemezésmódosítási időszak dátumát.
Kezdési idő módosítása	Adja meg az ütemezésmódosítási időszak kezdési időpontját 24 órás formátumban. MEGJEGYZÉS Az éjfél kiválasztásához írja be manuálisan a **0:00** értéket.
Befejezési idő módosítása	Adja meg az ütemezésmódosítási időszak befejezési időpontját 24 órás formátumban. MEGJEGYZÉS Az éjfél kiválasztásához írja be manuálisan a **24:00** értéket.

Előrejelzés

Válassza ki azt az előrejelzést, amely az ütemezésváltozás dátumának személyzeti igényeit jelzi. Kiválaszthatja a termelési előrejelzést, egy névvel ellátott előrejelzést vagy egy napközbeni újraütemezést.

Ütemezésmódosítási lehetőség

Válassza ki, hogy milyen ütemezésmódosítást szeretne felajánlani a kiválasztott ügynököknek:

- Önkéntes szabadidő – az ügynökök feladják az idejüket a túlterhelt időszakokban
- Túlóra – Az ügynökök több időt vesznek fel a létszámhiányos időszakokban

- Mindkettő – Az ügynökök feladják az időt a túlterhelt időszakokban, és további időt vesznek fel a létszámhiányos időszakokban

Az önkéntes szabadságra vonatkozó paraméterek

Ezek a mezők akkor jelennek meg, ha az Önkéntes szabadidő vagy a Mindkét ütemezés módosítása lehetőséget választja.

Mező	Leírás
Minimális szabadidő	Adja meg az ügynök által kivehető minimális
szabadságot. Maximális szabadidő	Adja meg az ügynök által kivehető maximális
szabadságot.	
Több lehetőség kihagyásának engedélyezése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha engedélyezni szeretné az ügyintézőknek, hogy több szegmensben vegyenek ki szabadságot az ütemezésmódosítási időszakon belül – vagyis a szabadságnak nem kell folytonosnak lennie.
Személyzeti cél küszöbértéke	Adja meg a létszámtúllépés (pozitív szám) vagy a létszámhiány mértékét (negatív szám) engedélyezett a menetrendváltási időszak minden egyes intervallumában.
Alkalmazandó kivétel	Válassza ki az önkéntes szabadsághoz használni kívánt kivételt az ügynök menetrend.

Túlóra paraméterek

Ezek a mezők akkor jelennek meg, ha a Túlóra szabadsága vagy a Mindkét ütemezés módosítása lehetőséget választja.

Mező	Leírás
Minimális túlóra	Adja meg az ügynök által igénybe vehető túlóra minimális mennyiségét. Ez a mező Akkor jelenik meg, ha a Túlóra vagy a Mindkettő ütemezés módosítása lehetőség van kiválasztva.
Maximális túlóra	Adja meg az ügynök által igénybe vehető túlóra maximális mennyiségét. Ez a mező Akkor jelenik meg, ha a Túlóra vagy a Mindkettő ütemezés módosítása lehetőség van kiválasztva.
Több túlóra kijelölésének engedélyezése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha engedélyezni szeretné az ügyintézőknek, hogy több szegmensben túlórát vegyenek fel az ütemezésmódosítási időszakon belül – vagyis a túlórának nem kell folytonosnak lennie. Ez a jelölőnégyzet csak akkor jelenik meg, ha a Túlóra vagy a Mindkét ütemezés módosítása beállítás be van jelölve.
Kényszerítsen minimális távolságot a váltás és a	kezdés között

Személyek ütemezése | A mai ütemezés Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha azt	szeretné, hogy az ügynök rendes műszakja és a túlóra kezdete között minimális időnek kell lennie.

Mező	Leírás
túlóra	
Minimális szünet időtartama	Adja meg azt a minimális időtartamot, amely az ügynök normál műszakja és a túlóra kezdete között eltelhet.
Személyzeti cél küszöbértéke	Adja meg a létszámtúllépés (pozitív szám) vagy a létszámhiány mértékét (negatív szám) engedélyezett a menetrendváltási időszak minden egyes intervallumában.

Ügynökök

Válassza ki azokat az ügynököket, akiket meg szeretne hívni a napközbeni dinamikus ütemezési eseményben való részvételre. Az Elérhető panelen felsorolt ügynökök azok, akik támogatják a kiválasztott szolgáltatást.

> MEGJEGYZÉS Csak az önkéntes túlóraesemények esetén (kivéve az önkéntes túlóra és az önkéntes szabadidő eseményeit) lehetősége van a kiválasztott szolgáltatási várólistán kívüli ügynökök kiválasztására a következőre:
> Vegyen részt az eseményen. Ez nagyobb rugalmasságot biztosít a lefedettségi követelmények teljesítéséhez. Ahhoz, hogy ezek az ügynökök láthatók legyenek az Elérhető ablaktáblán, jelölje be a "Más szolgáltatási várólistákban lévő ügynököket szeretnék hozzárendelni az eseményhez" jelölőnégyzetet. Vegye figyelembe, hogy ha bejelöli a jelölőnégyzetet, külső ügynököket rendel az eseményhez, majd törli a jelet a jelölőnégyzetből, ezek a külső ügynökök törlődnek mind az Elérhető, mind a Hozzárendelt ablaktábláról.

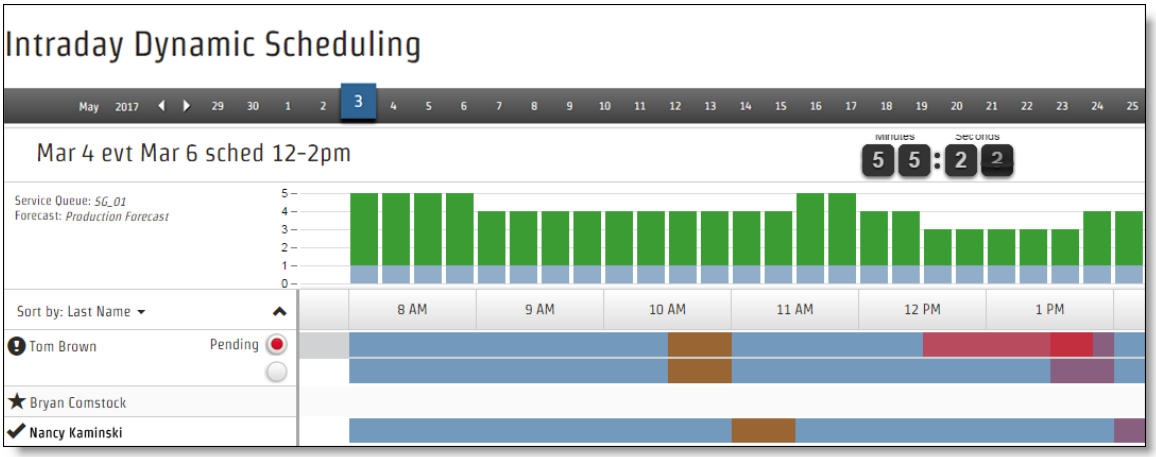
Előfordulhat, hogy egy meghívott ügynök nem tud részt venni az eseményen, mert az ügynök ütemezése nem felel meg az esemény követelményeinek. Ebben az esetben az ügynök egy üzenetet lát, amely szerint a szabadidő vagy a túlóra kiválasztása már nem érhető el az eseményhez.

> MEGJEGYZÉS: Az ügynökök feliratkozhatnak önkéntes túlórára azokon a napokon, amikor nincs ütemtervük.

Ütemezési változások jóváhagyása

Ha egy napközbeni dinamikus ütemezési esemény úgy van beállítva, hogy automatikusan jóváhagyja az ügynökütemezés módosításait (az "Ügynökütemezés módosításainak automatikus jóváhagyása" jelölőnégyzet be van jelölve), akkor az ütemezés módosítása azonnal megjelenik az ügynök ütemezésében.

A jóváhagyást igénylő ügynökütemezési módosítások az adott esemény Napközbeni dinamikus ütemezés oldalán jelennek meg.



A napon belüli dinamikus ütemezési eseményben való részvételre meghívott ügyintézők nevét a három ikon egyike jelöli (a fenti ábrán látható).

- Csillag – Olyan ügynököt jelöl, akit meghívtak az eseményre, de még nem válaszolt
- Pipa – Olyan ügyintézőt jelöl, aki módosította az ütemezést, és ezeket a módosításokat automatikusan vagy manuálisan jóváhagyták
- Felkiáltójel – Olyan ügyintézőt jelöl, akinek a módosításai manuális jóváhagyásra várnak

Ha egy ügynök módosításai az Ön jóváhagyására várnak, két ütemezési sáv található az ügynök neve mellett. A felső sáv a javasolt ütemezés (függőben), az alsó sáv pedig az ügyintéző meglévő ütemezése. Amikor átvált az ügynök aktuális ütemezése és az ügynök függőben lévő módosított ütemezése között, a lefedettség frissül, hogy segítsen eldönteni, hogy elfogadja-e a függőben lévő módosítást vagy sem.

Ügynök javasolt ütemezésének elfogadása

1. Válassza a **Függőben** lehetőséget.
2. Az eszköztáron kattintson a Mentés **gombra** .

A következő esetben Webex WFO a módosításokat beküldő ügynök ütemezésében egy nem fizetett tevékenységet nem elérhető tevékenységre cserél.

Napközbeni dinamikus esemény konfigurációja	Ügynöki műveletek
Tartalmazza a fizetett kivételt alkalmazó önkéntes szabadságot.	▪ Az ügynök önkéntes szabadságot ad hozzá, és ez az önkéntes szabadság átfedésben van egy nem fizetett tevékenységgel az ügynök meglévő ütemtervében.

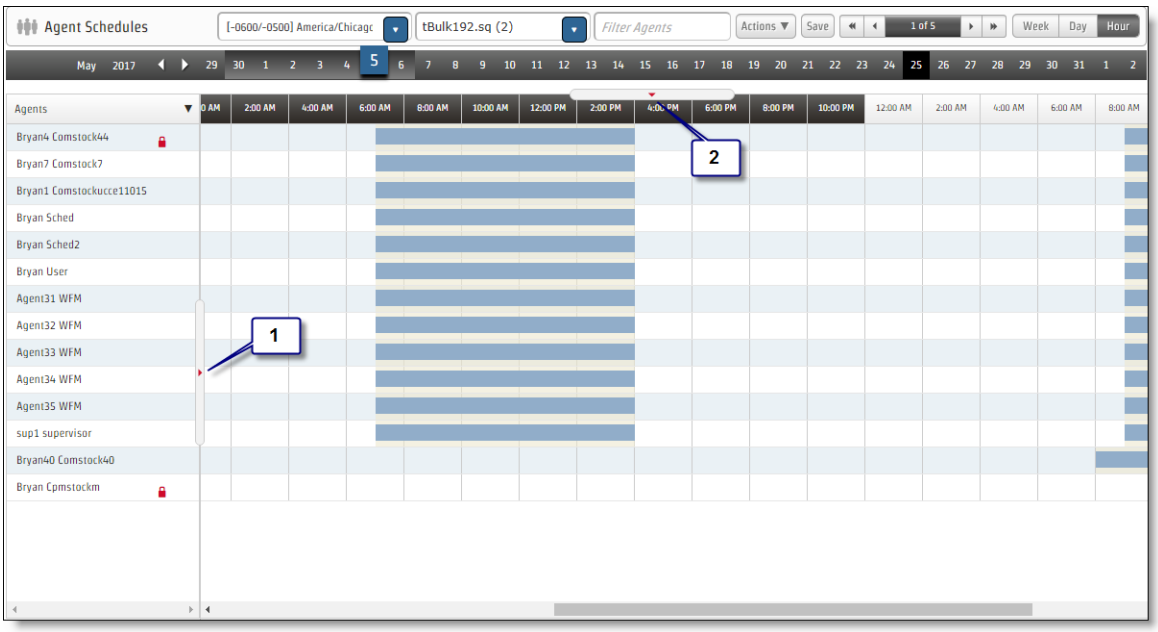
Napközbeni dinamikus esemény konfigurációja	Ügynöki műveletek
	▪ Az ügynök módosításait manuálisan vagy automatikusan hagyják jóvá.

Ügynök javasolt ütemezésének elutasítása

1. Válassza az **Aktuális** lehetőséget.
2. Az eszköztáron kattintson a Mentés **gombra**.

A fiókokról

A fiók egy panel, amely az Ügynökütemezések oldalon lévő vezérlőre kattintva nyitható meg és zárható be.



Három fiók áll rendelkezésre:

- Ügynök adherencia részletei fiók – Az ügynök nevére kattintva jelenik meg az Ügynökök listában
- Adherencia fiók – Az Ügynökök lista jobb oldalán található nyíl vezérlőelemre (az ábrán az 1. szám) kattintva jeleníthető meg
- Lefedettségi fiók – A naptársáv alatti nyíl vezérlőelemre (az ábrán a 2. szám) kattintva jeleníthető meg

> MEGJEGYZÉS: A Fedezet fiók nem érhető el, ha az ügynökütemezések csapat szerint vannak szűrve.

Ellenőrizze a személyzet lefedettségét

A Lefedettség gomb csak szolgáltatási várólista és szolgáltatásvárólista-csoportok számára érhető el. A naptársáv alatti nyílvezérlőre kattintva nyitható meg és zárható be.

A Fedezet fiók a következő nézetekkel rendelkezik:

- Lefedettség: Ütemezett nézet (alapértelmezett nézet)
- Lefedettség: Zsugorodás nézet
- Lefedettség: Újraütemezési nézet
- Napközbeni: Adatnézet
- Multiskill lefedettségi térkép

A Lefedettség menüben megtekintheti WFM hogyan jelzi előre, hogy a szolgáltatási várólista mit fog tenni az egyes napokban és intervallumokban. Megmutatja, hogy az előrejelzés pontos-e a termelési ütemezéshez képest, és lehetővé teszi a gyártás utáni ütemezés módosítását.

> MEGJEGYZÉS: Az összes fedezeti oldal szolgáltatásiszint-adatait a rendszer az Óra és a Nap nézet napi összesítésével, a Hét nézetben pedig a heti összegekkel számítja ki a rendszer.

A Fedezet fiókban megjelenő metrikák alapján szerkesztheti az ütemezést az általános szolgáltatásiszint-cél javítása érdekében. Például átütemezheti egy ügynök szünetét úgy, hogy 30 perccel később történjen egy személyzeti probléma megoldása érdekében. Ez az ütemezési rugalmasság nagy különbséget jelenthet a napi szolgáltatási szint céljának fenntartásában.

> MEGJEGYZÉS: Ha az ütemezés szerkesztésekor nem látja a szükséges lefedettséget, annak oka lehet az ehhez vagy egy másik szolgáltatási várólistához beállított minimális ütemezési időtartam értéke. Fontolja meg a
> Minimális időtartam vagy a minimális időtartam beállítás teljes eltávolítása, hogy nagyobb rugalmasságot biztosítson a lefedettségi követelmények teljesítésében.

Az ebben a fiókban található metrikák automatikusan frissülnek a termelési ütemezés módosításakor.

Kiválaszthatja, hogy milyen információk jelenjenek meg a lefedettségi diagramon, ha a diagram bal oldalán található metrikagombokra kattint. Megállapíthatja, hogy egy gomb be van-e kapcsolva, ha a gomb szegélye világosszürkéről sötétszürkére változik.

Egy előugró ablak jelenik meg, ha rákattint egy sávra bármelyik lefedettségi fiókban.

Az előugró ablakban található információkat az alábbi táblázat részletezi.

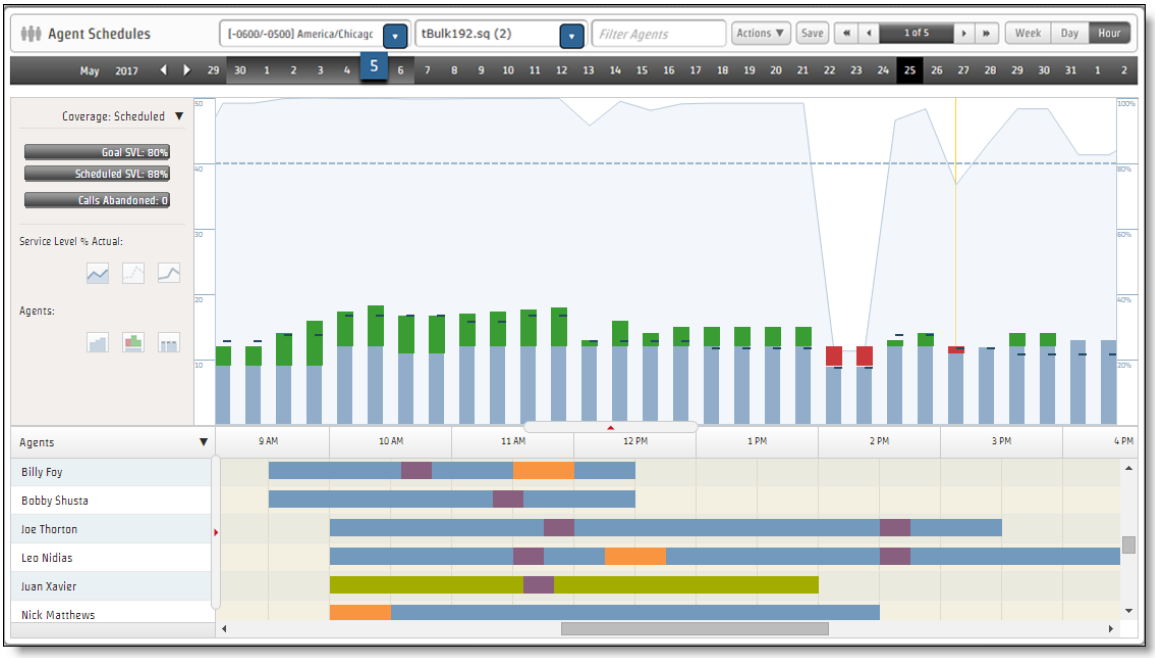
MEGJEGYZÉS: Az interaktív szolgáltatási várólisták az Ügynökök és a % SVL oszlopban is megjelenítik az információkat. A nem interaktív szolgáltatási várólisták és bármely szolgáltatásisor-csoport csak az ügynökökben jelenít meg információkat
oszlop.

Mező	Leírás
Előrejelzés	Az ügynökök száma és a szolgáltatási szint százalékos aránya az intervallumra előrejelezve.
Ütemezve	Az ügynökök száma és a szolgáltatási szint százalékos aránya az intervallumra ütemezve. Ez a szám nem tartalmazza az inaktív ügynököket vagy azokat az ügynököket, akiket megszüntettek, de akik még mindig szerepelnek az ütemtervben. MEGJEGYZÉS Ha egy ügynök több képességű csoporthoz van ütemezve, az ügynök hozzáadja a szolgáltatási várólista súlyozását az ütemezett számhoz Ügynökök. Ha például a szolgáltatási várólista súlya 30 százalék a több képességű csoportban, akkor a több képességre ütemezett ügynök 0,3 ütemezett ügynökkel járul hozzá az adott szolgáltatási várólistához.
Tényleges	Az ügynökök tényleges száma és a szolgáltatási szint százalékos aránya az intervallumban.
Csökkenés	Az ügynökök zsugorodás utáni száma az ütemezett ügynökök számára és az ügynökök számához elvárt szolgáltatási szint százalékos arányára vonatkozik.

Mező	Leírás
Újraütemezés	Az ügynökök újratervezett száma az újratervezett kapcsolattartók száma és az újratervezett átlagos kezelési idő alapján, a kívánt szolgáltatásiszint-cél (százalék és másodperc) alapján. Ezek az adatok az aktuális fél órára és azt követően állnak rendelkezésre.
% SVL cél	(Csak interaktív szolgáltatási várólisták esetén) A szolgáltatási szint százalékos célja.
Zsugorodás %	Az intervallumra alkalmazott zsugorodási százalék.
% újraütemezés	Az újrajelzett szolgáltatási szint százalékos aránya. Ezek az adatok a Aktuális fél óra és tovább.

Lefedettség: Ütemezett nézet

A Fedezet: Ütemezett nézet az alapértelmezett nézet a Fedezet fiókban. A valós idejű adatok és az éles ütemezés összehasonlításával megmutatja, hogy a szolgáltatási várólista mennyire felel meg a szolgáltatási szint céljának.



A diagramot úgy konfigurálhatja, hogy a következő mutatók bármelyikét vagy mindegyikét megjelenítse, ha a megfelelő mutatógombokra kattint be és ki:

- (Csak egyéni szolgáltatásvárólisták esetén) Szolgáltatási szint % ütemezett
- (Csak egyéni szolgáltatásvárólisták esetén) Szolgáltatási szint % cél
- (Csak egyéni szolgáltatásvárólisták esetén) Szolgáltatási szint % tényleges
- Ütemezett ügyintézők
- Ügynökök előrejelzése
- Ügynökök Tényleges
- (Csak nem interaktív egyéni szolgáltatási várólisták vagy szolgáltatásvárólista-csoportok esetén) Sorban álló kapcsolatok maximális száma

A bal oldali panelen a következő metrikák is megjelennek a kiválasztott időszakhoz:

- (Csak interaktív szolgáltatási várólisták esetén) Cél SVL %
- (Csak interaktív szolgáltatási várólisták esetén) Ütemezett SVL %
- (Az aktuális és az elmúlt napok csak egy Unified CCE ACD) Tényleges SVL %
- Elhagyott hívások

A diagram értelmezése

A Lefedettség: Ütemezett nézet diagram halmozott sáv- és vonaldiagramot jelenít meg egy adott napra. A sávok és vonalak színkóddal vannak ellátva az értelmezés elősegítése érdekében. Minden sáv egy 15 perces intervallumot jelöl a napi és órás nézetben, és egy 60 perces intervallumot a heti nézetben.

Az alábbi táblázat ismerteti a halmozott sávban az egyes intervallumokhoz használt színeket.

Színes	Ütemezett ügyintézők
Világoskék	Ütemezett ügynökök száma.
sötétkék	Az ügynökök tényleges száma.
Piros	Az előrejelzett ügynökök száma. Azt jelzi, hogy ügynökhiány van.
Környezetvédelem	Az előrejelzett ügynökök száma. Azt jelzi, hogy többlet ügynök van ütemezve.

A tevékenység beillesztésének legkevésbé zavaró időpontjának meghatározásához hasonlítsa össze az ütemezett ügynököket az ügynökök előrejelzésével a diagramon. A rés segítségével meghatározhatja a tervezett tevékenységhez elérhető ügynökök számát anélkül, hogy befolyásolná a lefedettséget.

Ha további ügynökök állnak rendelkezésre, ütemezhet egy tevékenységet anélkül, hogy ez befolyásolná a szolgáltatási szint célját. Ha például a 10:30 és 11:00 közötti intervallumban négy ügynök többlete van ütemezve, ütemezhet egy 30 perces találkozót négy ügynökkel ez idő alatt.

Ha kevesebb ügynök van ütemezve, mint amennyit az előrejelzés megkövetel, módosítania kell az ügynökök ütemezését, hogy teljesítse az ütemezési követelményt.

Az alábbi táblázat ismerteti a diagramon a különböző szolgáltatási szintek ábrázolására használt vonalakat. Összehasonlíthatja a tényleges szolgáltatásiszint-pontszámokat az ütemezett szolgáltatási szinttel és a szolgáltatásiszint-céllal, hogy megtudja, pontosan mi történik a kapcsolattartó központban. A diagram azt mutatja, hogy a contact center milyen szorosan érte el szolgáltatási szint célját.

A nem interaktív szolgáltatásvárólisták esetében a diagram a várólistán lévő kapcsolattartók tényleges maximális számát jeleníti meg.

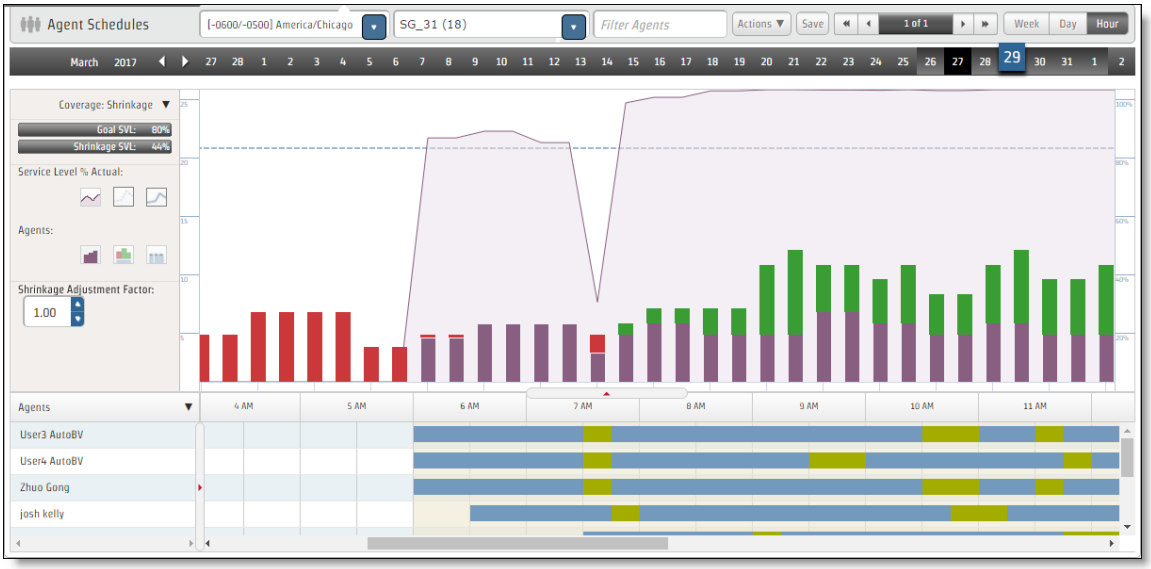
MEGJEGYZÉS A szolgáltatási szinteket vagy várólista-metrikákat ábrázoló vonaldiagram csak az egyes szolgáltatási várólistákhoz érhető el, a szolgáltatási várólistacsoportokhoz nem.

Vonal	Szolgáltatásszint
Világoskék	(Interaktív szolgáltatási várólisták) Szolgáltatási szint % ütemezett (Csak nem interaktív szolgáltatási várólisták esetén) Sorban álló kapcsolatok maximális száma
Szaggatott kék	(Csak interaktív szolgáltatási várólisták esetén) Szolgáltatási szint % cél
Sötétkék	(Csak interaktív szolgáltatási várólisták esetén) Szolgáltatási szint % tényleges

Lefedettség: Zsugorodás nézet

A Lefedettség: Zsugorodás nézet megmutatja a zsugorodás hatását az ütemezés szolgáltatási szint elérésére való képességére. A zsugorodási százalék módosításával megtekintheti, hogy ez hogyan befolyásolja a szolgáltatásiszint-cél elérését.

MEGJEGYZÉS: A zsugorítás csak jövőbeli dátumokra és időpontokra vonatkozik.



A diagramot úgy konfigurálhatja, hogy a következő metrikák bármelyikét vagy mindegyikét megjelenítse, ha a megfelelő mutatógombokra kattint be és ki:

- (Csak interaktív szolgáltatási várólisták esetén) Szolgáltatási szint százalékos zsugorodása
- (Csak interaktív szolgáltatási várólisták esetén) Szolgáltatási szint % cél
- (Csak interaktív szolgáltatási várólisták esetén) Szolgáltatási szint % tényleges
- (Csak nem interaktív szolgáltatási várólisták esetén) Sorban álló kapcsolatok maximális száma
- Ügynökök zsugorodása
- Ügynökök előrejelzése
- Ügynökök Tényleges

A Zsugorodáskorrekciós tényező mező alapértelmezés szerint 1,00 értékre van állítva (nincs korrekció a szolgáltatási várólistára alkalmazott alapértelmezett zsugorodási forgatókönyvhöz képest). A tényező felfelé vagy lefelé módosításával megtekintheti, hogy ezek a változások milyen hatással vannak az ütemezésre, és ezen információk alapján eldöntheti, hogy módosítani kell-e az ütemezést a szolgáltatási szint céljának elérése érdekében. Ha például korrekciós tényezőként 2,00 értéket ad meg, az egyes intervallumokra alkalmazott zsugorodási százalék megduplázódik.

A zsugorodási korrekciós tényező beállítása:

1. A Zsugorodáskorrekciós tényező mezőben a felfelé és lefelé mutató nyilakkal módosítsa a korrekciós tényezőt egy új értékre. Az érvényes értékek tartománya 0,00 és 10,00 között van.

2. Kattintson bárhová a diagramon az új korrekciós tényező egyes intervallumokra való alkalmazásához. A diagram frissül, hogy tükrözze az új zsugorodáskorrekciós tényezőt.

> MEGJEGYZÉS: A korrekciós tényező nincs hatással a tényleges előrejelzésre a Tervezés oldalon. Csak megjelenítési célokat szolgál ezen az oldalon.

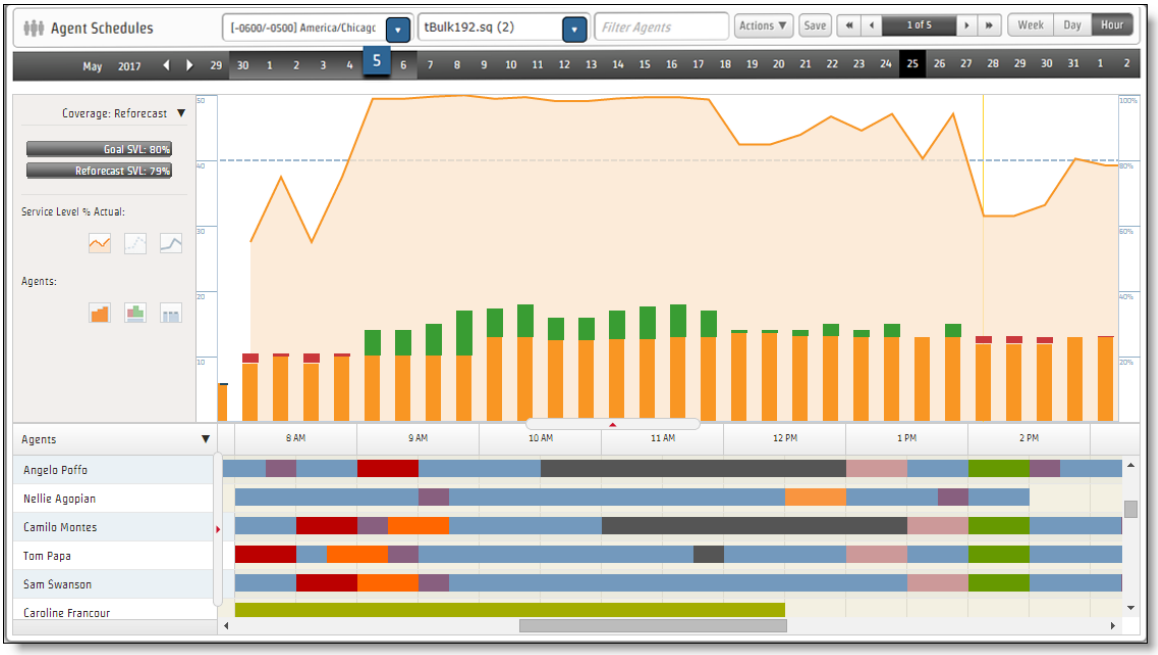
A Zsugorodáskorrekciós tényező értéke visszaáll az alapértelmezett értékre az ablak frissítésekor. A módosított zsugorodási százalékok nem menthetők.

Lefedettség: Újraütemezési nézet

A Lefedettség: Újraütemezés nézet megmutatja az újra-előrejelzési metrikák hatását a lefedettségi adatokra, így az ütemezések szerkeszthetők az alapján, hogy az újraütemezési metrikák szerint mi történhet.

Az Újraütemezés nézet megjelenítése:

- Válassza ki az aktuális dátumot, állítsa a nagyítási szintet Órára, és válasszon ki egy adott szolgáltatási várólistát.



A diagramot úgy konfigurálhatja, hogy a következő mutatók bármelyikét vagy mindegyikét megjelenítse, ha a megfelelő mutatógombokra kattint be és ki:

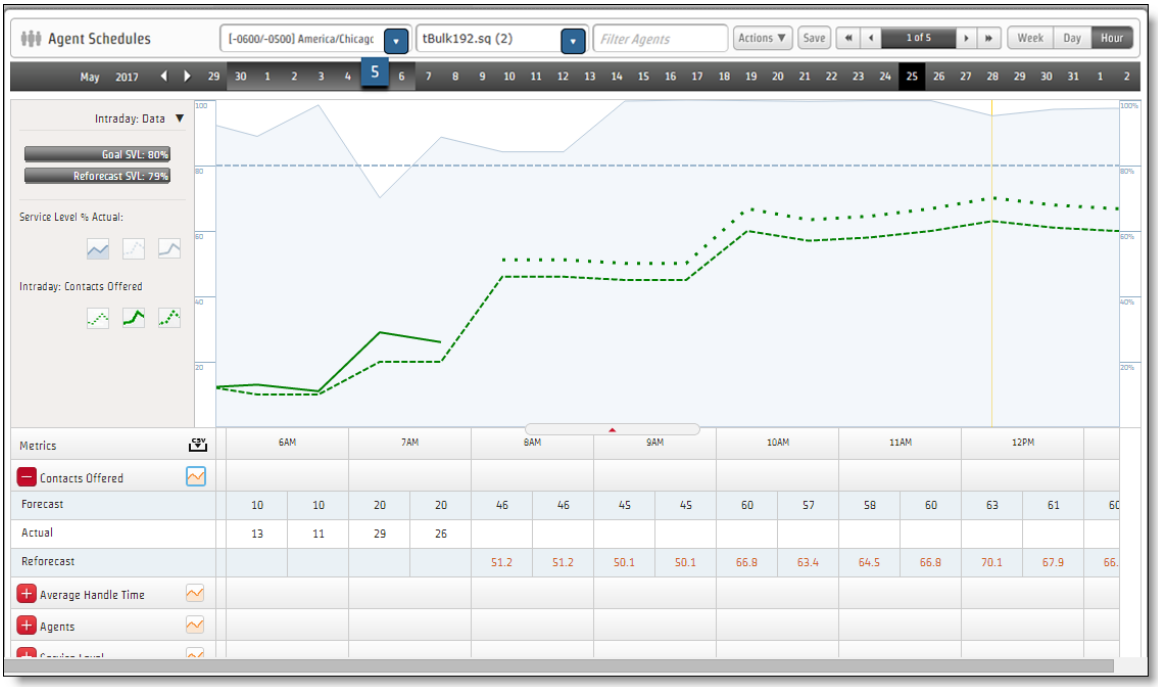
- (Csak interaktív szolgáltatási várólisták esetén) Szolgáltatási szint újratervezése
- (Csak interaktív szolgáltatási várólisták esetén) Szolgáltatási szint % cél
- (Csak interaktív szolgáltatási várólisták esetén) Szolgáltatási szint % tényleges

- (Csak nem interaktív szolgáltatási várólisták esetén) Sorban álló kapcsolatok maximális száma
- Ütemezett ügyintézők
- Ügynökök újraütemezése
- Ügynökök Tényleges

Napközbeni: Adatnézet

A Napközbeni: Adatok nézet a tényleges adatokat mutatja az előre jelzett adatokkal összehasonlítva diagram formájában.

> MEGJEGYZÉS A Napközbeni adatok nézet megjelenítéséhez állítsa a nagyítási szintet Óra értékre, majd válasszon ki egy egyedi szolgáltatási várólistát.



A diagramot úgy konfigurálhatja, hogy a következő mutatók bármelyikét vagy mindegyikét megjelenítse, ha a megfelelő mutatógombokra kattint be és ki:

- %►► (csak interaktív szolgáltatási várólisták esetén) Ütemezett, Cél és Tényleges. Mindig elérhető.
- Felajánlott kapcsolattartók – előrejelzés, tényleges és újratervezés. Akkor érhető el, ha rákattint a Megjelenítés a grafikonban gombra a Felajánlott névjegyek fiókban. Ha engedélyezve van a WFM _ Rendszerszintű WFM _ beállítások konfigurálása lapon (Előrejelzett kapcsolattartók engedélyezése tizedesjegyként), a Kapcsolattartók előrejelzése érték legfeljebb két tizedesjegyet tartalmazhat, de csak az egyik jelenik meg.

- Átlagos kezelési idő – előrejelzés, tényleges és újratervezés. Akkor érhető el, ha az Átlagos fogantyúidő fiók Megjelenítés a grafikonban gombjára kattint.
- Ügynökök – ütemezett, előrejelzés, tényleges és újratervezés. Akkor érhető el, ha rákattint a Megjelenítés a grafikonban gombra az Ügynökök fiókban.
- Szolgáltatási szint – (csak interaktív szolgáltatási várólisták esetén) Újraütemezés. Akkor érhető el, ha rákattint a Megjelenítés a grafikonon gombra a Szolgáltatási szint fiókban.
- Várólista sorban lévő kapcsolatok maximális száma – (csak nem interakciós szolgáltatási várólisták esetén) Tényleges. Akkor érhető el, ha a Megjelenítés a grafikonban gombra kattint a Sorban lévő névjegyek maximális száma fiókban.

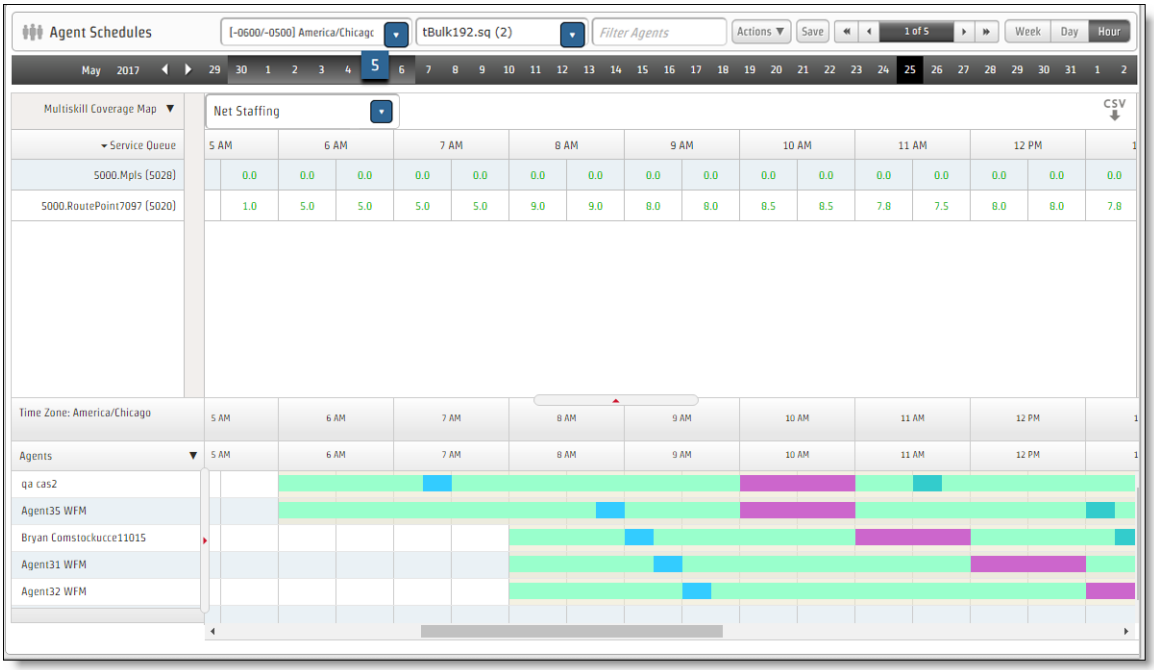
A diagram létrehozásához használt adatok táblázatos formában jelennek meg a diagram alján található fiókokban. A táblázatos fiókok a következő metrikákat mutatják 30 perces időközönként:

- Felajánlott kapcsolattartók – előrejelzés, tényleges és újratervezés. Ha engedélyezve van a Globális beállítások oldalon (Előrejelzett kapcsolattartók engedélyezése tizedesjegyként), a Kapcsolattartók előrejelzése érték legfeljebb két tizedesjegyet tartalmazhat, de csak egy jelenik meg.
- Átlagos kezelési idő – előrejelzés, tényleges és újratervezés.
- Ügynökök – előrejelzés, ütemezett, tényleges és újraelőrejelzés.
- Szolgáltatási szint – (csak interaktív szolgáltatási várólisták esetén) Előrejelzés, Ütemezett, Tényleges és Újraütemezés.
- Várólista kapcsolatok maximális száma – (csak nem interaktív szolgáltatási várólisták esetén) Tényleges.

A táblázatos adatok CSV formátumban exportálhatók a Metrikák címke jobb oldalán található CSV letöltés ikonra kattintva.

Multiskill lefedettségi térkép

A Multiskill lefedettségi térkép nézet megjeleníti az adott szolgáltatási várólisták személyzeti szintjét, amelyek egyébként más lefedettségi nézetekben vannak összekeverve. Ez a beállítás csak akkor érhető el, ha egy szolgáltatássor-csoport vagy egy szolgáltatásvárólista ütemezését az Órás nagyítás szintjén tekinti meg.



Az egyes szolgáltatási üzenetsorok következő metrikáit tekintheti meg a 30 perces időköz szintjén:

- Ügynökök előrejelzése
- Ütemezett ügyintézők
- Nettó személyzet – Alapértelmezett nézet. A nettó létszám kiszámítása a következőképpen történik:

  Nettó személyzet = ütemezett ügynökök – ügynökök előrejelzése

A táblázat tartalmazza az összes olyan szolgáltatásvárólista adatait, amelyekkel a látható ügynökök dolgozhatnak. Csak a kiválasztott napra vonatkozó előrejelzéssel rendelkező szolgáltatási várólisták jelennek meg. Az ügynökök akkor dolgozhatnak egy szolgáltatás-várólistán, ha szakértelem-hozzárendelésekkel vagy több képességcsoporttal vannak leképezve az adott szolgáltatási várólistára, vagy ha ütemezett tevékenységgel rendelkeznek a szolgáltatási várólistához az adott héten.

MEGJEGYZÉS: A látható ügynökök azok, akik a nézet alapján láthatók az Ön számára.

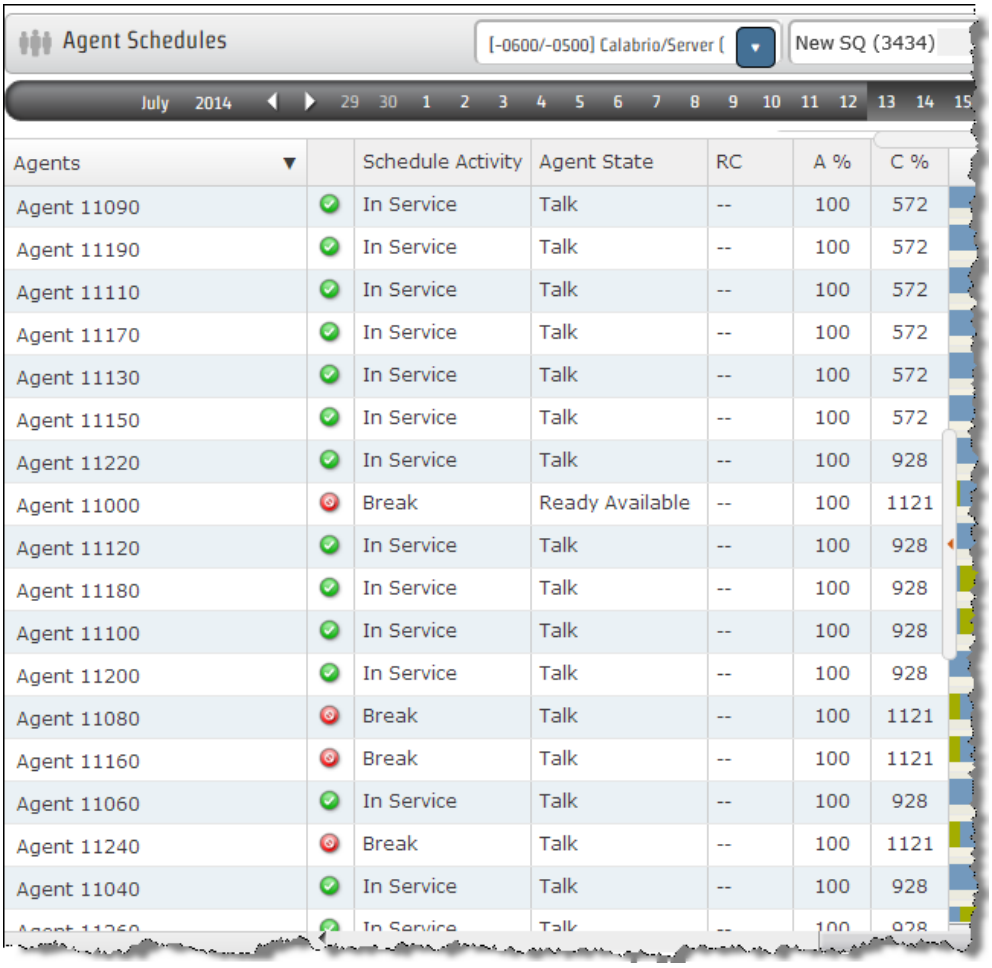
A tábla adatai az adatbázis pillanatképei a Multiskill lefedettségi térkép beállítás kiválasztásának időpontjában. A nem mentett ütemezési szerkesztések vagy módosítások nem jelennek meg ezekben az adatokban. Amikor módosítja a megtekinteni kívánt metrikát, az adatok frissülnek.

Kattintson a Metrikák címke jobb oldalán található CSV letöltés ikonra a táblázatos adatok CSV formátumban történő exportálásához.

Ügynöki megfelelőség és megfelelőség megtekintése

A Csatlakozás fiók megjeleníti a valós idejű ügyintézői adatokat, valamint az ügyintézők listájában szereplő ügyintézők adherencia és megfelelőségi százalékait. Nyissa meg és zárja be az Ügynökök lista jobb oldalán található nyíl vezérlőre kattintva. Amikor a fiók nyitva van, az adatok 30 másodpercenként frissülnek.

MEGJEGYZÉS: Az Adherence fiók nem frissül az Adatkezelő valós idejű Adherence felületi elemével egyidejűleg. Lásd: Valós idejű betartás widget.



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 valós idejű ügynökállapot-adatokat gyűjt a ACD-ból, és összehasonlítja azokat az ügynöki ütemezésekkel, hogy kiszámítsa a betartási és megfelelőségi százalékokat. A tapadási és megfelelőségi értékeket 15 percenként számítják ki.

MEGJEGYZÉS: Az Adherence fiókban lévő tapadási és megfelelőségi százalékok 30 másodpercenként frissülnek, és egész számra kerekítődnek. Ezek a százalékértékek eltérhetnek a

százalékok jelennek meg a Csatlakozás részletei fiókban, mert minden fiók más ütemben frissül, és a Csatlakozás részletei fiók egész szám helyett tizedesjegyként jeleníti meg a megfelelőségi és megfelelőségi százalékokat.

FONTOS Létre kell hozni egy második adatkiszolgálót, amely termelékenységi adatokat küld az Adatkezelőnek a nem interaktív szolgáltatásvárólistát támogató ügynökök számára. Ha ez a további Webex WFO-adatkiszolgáló nem
Használatban van, és egy ügynök nem interaktív szolgáltatás-várólistát támogat, Adatkezelő nem kap termelékenységi adatokat az ügynökről. Ez akkor is igaz, ha az információ látható az Adherence Details fiókban. Ez azt jelenti, hogy az ügynök nem fog megfelelni az Adatkezelő jelentéseinek.

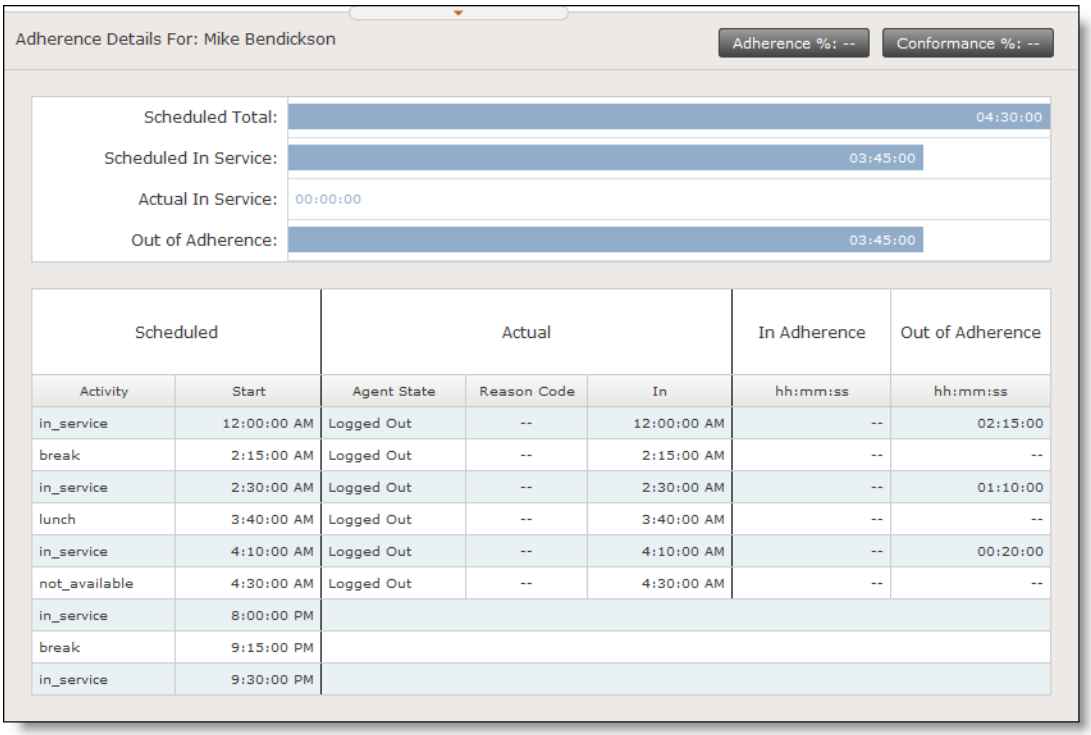
A következő táblázat a Csatlakozás fiók mezőit sorolja fel.

Mező	Leírás
Ügynökök	Az ügynök neve.
Piros vagy zöld golyó ikonok	A zöld golyó azt jelzi, hogy az ügynök ragaszkodik. Piros golyó jelzi Hogy az ügynök nem tartja be.
Tevékenység ütemezése	Az ügynök aktuális ütemezett tevékenysége.
ügynök állapota	Az ügynök ACD ügynökállapota.
RC	Az ügynök ACD állapotához társított okkód vagy leírás (ha van ilyen). Az okkódok az ügynök fő szolgáltatási várólistájához társított kódok.
A %	Az ügynök betartási százaléka. A betartás az idő azon százaléka, amelyet az ügynökök követnek az ütemtervükben. A betartás kiszámításakor a WFM figyelembe veszi a tervezett érkezési és indulási időket, a szüneteket, az ebédeket és a tervezett tevékenységekkel töltött időt. Ezután ezredmásodpercenként összehasonlítja a tényleges tevékenységet az ütemezett tevékenységgel a műszak során. Például egy ügynök, akinek 09:00-kor kell szolgálatban lennie, és 16:00-kor ki kell jelentkeznie, és aki egész nap betartja ezt az ütemtervet, 100% -ban betartja. A tapadást a következő képlettel számítják ki: [(konfigurált ütemezés-követési percek − percek nincsenek betartva) ÷ konfigurált ütemezés-követési percek] × 100

Mező	Leírás
	Ebben a képletben a "konfigurált ütemezési betartási percek" az olyan tevékenységekhez ütemezett idő összege, amelyeknél a Csatlakozás kiszámítása beállítás Igen értékre van állítva (lásd: Tapadási állapotleképezések testreszabása). MEGJEGYZÉS: Ha a képlet eredménye negatív szám, a mező nullát jelenít meg.
C %	Az ügynök megfelelőségi százaléka. A megfelelőség annak az időnek a százalékos aránya, amelyet az ügynök a megfelelő ideig dolgozik, függetlenül attól, hogy az ügynök melyik napszakban dolgozik. A menetrend betartása nem veszi figyelembe az érkezési és távozási időket. Például egy ügynök, akinek 08:00 és 16:00 között kell dolgoznia, de ehelyett 10:00 és 18:00 között dolgozik, megfelel az ütemtervnek, de nem tartja be azt. A megfelelőséget a következő képlet szerint számítják ki: (az ügynök kész, beszélgetési, tartási vagy munkaállapotban töltött teljes ideje) ÷ (az aktuális ütemezett szolgálati idő teljes ideje) × 100 Az üzemi idő nem tartalmazza az ebédet, a szüneteket, a projekteket és a kivételeket. **MEGJEGYZÉS** (csak Five9 ACD) A valós idejű adatok rögzítése az intervallum időtartama alatt történik. Az adatok A webszolgáltatások API percenként, óránként és naponta csak bizonyos számú alkalommal kérhetik le a kéréseket. (Forduljon a Five9 ügyfélszolgálatához további információkért ezekről a korlátokról és arról, hogyan módosíthatja őket, ha szükséges. A használt API-k a getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups és runReport.) Emiatt, ha az időköz túl kis értékre van állítva, az adatok hiányozhatnak a rögzítés során az adott órára vonatkozó API kérelmek maximális száma után, ha az utolsó engedélyezett rögzítés és a következő óra eleje közötti idő hosszabb, mint a rögzítési időköz. A legalacsonyabb intervallumküszöb meghatározásához használja ezt a képletet: 3600 ÷ maximális API hívás/óra = minimális időköz másodpercben

Ügynök részletes betartásának megtekintése

A Csatlakozás részletei fiókot úgy nyithatja meg és zárhatja be, hogy rákattint egy ügyintéző nevére az Ügyintézők listában. Ez azt mutatja, hogy az ügynök mennyire tartotta be az ütemtervet a nap kezdete óta. Az adherencia kiszámítása a ACD valós időben rögzített ügynökállapot-adatok alapján történik. Emiatt a Tapadás részletei fiók tetején megjelenő értékek (Ütemezett összesen, Ütemezett szolgáltatásban, Tényleges használatban és Illesztésen kívül) a fiók megnyitásakor érvényes adatokat tükrözik, és eltérhetnek a részletrészben látható értékektől. A fiók adatait úgy frissítheti, hogy bezárja, majd újra megnyitja.



A Adherence Details (Adherencia részletei) fiókkal a következőket teheti:

- Hasonlítsa össze az ügynök ütemezett tevékenységeit az ügynök valós idejű statisztikáival a ACD
- A betartási statisztikák értelmezése

A következő táblázat ismerteti a Tapadás részletei fiókmezőket.

Oszlop	Leírás
Adherencia%	Az ügynök betartási pontszáma. A százalékos érték minden alkalommal frissül A fiók kinyílik. Az érték tizedesjegyként jelenik meg, és 15 percenként kerül kiszámításra.

Oszlop	Leírás
	MEGJEGYZÉS: Ez az érték eltérhet az A % értéktől az Adherence fiókban, mert minden fiók más ütemben frissül és mivel az értékek kerekítve vannak az Adherence fiókban.
Megfelelőség %	Az ügynök megfelelőségi pontszáma. A százalékos érték minden alkalommal frissül A fiók kinyitásának ideje. Az érték tizedesjegyként jelenik meg, és 15 percenként kerül kiszámításra. MEGJEGYZÉS: Ez az érték eltérhet az Adherence fiókban lévő C % értéktől, mert minden fiók más ütemben frissül és mivel az értékek kerekítve vannak az Adherence fiókban.
Ütemezett összesen	Az ügynök tervezett munkájának teljes ideje a kiválasztott dátumra. Ha a A kiválasztott dátum az aktuális dátum, az érték kiszámítása a fiók kinyitásának időpontjára történik. Ez az érték csak a fizetett időt tartalmazza, a fizetetlen időt nem.
Ütemezett szolgáltatás	Az ügynök üzembe helyezésének és elérhetőségének teljes időtartama A fiók kinyitásakor érvényes aktuális dátumra vonatkozó hívások kezelése. Amikor az ügynökök szolgálatban vannak, vagy készen állnak a hívás kezelésére, vagy már kezelik a hívást.
Tényleges üzemben	Az ügynök készenlétének vagy kezelésének teljes ideje az aktuális időpontban a Aktuális dátum. MEGJEGYZÉS A Szolgáltatási idő kizárólag a ACD valós idejű hírcsatornáján alapul, és magában foglalja az ügynök által a Készenlétben töltött időt, Beszélgetés, tartás és munka állapotok. Előfordulhat, hogy ez nem egyezik meg más jelentések Szolgáltatásban töltött idejével, mivel ezek a jelentések előzményadatcsatornákon alapulnak.
Engedetlenségből	Az a teljes idő, amikor az ügynök nem felel meg az aktuális dátumnak abban az időpontban A fiók kinyílik.
Ütemezve	Az ütemezett tevékenységek listája és kezdési időpontjaik a kiválasztott napra.
Tényleges	A tényleges ügynökadatok a következő három értékhez: ▪ Ügynök állapota – Az ügynök állapota a ACD

Oszlop	Leírás
	▪ Okkód – A Üzemen kívül és a Nincs kész állapothoz társított okkód ▪ In – Az az időpont, amikor az ügynök belépett az ügynök állapotába
Ragaszkodás alatt	Az egyes ügynökállapotok betartásának ideje. Ha a kiválasztott dátum a Aktuális dátum, az érték kiszámítása az aktuális időpontig történik.
Engedetlenségből	Az egyes ügynökállapotok betartásán kívüli idő. Ha a kiválasztott dátum a Aktuális dátum, az érték kiszámítása az aktuális időpontig történik.

Optimalizálja a szüneteket és ebédeket

Az Ütemezések optimalizálása művelet lehetővé teszi a lefedettség maximalizálását új ütemezés futtatása nélkül. Lehetséges, hogy számos dolog megváltozott az ütemezés futtatása óta (kivételek kerültek hozzáadásra, ügynökök szabadságot vettek ki stb.), Amelyek befolyásolják a lefedettséget. Az ütemtervek optimalizálása az ebédek és szünetek áthelyezésével segít kompenzálni ezt.

Az optimalizálás csak azokra a munkakörülmény-tevékenységekre (ebédek és szünetek) van hatással azokban a műszakokban, amelyek ütemezett tevékenységekkel rendelkeznek a kiválasztott szolgáltatási várólistához vagy többképzettségű csoporthoz, amely tartalmazza a kiválasztott szolgáltatási várólistát a kiválasztott dátumra.

> MEGJEGYZÉS Ez rosszabb lefedettséget eredményezhet más szolgáltatási várólisták számára, amelyekre az ügynök be van ütemezve az adott napon. A műszak minden meglévő munkakörülmény-tevékenységéhez az optimalizáló csak azokat mozgatja
> Tevékenységek a korlátaikon és a maximális optimalizálási beállítási mező korlátain belül (ha be vannak állítva). Ez mind a fizetett órákra, mind a műszak hosszúságú munkakörülményekre vonatkozik, amelyek jelenleg az ügynök műszakjaiban vannak. Az optimalizáló nem helyezi át az Ügynökütemezések oldal Tevékenység beszúrása műveletével hozzáadott szüneteket és ebédeket. Érdemes futtatni az optimalizálót, mielőtt manuálisan változtatná meg a szüneteket és az ebédeket.

Ez a művelet az Ügynökütemezések oldalon érhető el azokra az aktuális és jövőbeli dátumokra, amikor egy szolgáltatási várólista ki van választva, és legalább egy ügynök be van ütemezve. Nem érhető el, ha szolgáltatási várólistacsoportot, szakértelem-leképezést, csapatot vagy egyéni csoportosítást választ.

> MEGJEGYZÉS: Az aktuális időbeosztás optimalizálásához az ebédeknek és szüneteknek legalább egy órával az aktuális időponthoz képest kell kezdődniük (a legközelebbi öt percre felfelé kerekítve), és legalább tíz percnek rendelkezésre kell állnia
> A lehetséges ebédek vagy szünetek vége előtt. A kézi módosítások mindig megengedettek.

Az ügynökök abban a sorrendben vannak optimalizálva, ahogy megjelennek az Ügynökütemezések oldalon. Ezt a sorrendet megváltoztathatja az Ügyintéző oszlop legördülő menüjének használatával a rendezéshez, vagy az ügynököknek a lista tetejére rögzítésével.
Az optimalizálás a több oldalon lévő összes ügynökre hatással van, nem csak a látható oldalon lévőkre.

> MEGJEGYZÉS: Az optimalizáló beállítható úgy, hogy 1 és 30 között fusson minden alkalommal, amikor a műveletre kattint (lásd a "Maximális ütemezésoptimalizálási kísérletek" című részt a Rendszerszintű WFM beállítások konfigurálása című részben oldalon). Alapértelmezés szerint legfeljebb 10-szer fut végig az ügynök ütemezésein. Ha a beállított korlát elérése előtt maximális optimalizálást ér el, leáll.

A művelet futtatása után egy értesítő üzenetet kap, amely közli, hogy hány ügynök és ütemezés lett optimalizálva. Amikor bezárja az értesítési üzenetet, a rendszer frissíti az aktuális oldalt minden olyan ügyintézőnél, akinek az ebédjét és szünetét optimalizálták. A módosított ügynökütemezések csak akkor kerülnek mentésre, ha a Mentés gombra kattint.

Az optimalizált ügyintézők ütemezései két bejegyzésre bővülnek az adott dátumhoz, mintha duplán kattintott volna az ügynök ütemezésére. Ha másik dátumot választ az ütemezési héten, amelyben az ügynök nincs optimalizálva, az ügynök ütemezése nem lesz kibontva. Ha visszakattint az optimalizált dátumra, az ügynök ütemezése ismét kibővül. Az ügynök kétbejegyzéses ütemezésbővítése egy adott napon mindaddig fennmarad, amíg az alábbiak valamelyike be nem következik:

- Egy másik optimalizálás egy megadott napon történik
- Az oldal frissül
- Az ügynök ütemezésére duplán kattint
- A rendszer menti vagy elveti az ütemezést

A kétbejegyzéses ütemezésbővítés több oldalra vonatkozik.

Az optimalizált ütemezések további módosításait úgy végezheti el, hogy duplán kattint az ütemezésre a kétbejegyzéses ütemezésbővítés megjelenítéséhez. Az optimalizálót többször is futtathatja ugyanazon a napon mentés nélkül, és futtathatja az optimalizálót ugyanazon ütemezési hét több dátumán anélkül, hogy az egyes optimalizált dátumok között mentést végezne.

Miután futtatta az optimalizálót, és megtekintette az optimalizált ütemezések kibővített sorait, a következők igazak:

- Az ügynökök nem zárhatók ki az optimalizálásból. El kell mentenie vagy el kell vetnie az ügynökök összes optimalizált ütemezését.
- Nem választhat ki konkrét optimalizált ügynökütemezéseket a mentéshez.

Az ütemezések optimalizálása:

1. Az Ügynökütemezések oldalon kattintson **a Műveletek** elemre, és válassza az Ütemezések optimalizálása **lehetőséget**.
2. Konfigurálja az optimalizálási műveletet.
   - Válasszon ki egy adott dátumot vagy dátumtartományt. Alapértelmezés szerint az aktuális dátum van kiválasztva. A kiválasztott dátumnak vagy dátumtartománynak az ütemezési héten belül kell lennie.
   - Ha ki szeretne zárni bizonyos ügynököket az optimalizálásból, helyezze át őket a Hozzárendelt panelről az Elérhető panelre. Alapértelmezés szerint az ütemezésben szereplő összes ügynök szerepel a Hozzárendelt ablaktáblán.
   - Válassza ki, hogy optimalizálni szeretné-e a szüneteket, ebédeket vagy mindkettőt. Alapértelmezés szerint a szünetek és az ebédek is ki vannak választva.
3. Kattintson az Optimalizálás **gombra**. Az optimalizáló a beállított számú alkalommal fut, vagy amíg az ütemezés optimalizálva nem lesz, és megjelenít egy üzenetet, amely közli, hogy hány ügynök lett optimalizálva, és hány tevékenység lett áthelyezve.
4. Ha szükséges, optimalizálja újra az ütemezést. A műveletet annyiszor futtathatja, ahányszor csak akarja. Minden alkalommal, amikor a beállított számú alkalommal fut végig az ütemezésen. Az optimalizáló befejezése után a módosított ütemezések Szerkesztés módban jelennek meg (két sávra osztva). Áttekintheti a módosításokat, és szükség esetén manuális módosításokat hajthat végre. Ha dátumtartományt optimalizál, megtekintheti a tartomány egyes dátumain végrehajtott módosításokat.
5. Ha elkészült, kattintson a Mentés **gombra** az ütemezésen végrehajtott módosítások mentéséhez.

Az optimalizálás korlátai

Az optimalizáló figyelembe veszi ezeket a munkakörülmények aktivitási korlátait az ebédek és szünetek mozgatásakor:

- Minimális késés
- Maximális késleltetés
- Minimális időköz
- Növekmény
- Az optimalizálási korrekció mezőjének maximális korlátja (ha be van állítva)

Az ebéd vagy szünet nem kerül áthelyezésre, ha ezek a korlátozások nem teljesíthetők, vagy ha az alábbiak teljesülnek:

- Azt a helyet, ahová az ebédet vagy szünetet át lehetne helyezni, jelenleg egy másik ebéd, szünet, projekt vagy kivétel foglalja el.
- Az ebéd vagy szünet átlépi az éjfélt.

- Az ebédet vagy szünetet eltávolították a munka állapotából, vagy eltávolították, majd visszahelyezték.

Ha a tevékenység korlátozása úgy változott, hogy a tevékenységet a jövőben nem lehet áthelyezni, akkor nem kerül áthelyezésre.

Az optimalizáló nem ad hozzá vagy töröl ebédeket vagy szüneteket, és nem változtatja meg azok attribútumait (név, típus, időtartam, fizetett adag időtartama és színe).

Az optimalizáló nem helyezi át az ebédeket és szüneteket a meglévő kivételek, projektek, ebédek vagy szünetek fölé vagy részlegesen. Ha egy ebédnek vagy szünetnek fizetett és nem fizetett része is van, az optimalizáló nem kísérli meg felcserélni azt, ami a nem átfedő részben jelenik meg. A fizetett részt mindig a ki nem fizetett rész elé helyezi.

Optimalizálási példák

1. példa: A rendszergazda által kézzel mozgatott törés egyetlen műszakban, a maximális optimalizálási korrekció nincs beállítva

Az ügynöknek négy órás műszakja van (9:00 AM–13:00) egy szünettel (10:30 AM), és Ön áthelyezi a szünetet 12:00 órára. A szünet legalább egy órás késéssel és két órás maximális késéssel rendelkezik négy órás fizetett munkaidőben.

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

A kézi módosítás után az ütemezés 12:00 órakor mutatja a szünetet:

Az ebédek és szünetek optimalizálása után a szünet AM 10:00 és 11:00 óra közé kerül.

2. példa: A rendszergazda által manuálisan mozgatott törés egyetlen műszakban, maximális optimalizálási korrekciós készlet

Az ügynöknek négy órás műszakja van (9:00 AM–13:00) egy szünettel (10:30 AM), és Ön áthelyezi a szünetet 12:00 órára. A szünet egy órás minimális késleltetéssel és két órás maximális késéssel rendelkezik egy négyórás műszak hosszúságú munkakörülményben, tizenöt perces maximális optimalizálási beállítással.

	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

A kézi módosítás után az ütemezés 12:00 órakor mutatja a szünetet:

Az ebédek és szünetek optimalizálása után az ügynök ütemezése nem változik.

Ütemezési jelentések megtekintése

A WFO-hoz mellékelt szabványos QM és WFM jelentésekkel kapcsolatos tudnivalókért, valamint Webex a szabványos jelentések futtatására vonatkozó utasításokért lásd QM szabványos jelentések és WFM szabványos jelentések.

MEGJEGYZÉS WFM a jelentések a rendszergazda által konfigurált bérlői időzónában megjelenő adatokat tükrözik. Ha WFM jelentést kér, és a megjelenítési időzóna megelőzi a bérlői időt Zónában, előfordulhat, hogy a jelentés nem tartalmaz adatokat.

MEGJEGYZÉS: A jelentésekben szereplő egyes értékek számított értékek, amelyeket felfelé vagy lefelé lehet kerekíteni. A kerekítés miatt kissé eltérhetnek a korábbi adatértékektől.

Készítsen hosszú távú terveket

A hosszú távú tervek készítése a következőket foglalja magában:

- Becsülje meg a kapcsolattartó központ jövőbeli követelményeit és költségeit.
- Ügynöki szabadidő konfigurálása és kezelése.

A jövőbeli követelmények becslése

Az Alkalmazáskezelés Stratégiai tervezés része lehetővé teszi a kapcsolattartó központ jövőbeli követelményeinek és költségeinek becslését.

Stratégiai erőforrások kezelése

A Stratégiai erőforrások lapon stratégiai erőforrásokat hozhat létre, szerkeszthet és törölhet. A stratégiai erőforrások azok az emberek és tőkeeszközök, amelyek a kapcsolattartó központot alkotják. Az itt konfigurált stratégiai erőforrások olyan stratégiai tervezési jelentések létrehozására használhatók, amelyek megbecsülik a jövőbeli költségeket és követelményeket.

JEGYZET
A WFO-hoz mellékelt szabványos QM és WFM jelentésekkel kapcsolatos tudnivalókért, valamint Webex a szabványos jelentések futtatására vonatkozó utasításokért lásd QM szabványos jelentések és WFM szabványos jelentések.

Az alaperőforrás az ügynök. Minden más erőforrást közvetlenül vagy közvetve számítanak ki a kapcsolattartó központban lévő ügynökök száma alapján.

PÉLDA Minden 50 felügyelőhöz egy rendszergazdát konfigurál, és minden 20 ügynökhöz beállít egy felügyelőt. A felügyelő közvetlen kapcsolatban áll az ügynökök számával, és egy
A referenciamutató-kezelő a felügyeletek számán keresztül közvetett kapcsolatban áll az alkalmazottak számával.

MEGJEGYZÉS: Az ügynök erőforrás rendszererőforrás. Az Agent erőforrás részleteit szerkesztheti, de nem törölheti.

Ezen az oldalon a következő mezők jelennek meg.

Mező	Leírás
Erőforrás neve	Az erőforrás neve. Ennek a névnek egyedinek kell lennie.
Erőforrás-kategória	Az erőforrás típusa. Az erőforrás lehet emberi erőforrás (alkalmazottak és vállalkozók) vagy tárgyi eszköz (berendezések, bútorok és berendezések).
Erőforrásköltség	Az erőforrás költsége havonta, évente vagy egyszeri kiadásként. A költségnek nullánál nagyobb vagy azzal egyenlő egész számnak kell lennie. Ha egyszeri kiadást választ, adja meg az erőforrás élettartamát hónapokban. Ennek az értéknek egész számnak kell lennie (0–999).
Erőforrás arány	Az erőforrás egyik példányának aránya a másik mennyiségéhez Stratégiai erőforrást egy másik erőforráshoz. Ennek az értéknek számnak kell lennie (0–

Mező	Leírás
	9999). Közvetlenül vagy közvetve minden erőforrás az ügynök erőforráshoz viszonyítva van definiálva. MEGJEGYZÉS: Ez a mező nem található meg az ügynök rendszererőforrásánál, mivel az ügynök az alaperőforrás.
Erőforrások aktuális száma	Ennek a stratégiai erőforrásnak a jelenlegi mennyisége a contact centerben. Ez Az értéknek számnak kell lennie (0–99999). Ha az erőforrás emberi erőforrás, használja a FTE ügynökök számát. Ha a stratégiai erőforrás egyszeri kiadás, használja azon erőforrások számát, amelyek költsége még nem amortizálódott teljesen.

Felvételi tervek kezelése

Használja a Felvételi tervek oldalt a felvételi tervek létrehozásához, szerkesztéséhez és törléséhez. A felvételi terv a felvételi lépések sorozata, amely leírja az ügynökök felvételének folyamatát, hogy megfeleljen a kapcsolattartó központ jövőbeli követelményeinek. A felvételi terveket a stratégiai erőforrásokkal és a stratégiai előrejelzéssel együtt használják a jelentés elkészítéséhez.

MEGJEGYZÉS: Miután létrehozott egy felvételi tervet, az egyes felvételi lépések nem változnak, még akkor sem, ha ezeket a lépéseket szerkesztette vagy törölte a Felvételi lépések oldalon. Lásd: Felvételi lépések kezelése.

Ezen az oldalon a következő mezők jelennek meg.

Mező	Leírás
Csomag neve	A felvételi terv neve. Ennek a névnek egyedinek kell lennie.
Csomag részletei	A felvételi tervhez rendelkezésre álló és hozzárendelt felvételi lépések listája. A hozzárendelt felvételi lépéseket a fel/le nyilak segítségével rendezheti át. Az elérhető felvételi lépések listája megjeleníti a lépés nevét, időtartamát és a lemorzsolódási arányt.

Felvételi lépések kezelése

Használja a Felvételi lépések oldalt a felvételi lépések létrehozásához, szerkesztéséhez és törléséhez. A felvételi lépés a felvételi terv összetevője. Az egyes lépésekhez konfigurált mérőszámok annak meghatározására szolgálnak, hogy hány jelöltnek kell belépnie a felvételi folyamatba ahhoz, hogy megfeleljen a stratégiai előrejelzés által meghatározott jövőbeli ügynöki követelményeknek.

Az előrejelzéshez való felhasználáshoz a felvételi lépéseket a felvételi terv részévé kell tenni a Felvételi tervek oldalon. Lásd Kezelje a felvételi terveket.

> **JEGYZET**
> A felvételi lépés szerkesztése ezen az oldalon nincs hatással az adott lépést tartalmazó felvételi tervekre. Ha például létrehoz egy öt napos lépést, hozzáadja egy felvételi tervhez, majd később módosítja a lépés időtartamát három napra, a felvételi terv lépése öt napos időtartamot tart fenn. Ha a lépést egy másik felvételi tervhez adja hozzá, annak időtartama az új felvételi tervben három nap.
>
> Hasonlóképpen, ha töröl egy felvételi lépést ezen az oldalon, az nem távolítja el azokat a felvételi terveket, amelyekhez már hozzá lett adva.

Ezen az oldalon a következő mezők jelennek meg.

Mező	Leírás
Lépés neve	A felvételi lépés neve. Ennek a névnek egyedinek kell lennie.
Időtartam	A lépés által tartott napok száma. Ennek az értéknek egész számnak kell lennie (1–999).
Lemorzsolódási arány	Azon jelöltek száma a 100-ból, akik ebben a lépésben kiesnek a felvételi folyamatból. Ennek az értéknek egész számnak kell lennie (1–100).

Szolgáltatásvárólista műszakköltségeinek elemzése

A műszakköltségvetés-elemzési kérelem létrehozza az egy vagy több szolgáltatásvárólista műszakköltségeinek elemzéséhez szükséges adatokat.

> MEGJEGYZÉS: Ahhoz, hogy a kérés sikeresen fusson, termelési előrejelzéssel kell rendelkeznie az elemezni kívánt időszakra.

A kérelem futtatása után futtathat egy műszak költségvetés-elemzési jelentést. Ez a jelentés egy szolgáltatásvárólista műszakonkénti költségét jeleníti meg. Ezt a jelentést csak azokhoz a szolgáltatási várólistákhoz tekintheti meg, amelyekhez korábban műszak költségvetés-elemzési kérelmet nyújtott be.

Műszak költségvetés-elemzési kérelem létrehozása

1. A Műszakos költségvetés-elemzési kérelem oldalon adja meg annak az időszaknak a kezdő és záró dátumát, amelynek adatait elemezni szeretné.
2. Válasszon ki egy vagy több szolgáltatásvárólistát.

3. Adja hozzá az elemezni kívánt műszakok paramétereit. Kattintson a Hozzáadás **gombra** , ha sort szeretne hozzáadni a táblázathoz, majd minden sorhoz adja meg a műszakparamétereket:
   - Válassza ki a műszak hosszát a legördülő listából.
   - Adja meg a kívánt kihasználtsági százalékot. Ez az ügynökök szolgálati idejének százalékos aránya.
   - Adja meg a munkához rendelkezésre álló ügynökök maximális számát. Ha ezt WFM szeretné meghatározni, írja be a 9999 értéket.
   - Válassza ki a hét elemzésben használni kívánt napjait. Válassza az Összes **lehetőséget** a hét minden napjának egyetlen kattintással történő kiválasztásához.
4. Ütemezze a kérést. Alapértelmezés szerint a kérés azonnal lefut.

Ügynöki szabadidő kezelése

Az Alkalmazáskezelés Szabadságtervezés szakasza lehetővé teszi az ügynök szabadságának konfigurálását és kezelését.

Teljes munkaidős egyenértéknek megfelelő profilok kezelése

Ha a stratégiai tervezés és szabadságolási funkciókat használja, teljes munkaidős egyenértékű profilokat kell létrehoznia, és ügynököket kell hozzárendelnie ezekhez a profilokhoz. WFM teljes munkaidős ekvivalens profilokat használ a stratégiai tervek létrehozásakor és a szabadságkérelmek elemzésekor.

A teljes munkaidős egyenérték (FTE) egyenlő a tervezett személyek összes órájának számával osztva a teljes munkaidős személyt alkotó heti órák számával (például 40 óra vagy 35 óra). Egy FTE több részmunkaidős személyből állhat, akiknek a heti együttes munkaideje megegyezik a teljes munkaidős személyével, de előfordulhat, hogy nem merülnek fel juttatási költségek.

Előrejelzési és tervezési célokból meg kell határoznia, hogy egy ügynök hány órát kap hetente (például 20, 35 vagy 40 óra). WFM ezt az értéket használja az előrejelzéshez szükséges FTE ügynökök számának meghatározására. Ha a fizetett órák száma 40, és az előrejelzés 80 órát hív, akkor két teljes munkaidős ügynökre van szüksége.

> **PÉLDA** Egy kapcsolattartó központnak 100 ügynöke van. Egy FTE heti 40 fizetett óra (havi 160 óra), és egy FTE ügynök havonta $3,000-t keres. Minden ügynöknek nyolc órát kell igénybe vennie Képzés ebben a hónapban. Ez 800 óra edzés egy hónapban (100 × 8). Ha a képzés óráinak számát teljes munkaidős egyenértékre változtatja, akkor öt teljes munkaidős egyenértékre (800 ÷ 160) lesz szüksége, ami megfelel az adott hónapban képzésre fordított $15,000 (5 × $3,000). A stratégiai tervezés alkalmazásával a költségek előzetes meghatározásához a vezetők kevesebb képzési órát kérhetnek a költségvetésükhöz képest, vagy eloszthatják a képzést két vagy három hónapos időszakra.

Mezőleírások

Használja a Teljes munkaidős egyenérték profilok oldalt teljes munkaidős egyenértéknek megfelelő

profilok létrehozásához, szerkesztéséhez és törléséhez. A Teljes munkaidős egyenérték profilok

Mező	Leírás
oldalon található mezők leírása az alábbiakban található.	
FTE neve	A FTE profil egyedi neve.
Minimális heti óraszám	A profilhoz tartozó heti fizetett órák minimális száma. Heti
maximális óraszám	A profilhoz tartozó heti fizetett órák maximális száma.
Ügyintézők hozzárendelése	Rendeljen ügynököket ehhez a profilhoz. Ez szükséges a nyaralás tervezéséhez. Egy Az ügynök csak akkor kérhet szabadságot, ha az ügynök hozzá van rendelve egy FTE profilhoz.

Szabadságtípusok kezelése

A Szabadságtípusok lapon szabadságtípusokat hozhat létre és kezelhet, valamint kivételeket társíthat adott szabadságtípusokhoz. Ez lehetővé teszi, hogy pontosan testreszabja, mit jelentenek az egyes szabadságtípusok a kapcsolattartó központban.

> MEGJEGYZÉS: A létrehozott szabadságtípusok automatikusan hozzá lesznek rendelve a Vállalati nézethez és az Önhöz rendelt nézetekhez.

Kivételt képeznek azok a tevékenységek, amelyek elvonják az ügynököket a szolgálattól. Több kivételt is leképezhet ugyanarra a szabadságtípusra, de mindegyik kivétel csak egyetlen szabadságtípushoz rendelhető hozzá. Ki kell választania egy kivételt, hogy munkafolyamat-kivétel legyen. A munkafolyamat-kivételekkel kapcsolatos további információkért lásd: Ügynökkérések kezelésének automatizálása.

Nyaralási típusok például a következők:

- Betegnapok
- Esküdtszéki kötelesség
- Lebegő ünnepek
- Szünidő

A szabadságtípusok és szabadságtervek használatával Webex WFO lehetővé teszi annak nyomon követését, hogy az egyes szabadságtípusok hány óráját használta fel egy ügynök.

A HRMS-integrációval rendelkező rendszerekben (lásd a "HRMS integrálása a Webex WFO-val" című részt a *Webex WFO adatimportálási referencia útmutatóban*) ezeket az információkat egy fájlba exportálják, amely naponta importálható a HRMS-be.

> MEGJEGYZÉS: Ha integrálja a HRMS-t, akkor nem állít be szabadságterveket Webex WFO-ban. Ezeket a HRMS-en belül hozzák létre.

A HRMS-integráció nélküli rendszerekben ez az információ az egyes ügynökökhöz konfigurált szabadságtervre vonatkozik. Mindkét rendszerben az ügynök számára elérhető szabadságórák a Felhasználók kezelése oldalon jelennek meg, és a Szabadság állapota jelentésben jelenthetők.

Szabadságtípus létrehozása

1. Válassza az Új szabadságtípus létrehozása lehetőséget .
2. Adja meg a szabadság típusának nevét a **Szabadság típusa** mezőben (például "Betegnapok" vagy "Gyászszabadság").
3. Válasszon ki egy vagy több kivételt ehhez a szabadságtípushoz.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Miután létrehozott egy szabadságtípust, felveheti azt egy vagy több szabadságtervbe (lásd: Szabadságtervek kezelése).

Szabadságtípus szerkesztése

1. Válassza a Meglévő szabadságtípus **szerkesztése vagy törlése lehetőséget**.
2. Válasszon ki egy szabadságtípust a **Szabadság típusa** legördülő listából.
3. Végezze el a szükséges módosításokat a szabadság típusán.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Szabadságtípus törlése

1. Válassza a Meglévő szabadságtípus **szerkesztése vagy törlése lehetőséget**.
2. Válasszon ki egy szabadságtípust a **Szabadság típusa** legördülő listából.
3. Kattintson a Delete elemre .

> MEGJEGYZÉS: Nem szerkesztheti és nem törölheti azokat a szabadságtípusokat, amelyek nem tartoznak a látókörébe. Ha a nézeten belül egy szabadságtípushoz olyan kivételek vannak hozzárendelve, amelyek nem tartoznak az Ön nézetébe, akkor azt nem szerkesztheti Nyaralás típusa. Ez biztosítja, hogy véletlenül se távolíthasson el olyan kivételeket, amelyeket nem tekinthet meg.

MEGJEGYZÉS: Ha töröl egy szabadságtípust, az minden azt használó szabadságtervből törlődik.

Mezőleírások

A Szabadságtípusok lapon kivételeket rendelhet az egyes szabadságtípusokhoz.

A Szabadságtípusok oldal mezőinek leírása meglévő szabadságtípus szerkesztésekor vagy törlésekor, illetve új szabadságtípus létrehozásakor az alábbiakban található.

Mező	Leírás
Kivételek	Kivételeket rendel a szabadság típusához. Válasszon ki egy kivételt, amely az ehhez a szabadságtípushoz használt munkafolyamat-kivétel lesz. MEGJEGYZÉS: A szabadságkérelmek jóváhagyásához minden szabadságtípushoz meg kell adni egy munkafolyamat-kivételt automatikusan egy munkafolyamat által (további információkért lásd: Ügynökkérések kezelésének automatizálása).
Nyaralás típusa	A nyaralás típusának neve.

Nyaralási tervek kezelése

A szabadságtervek határozzák meg az ügynökökhöz rendelt szabadságterveket. Több szabadságtervet is létrehozhat a különböző típusú ügynökök (például részmunkaidős ügynökök és teljes munkaidős ügynökök) szabadságának kezelésére. A szabadságtervek a Szabadságtípusok segítségével írják le, hogy az ügynökök hogyan követik nyomon a szabadidejüket (lásd: Szabadságtípusok kezelése). Ennek kezelése az Ön ügyfélszolgálati központjára jellemző.

BEVÁLT GYAKORLAT Az egyéni szabadságtervek célja (de nem kötelező) egy egész évre (január 1-től december 31-ig).

MEGJEGYZÉS: A Szabadságtervek oldal csak olyan rendszerekben érhető el, amelyek nem használnak HRMS-integrációt. Azok a rendszerek, amelyek HRMS-integrációt használnak, a HRMS-től kapják meg a nyaralási terveiket (lásd: Integráció humánerőforrás-gazdálkodási rendszer).

Nyaralási terv létrehozása

1. Adja meg a terv egyedi nevét a **Terv neve** mezőben.
2. Adja meg a terv kezdő dátumát a **Kezdő dátum** mezőben.
3. Adjon meg egy záró dátumot a **Záró dátum** mezőben.

4. Válassza ki a **hozzárendelni kívánt szabadságtípust** , és rendeljen hozzá órákat. További információ a szabadságtípusok létrehozásáról: Szabadságtípusok kezelése.
5. Ügynökök hozzárendelése a szabadságtervhez.
6. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Szabadságterv szerkesztése

1. Válasszon ki egy szabadságtervet a **Terv** kiválasztása legördülő listából.
2. Módosítsa bármelyik szabadságterv mező értékét.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Nyaralási terv másolása

MEGJEGYZÉS: A szabadságterv másolása az eredeti terv összes adatát átmásolja (beleértve a hozzárendelt ügynököket is). Ha bármilyen *dátumátfedés van* az új és az eredeti nyaralási tervek között, akkor minden ügynök
Törölve az eredeti tervből.

1. Válasszon ki egy szabadságtervet a **Terv** kiválasztása legördülő listából.
2. Adja meg a szabadságterv nevét az **Új terv neve** mezőben. Ha az új szabadságterv megegyezik az eredeti tervvel a következő évi dátumokkal, akkor nem kell módosítania az új szabadságterv nevét.
3. Adja meg a terv kezdő dátumát a **Kezdő dátum** mezőben.
4. Adjon meg egy záró dátumot a **Záró dátum** mezőben.
5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Nyaralási terv törlése

1. Válasszon ki egy szabadságtervet a **Terv** kiválasztása legördülő listából.
2. Kattintson a Delete elemre .

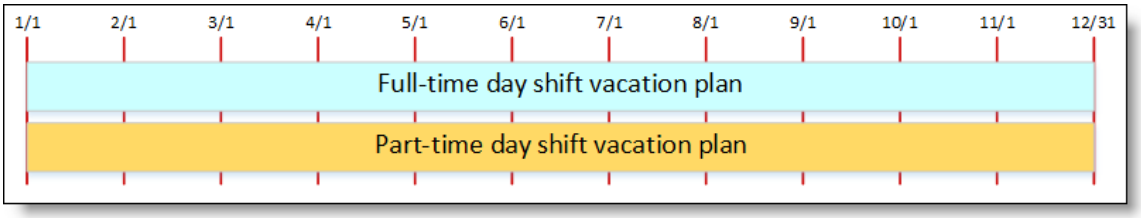
Nyaralási terv példák

A vállalat meghatározza az egyes nyaralási tervek követelményeit. Például a következők lehetnek a teljes munkaidős belépő szintű ügynökök szabadságtervének attribútumai (a szabadságtípusok a Szabadságtípusok oldalon vannak meghatározva):

Mező	Érték
Csomag neve	Teljes munkaidős nappali műszak (belépő szint)
Kezdési dátum	2016. január 1.
Befejező dátum	2016. december 31.
Nyaralási típusok	▪ Személyes és betegnapok - 24 óra ▪ Gyászszabadság - 16 óra ▪ Floating Holiday - 24 órás ▪ Zsűri szolgálat - 40 óra ▪ Nyaralási napok - 80 óra
Ügyintézők hozzárendelése	▪ Adams, Ann ▪ Pék, Ben ▪ Clark, Charlotte stb.

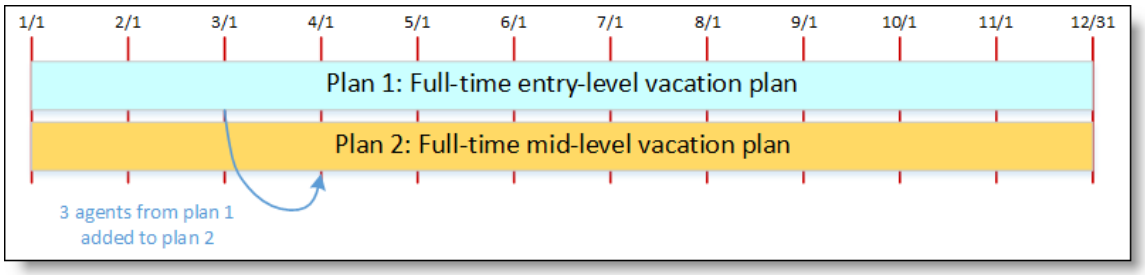
Létrehozhat egymást átfedő dátumokkal rendelkező szabadságterveket. Az ügynökök azonban csak egyetlen szabadságtervhez rendelhetők hozzá egy adott napon.

1. példa: Egymást átfedő nyaralási tervek közös ügynökök nélkül



Ezek érvényes nyaralási tervek, mert bár átfedik egymást, nincsenek közös ügynökök a két terv között.

2. példa: Ügynökök mozgatása nyaralási tervek között

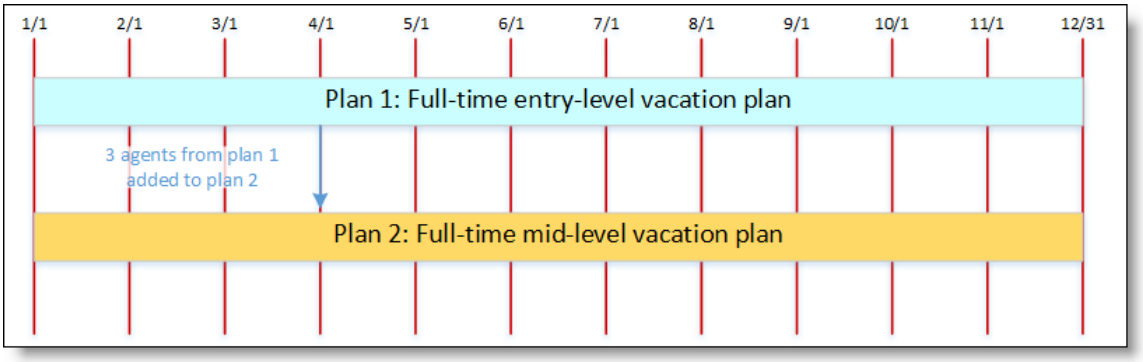


Ebben a példában az ügyfél olyan szabadságterveket állított be, amelyek az ügynöki tapasztalat szintjétől függően változnak. Április 1-jén három ügynök jogosult lesz arra, hogy hozzáadódjon a 2. nyaralási tervhez. Egy rendszergazda proaktív módon szeretné áthelyezni ezeket az ügynököket a március 1-jei 2. nyaralási tervbe.

A szabadságtervek módosításai azonnal hatályba lépnek, és az ügynökök nem lehetnek egyszerre az 1. és a 2. tervben. A rendszer hibaüzenetet jelenít meg.

Ebben a helyzetben két műveletet hajthat végre:

- Rendelje hozzá az ügynököket a 2. tervhez március 1-jén. Miután az ügynökök hozzá lettek rendelve a 2. tervhez, már nem lesznek hozzárendelve az 1. tervhez, és aktívak lesznek a 2. tervben. Március 1. és április 1. között megkapják a 2. tervhez rendelt nyaralási jogosultságokat (bár még nem szerezték meg őket). Az 1. terv többi meglévő ügynökét nem érinti a változás.
- Törölje a módosítást, és április 1-jén adja hozzá az ügynököket az 1. tervből a 2. tervbe.



Mezőleírások

A Nyaralási tervek lapon szabadságterveket rendelhet hozzá, hozhat létre, szerkeszthet, másolhat vagy törölhet.

MEGJEGYZÉS: Egy ügyintézőt egy napon csak egy szabadságtervhez lehet hozzárendelni (ugyanaz az ügyintéző nem rendelhető hozzá egymást átfedő szabadságtervekhez).

A Nyaralási tervek oldal mezőinek leírása alább található.

Mezők	Leírás
Csomag neve	A csomag egyedi neve. **PÉLDA** : Érvényes névre példa a "Teljes munkaidős, legfeljebb 5 éves szolgálat".
Csomag kiválasztása	Válassza ki a másolni, szerkeszteni vagy törölni kívánt tervet.
Kezdési dátum	A nyaralási terv kezdő dátuma ÉÉÉÉ-HH-NN formátumban. Másik lehetőségként kiválaszthat egy dátumot a dátumválasztóval.
Befejező dátum	A nyaralási terv záró dátuma, ÉÉÉÉ-HH-NN formátumban. Másik lehetőségként kiválaszthat egy dátumot a dátumválasztóval.
Szabadságtípusok/kiosztott órák	Válasszon ki egy elérhető szabadságtípust, és ossza ki az órák számát az adott típushoz. Ismételje meg ezt minden olyan szabadságtípusnál, amelyhez órákat szeretne rendelni. Egy nyaralási tervhez legfeljebb 20 szabadságtípust adhat hozzá.
Ügyintézők hozzárendelése	Válassza ki azokat az ügyintézőket, akikhez hozzá szeretné rendelni ezt a tervet. Egy ügynök lehet Egy adott napon csak egy tervhez van hozzárendelve.
Új csomag neve	Annak az új szabadságtervnek a neve, amelybe értékeket szeretne másolni. Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha a Terv másolása lehetőséget választja.

Szabadságok kiosztásának kezelése

A Szabadidő-kiosztások lapon beállíthatja azt a maximális időt, amelyet a szolgáltatási várólistában lévő ügynökök az év minden napján felvehetnek.

A szabadságkiosztásokat teljes munkaidős egyenértékben (FTE) vagy órában állíthatja be attól függően, hogy a rendszergazda melyik egységet választotta ki a WFM Általános beállítások oldalon (lásd: Rendszerszintű WFM beállítások konfigurálása).

Szabadságkiosztások használata szabadságkérelmekkel

Amikor egy felügyelő jóváhagyja egy ügynök részleges vagy teljes szabadnapra vonatkozó szabadságkérelmét, WFM kivonja az ügynök által kért időt az adott napra megadott szabadságból. Annak megtekintése, hogy mennyi szabadidő van hátra egy adott napon, segíthet mind az ügynököknek, mind a felügyelőknek

Tájékozott döntések a szabadság igénylésével és jóváhagyásával kapcsolatban.

> MEGJEGYZÉS Ha a szabadságkérelem áthalad egy munkafolyamaton, az ügynöknek konfigurálnia kell egy fő szolgáltatási várólistát a kiosztások helyes kiszámításához. A munkafolyamat a fő Szolgáltatásvárólista, amelyből le kell vonni a kiosztásokat.

A felügyelők és az ügynökök láthatják, hogy mennyi marad a szabadságból, ha a következőket teszik:

- Felügyelők – Tekintse meg az Elosztási rés oszlopot a szabadságkérelmek áttekintése közben (lásd: Kérelmek jóváhagyása vagyelutasítása).
- Ügynökök – tekintse meg a Rendelkezésre álló allokáció oszlopot a szabadságkérelmek létrehozásakor (lásd: Szabadság kérése).

> MEGJEGYZÉS: Ez a funkció csak akkor érhető el, ha a rendszergazda beállította a WFM a Szabadidő kiosztása gomb megjelenítésére (lásd: Rendszerszintű WFM beállításainak konfigurálása).

> MEGJEGYZÉS: Az ügynökök soha nem fognak negatív értéket látni a szabadságok kiosztásakor. Ha az érték nulla alá csökken, az ügynök nullát fog látni a fennmaradó allokációként. Ez elriasztja az ügynököket attól, hogy Szabadságot vesz ki a létszámhiányos napokon.

A felügyelők és az ügynökök a hátralévő szabadságokat teljes munkaidős egyenértékben vagy órában látják attól függően, hogy az adminisztrátor melyik egységet választotta ki.

Szabadságkiosztások kiszámítása szabadságkérelmekkel

A következő szakaszok ismertetik WFM hogyan vonja ki a szabadságkérelmeket a szabadságkiosztásokból.

Szabadságkérések teljes munkaidős egyenértékkel vagy órákkal

Amikor a felügyelő jóváhagy egy szabadságkérelmet, az az összeg, amelyet a WFM levon a kérelem napjára kiosztott szabadságokból, attól függ, hogy a rendszergazda beállította-e WFM a teljes munkaidős egyenértékek vagy órák megjelenítésére:

- FTE-k – WFM a következő képletet használja:

  Az adott napra kiosztott szabadságok száma – (Részleges vagy egész napos szabadságkérésben eltöltött órák száma ÷ Alapértelmezett napi FTE)

  > MEGJEGYZÉS: Az alapértelmezett napi FTE a Rendszerszintű WFM beállításainak konfigurálása oldalon állítható be.

- Órák – WFM a következő képletet használja:

A napi szabadságok kiosztása - Részleges vagy egész napos szabadságkérés óráinak száma

Egész napos szabadságkérelmek

A fenti számításokban az egész napos szabadságkérésből levont idő attól függ, hogy az ügynököknek van-e ütemezése azokra a napokra, amelyekre szabadságot kérnek:

- Az ügynököknek ütemezésük van – WFM azt a fizetett időt használja fel, amelyet az ügynöknek azon a napon kell dolgoznia, amelyre szabadságot kér.
- Az ügynökök még nem rendelkeznek ütemezéssel – WFM az ügynök heti minimális óráinak töredékét használja (a Teljes munkaidős egyenérték profilok kezelése oldalon konfigurálva és hozzárendelve) annak kiszámításához, hogy hány óra egyenlő egy egész nappal:

  Heti minimális óraszám ÷ 5 = Órák száma egy egész napos szabadságkérésben

> MEGJEGYZÉS Amikor az ügynökök szabadságot kérnek egy olyan napra, amelyre még nincs ütemezésük, WFM mindig elosztja a heti minimális óráikat öttel, nem pedig a hét napjainak számával, amely
> A szolgáltatási várólistáik valójában nyitva vannak.

Az alábbi táblázat bemutatja, mi történik a szabadságkiosztásokkal, ha három ügynök szeptember 10-re küld szabadságkérelmet, és a következő feltételek mind teljesülnek:

- Az ügynököknek még nincs ütemtervük szeptember 10-re.
- Az ügynökök hetente eltérő minimális órákkal rendelkeznek.
- Az alapértelmezett napi FTE 8 óra.
- A szabadságkiosztások kijelző egysége a teljes munkaidős egyenérték.
- A szeptember 10-i szabadidő 3 teljes munkaidős egyenérték.

Szabadságot kérő	Min. óra/hét számítás	Hatásszámítás (FTE)
"A" ügynök	20 perc óra ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 teljes munkaidős egyenérték
B ügynök	30 perc óra ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 teljes munkaidős egyenérték
C ügynök	40 perc óra ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 teljes munkaidős egyenérték
TELJES		2,25 teljes munkaidős egyenérték

Miután a felügyelő jóváhagyta ezeket a szabadságkérelmeket, a szeptember 10-re fennmaradó szabadságok a következők 0,75 teljes munkaidős egyenérték.

MEGJEGYZÉS Ha egy ügynök több szolgáltatási várólistához tartozik, a szabadságkérelmet jóváhagyó felügyelő határozza meg, hogy melyik szolgáltatási várólista FTE kiosztására vonatkozik.

Szabadságkiosztások másolása

A szolgáltatásvárólisták szabadságkiosztásait átmásolhatja egy másik évre vagy egy másik szolgáltatási várólistára bármely évre.

A másolási művelet egyszerre másol egy teljes évnyi szabadságkiosztást, és lecserél minden olyan szabadságot, amely korábban be lett állítva ahhoz a szolgáltatási várólistához, amelybe másol. Ez a csere akkor is megtörténik, ha teljes munkaidős egyenértéket vagy órákat adott meg kevesebb hónapra ahhoz a szolgáltatási várólistához, amelybe másol, mint ahhoz a szolgáltatási várólistához, amelybe másol.

1. példa: Mindkét szolgáltatásvárólista egy teljes évre szóló szabadságkiosztással rendelkezik

Az alábbi lista azt mutatja be, hogy mi történik, ha egy teljes éves teljes munkaidős egyenértékkel vagy órával rendelkező szolgáltatási várólistából egy másik szolgáltatási várólistába másol szabadságot, amely szintén teljes éves teljes munkaidős egyenértéket vagy órát tartalmaz:

- Szituáció – Az A és a B szolgáltatási várólista esetében is be vannak állítva a szabadságkiosztások. Az A szolgáltatási várólistába 2018 egészére vonatkozóan megadott teljes munkaidős egyenérték vagy óraszám, a B szolgáltatási sorban pedig 2019 egészére vonatkozóan megadott teljes munkaidős egyenérték vagy óraszám van megadva.
- Művelet – Az A szolgáltatásvárólista 2018-as szabadságkiosztásait átmásolja a B szolgáltatásvárólista 2019-es szabadságkiosztásaira.
- Eredmény – Az A szolgáltatási várólista szabadságkiosztásai felváltják a B szolgáltatási várólista összes szabadidejét. A B szolgáltatási várólista 2019-es szabadságkiosztásai mostantól megegyeznek az A szolgáltatási várólista 2018-as szabadságkiosztásaival.

2. példa: A szolgáltatásvárólisták különböző számú hónapra lefoglalt szabadsággal rendelkeznek

Az alábbi lista azt mutatja be, hogy mi történik, ha egy csak egy hónapnyi teljes munkaidős egyenértékkel vagy órával rendelkező szolgáltatásvárólistából másol ki szabadságokat egy másik szolgáltatási várólistába, amely egy teljes év teljes munkaidős egyenértékével vagy óráival rendelkezik:

- Szituáció – Az A és a B szolgáltatási várólista esetében is be vannak állítva a szabadságkiosztások. Az A szolgáltatási várólistába csak 2018 márciusára megadott teljes munkaidős egyenérték vagy óra, a B szolgáltatási sorban pedig az összes 2019-es évre megadott teljes munkaidős egyenérték vagy óra tartozik.
- Művelet – Az A szolgáltatásvárólista 2018-as szabadságkiosztásait átmásolja a B szolgáltatásvárólista 2019-es szabadságkiosztásaira.
- Eredmény – Az A szolgáltatási várólista szabadságkiosztásai felváltják a B szolgáltatási várólista összes szabadidejét. Most a B szolgáltatási várólista nem csak ugyanazokkal az FTE-kkel vagy órákkal rendelkezik 2019 márciusában, mint az A szolgáltatási várólista 2018 márciusában. A B szolgáltatási várólista 2019 hátralévő részében ugyanazokkal az FTE-kkel vagy órákkal rendelkezik, mint az A szolgáltatási sor 2018 hátralévő részében, ami azt jelenti, hogy nincs. Bár

Az A szolgáltatásvárólista csak egy adott hónapra konfigurált szabadságkiosztásokkal rendelkezik, a másolási művelet a B szolgáltatási várólista összes többi hónapját üres helyekkel tölti ki.

Szabadságkiosztások és időzónák

Az ügynökök által a szabadságkérésben látott szabadságkiosztási lista az alapértelmezett időzónát tükrözi, bár az ügynök szabadságkérelme az ügynök megjelenítési időzónájában jelenik meg és kerül elküldésre.

A szabadságkiosztások attól függően kerülnek ki a szolgáltatásvárólista gyűjtőjéből, hogy az időtartam nagy része melyik napot fedi le az alapértelmezett időzónában. Ha a szabadság egyenlően oszlik meg két nap között, a kiosztás ki lesz véve a gyűjtőből az időtartam kezdő dátumára.

Az alábbi táblázat példákat mutat be arra, hogy mi történik, ha egy ügynök szabadságkérelme (EST) átlépi az éjfélt az alapértelmezett időzónában (PST). Ahogy az ábrán látható, az a dátum, amikor a szabadságok nagy része az alapértelmezett időzónába esik, határozza meg, hogy melyik szolgáltatási várólista-gyűjtőből kerül ki a kiosztás.

Szabadságkérés (EST)	Alapértelmezett időzóna (PST)	Érintett kiosztási vödör
október 10., 00:00 október 10. 24:00	október 10, 21:00 (3 óra) október 11, 21:00 (21 óra)	11. október
október 10., 00:00 október 10., 05:00	október 9., 21:00 (3 óra) október 10, 02:00 (2 óra)	9. október
október 10., 00:00 október 10., 06:00	október 9., 21:00 (3 óra) október 10., 03:00 (3 óra)	9. október

Mezőleírások

A Szabadidő-kiosztások lapon megadhatja, szerkesztheti, másolhatja és törölheti a szolgáltatási várólisták szabadságkiosztásait. A szabadidő-allokációk szerkesztésekor az oldalon lévő mezők leírása alább

Mező	Leírás
Szolgáltatási várólista	Az a szolgáltatási várólista, amelyhez allokációkat szeretne
konfigurálni. Év	Az az év, amelyhez allokációkat szeretne konfigurálni.
Hónap	Az a hónap, amelyre allokációkat szeretne konfigurálni. Ha kiválaszt egy adott hónapot, csak arra a hónapra konfigurálhatja a kiosztásokat. Ha az Összes lehetőséget választja, konfigurálhatja a kiosztásokat az egész évre.

Mező	Leírás
Gyors belépés	Ha gyorsan be szeretné írni az értékeket az elosztási táblázatba, adja meg a kívánt kiosztást A hét minden napjára. Ezt az értéket alkalmazza a rendszer a hét minden megfelelő napjára az elosztási táblában. Ha a kurzor egy adott nap mezőjében van, az elosztási táblázat megfelelő napjai kék színnel vannak kiemelve. A kiosztási táblázat értékeit szerkesztheti, miután kitöltötte azt a Gyors bevitel segítségével. A gyorsbeviteli mezőkbe csak egész számokat írhat be. A megadott értékek lehetnek teljes munkaidős egyenérték vagy óra, attól függően, hogy a rendszergazda melyik egységet választotta ki (lásd: Rendszerszintű beállítások konfigurálása WFM

A szabadidő-allokációk másolásakor az oldalon található mezők leírása alább található.

Mező	Leírás
Szolgáltatási várólista	A másolni kívánt kiosztásokat tartalmazó szolgáltatás-
üzenetsor. Év	Az év a másolni kívánt kiosztásokkal.
Másolás várólistára	Az a szolgáltatás-várólista, amelybe a kiosztásokat
másolni szeretné. Másolás évbe	Az az év, amelybe a kiosztásokat másolni szeretné.

Ügynöki szabadságjelentések

A WFO-hoz mellékelt szabványos QM és WFM jelentésekkel kapcsolatos tudnivalókért, valamint Webex a normál jelentések futtatására vonatkozó utasításokért lásd QM Szabványos jelentések és WFM Szabványos jelentések.

Kapcsolatok, személyek és folyamatok elemzése

A kapcsolatok, személyek és folyamatok elemzése a következőket foglalja magában:

- Adatok gyűjtése és feldolgozása elemzési feladatokkal.
- Adatok rendszerezése átiratokból, automatizált asztali műveletekből és Smart Desktop eseményindítókból.
- Adatok megtekintése az irányítópultokon az Analytics irányítópult oldalán.

Analytics-feladatok létrehozása

A Feladatkezelő oldalon adatokat gyűjthet és dolgozhat fel Analytics-feladatokkal. Ezek a feladatok elemzik az aktuális vagy korábban rögzített adatokat. Ezek az adatok tartalmazhatnak hangfelvételeket, e-maileket, szövegeket, valamint asztali és eseményadatokat.
Webex WFO a feldolgozott adatokat kereshető adatbázisba helyezi.

Az elemzési feladatok lehetnek folyamatban lévők (minden alkalommal futnak, amikor új adatok érkeznek a rendszerbe) vagy alkalmi jellegűek (egyszer futnak egy ütemezett időpontban és dátumon).

Az Analytics-feladatok ütemezésekor ne feledje a következőket.

- Ha egy beszédfelismerési feladat sikertelen, Webex Windows Fájlkezelő később újra megpróbálja végrehajtani a feladatot.
- A Feladatkezelő időzónája a szervezet alapértelmezett időzónája.

Előfeltételek

- A szervezet az alábbi licencek egyikével rendelkezik:
  - Az Analytics alapjai
  - Nagyvállalati analitika
  - Asztali elemzés (lehetővé teszi Asztali elemzés feladatok létrehozását)
- Az alábbi engedélyek közül legalább eggyel rendelkezik:
  - Az asztali elemzés felügyelete
  - A beszédelemzés felügyelete
  - A beszédfelismerés felügyelete szövegelemzéssé

    - A szövegelemzés felügyelete
    - Prediktív elemzés felügyelete
- Feladat létrehozásához legalább egy csoportra kiterjedő hatókörrel kell rendelkeznie. Ha csak egy csapatra van hatóköre, és nem arra a csoportra, amelyhez a csoport tartozik, akkor nem hozhat létre feladatot a csoport számára.
- (Asztali elemzéshez) Az alkalmazások és webhelyek konfigurálása az Asztalkezelő lapon történik.
- (Asztali elemzéshez) Az alkalmazás és a webhely mezők a Field Manager oldalon konfigurálhatók.
- (Hang- és szövegelemzéshez) A kifejezések és kifejezéskategóriák a Kifejezéskezelő oldalon konfigurálhatók.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > Analytics > Feladatkezelő

Eljárások

Új feladat létrehozása

1. Kattintson a Create Task (Feladat **létrehozása) gombra**.
2. Adjon egyedi nevet a tevékenységnek a **Név** mezőben.
3. Válassza ki a létrehozni kívánt feladat típusát a **Típus** legördülő listából. A megjelenő mezők a kiválasztott feladat típusától függően változnak. A további lépésekhez kattintson az alábbi feladattípusra.

   Asztali elemzés

   Beszéd szöveggé (átírás)

   Szövegelemzés

   Prediktív értékelési pontszám

   Prediktív nettó promóter pontszám

   Automatikus QM

   #### Asztali elemzés

   Ez a feladat feldolgozza a feltöltött asztali elemzési adatokat, és egyesíti ezeket az információkat az ügynökök hang- és képernyőfelvételi adataival. A feladatok Asztali elemzés engedélyre Asztali elemzés szükséges.

1. **A feladat** futtatása szakaszban állítsa be, hogy mikor fusson a feladat, és hogy a feladat milyen dátumtartományban elemezze az adatokat.

Folyamatos és **ad-hoc** gombok	Ha a feladatot akkor szeretné futtatni, amikor új adatok érkeznek a rendszerbe, válassza a Folyamatban **lehetőséget**. Ezzel letiltja a dátum, idő és tartomány mezőket. Ha csak egyszer szeretné futtatni a feladatot, válassza az Ad-hoc **lehetőséget**.
Feladat ütemezése	Válassza ki a feladat kezdési dátumát és időpontját. A dátum lehet: a mai dátum vagy egy jövőbeli dátum. Az időnek a jövőben kell lennie. Ez nem lehet az aktuális idő.
Hívások kiválasztása	Válassza ki a kívánt adattartomány kezdő és záró dátumát szeretné, ha a feladat feldolgozható lenne. A kezdő dátumnak legalább egy nappal korábbinak kell lennie. Ez nem lehet a mai dátum. A záró dátumnak későbbinek kell lennie, mint a kezdő dátum, de a mai dátum előtt.

2. **A Csoportok és csapatok** szakaszban rendeljen csoportokat és csapatokat a feladathoz. Csak a hatókörön belüli csoportok és csapatok érhetők el.

   MEGJEGYZÉS: Ha hozzárendel egy csoportot, de nem rendel hozzá csapatot, Webex WFO hozzárendeli a feladatot a csoport összes csapatához.

3. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Beszéd szöveggé (átírás)

Ez a feladat átírja a hangfelvételeket, majd előre definiált kifejezéseket keres a szövegben (amelyeket a Kifejezéskezelő lapon konfigurálhat), és az eredményeket kereshető adatbázisban tárolja. Az átírási feladatok kezeléséhez Beszéd felügyelete szövegelemzésbe engedélyre van szükség.

1. Válassza ki a feladathoz társított nyelvet a **Nyelv** legördülő listából. A választott nyelv határozza meg, hogy mi jelenjen meg az elérhető kifejezéskategóriák listájában.

   MEGJEGYZÉS: A legördülő lista egyes nyelvei további konfigurációt igényelhetnek a Webex WFO implementációhoz. Forduljon az ügyfélszolgálathoz a nyelv biztosítása érdekében

   Az átírni kívánt beállítás konfigurálva van az Ön számára.

2. (Nem kötelező) Angol átiratok esetén válassza az Engedélyezés **lehetőséget** a Hangulatelemzés szakaszban, hogy Webex WFO elemezze a névjegyben kifejezett érzelmeket. Megtekintheti egyetlen partner hangulatát a médialejátszóban, és hangulat alapján szűrheti a névjegyeket az Interakciók oldalon. A hangulatelemzés létrehozza az ügynök nettó hírnév pontszámát is, amely megjelenik a médialejátszóban. Válassza a Letiltás **lehetőséget** a rendszererőforrások megőrzéséhez.
3. Válassza **az Engedélyezés** lehetőséget a **Kifejezéstalálatok** szakaszban, hogy Webex WFO keresési átirata legyen a szervezet összes aktív, előre definiált kifejezéséhez. Válassza a Letiltás **lehetőséget** a rendszererőforrások megőrzéséhez (nem ajánlott: a kifejezéslekérések az Analytics számos funkciójának fontos összetevői).
4. Válasszon ki egy meglévő **indexcímkét**, vagy hozzon létre egy új indexcímkét a feladathoz.
5. **A feladat** futtatása szakaszban állítsa be, hogy mikor fusson a feladat, és hogy a feladat milyen dátumtartományban elemezze az adatokat.

Folyamatos és **ad-hoc** gombok	Ha a feladatot akkor szeretné futtatni, amikor új adatok érkeznek a rendszerbe, válassza a Folyamatban **lehetőséget**. Ezzel letiltja a dátum, idő és tartomány mezőket. Ha csak egyszer szeretné futtatni a feladatot, válassza az Ad-hoc **lehetőséget**.
Feladat ütemezése	Válassza ki a feladat kezdési dátumát és időpontját. A dátum lehet: a mai dátum vagy egy jövőbeli dátum. Az időnek a jövőben kell lennie. Ez nem lehet az aktuális idő.
Hívások kiválasztása	Válassza ki a kívánt adattartomány kezdő és záró dátumát szeretné, ha a feladat feldolgozható lenne. A kezdő dátumnak legalább egy nappal korábbinak kell lennie. Ez nem lehet a mai dátum. A záró dátumnak későbbinek kell lennie, mint a kezdő dátum, de a mai dátum előtt.

6. (Nem kötelező) Az átírt hívások összegzésének létrehozásához jelölje be az **Engedélyezés** választógombot a **AI-interakció összefoglaló** szakasza.
7. Adja meg az átírni kívánt hívások hozzávetőleges százalékát a **Százalék** mezőben. Webex WFO minden hívásnak megadja a meghatározott esélyt az átírásra, ahelyett, hogy egy meghatározott időszak alatt fogadott összes hívás százalékát írná át. Ez azt eredményezi, hogy a hívások beérkezésekor reprezentatív minta kerül átírásra. Lesz némi eltérés a százaléktól, de ez az eltérés idővel kevésbé lesz jelentős.

8. (Nem kötelező) Konfigurálja azokat a **feltételeket** , amelyeknek teljesülniük kell a hívás átírásához. A választott feltételtől függően további mezők jelennek meg egy operandushoz és egy értékhez vagy időtartományhoz.

   MEGJEGYZÉS: Ha ezt a választható részt használja, a szűrőfeltételeknek nem megfelelő hívások nem kerülnek átírásra.

9. **A Csoportok és csapatok** szakaszban rendeljen csoportokat és csapatokat a feladathoz. Csak a hatókörön belüli csoportok és csapatok érhetők el.

   MEGJEGYZÉS: Ha hozzárendel egy csoportot, de nem rendel hozzá csapatot, Webex WFO hozzárendeli a feladatot a csoport összes csapatához.

10. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Szövegelemzés

Ez a feladat előre definiált kifejezéseket keres a rögzített e-mailekben vagy csevegési szövegekben (amelyeket a Kifejezéskezelő oldalon konfigurálhat), és az eredményeket kereshető adatbázisban tárolja. A Text Analytics-feladatok kezeléséhez Adminisztrálás Text Analytics engedélyre van szükség.

1. Válasszon ki egy meglévő **indexcímkét**, vagy hozzon létre egy új indexcímkét a feladathoz.
2. **A feladat** futtatása szakaszban állítsa be, hogy mikor fusson a feladat, és hogy a feladat milyen dátumtartományban elemezze az adatokat.

Folyamatos és **ad-hoc** gombok	Ha a feladatot akkor szeretné futtatni, amikor új adatok érkeznek a rendszerbe, válassza a Folyamatban **lehetőséget**. Ezzel letiltja a dátum, idő és tartomány mezőket. Ha csak egyszer szeretné futtatni a feladatot, válassza az Ad-hoc lehetőséget .
Feladat ütemezése	Válassza ki a feladat kezdési dátumát és időpontját. A dátum lehet: a mai dátum vagy egy jövőbeli dátum. Az időnek a jövőben kell lennie. Ez nem lehet az aktuális idő.
Hívások kiválasztása	Válassza ki a kívánt adattartomány kezdő és záró dátumát szeretné, ha a feladat feldolgozható lenne. A kezdő dátumnak legalább egy nappal korábbinak kell lennie. Ez nem lehet a mai dátum. A záró dátumnak későbbinek kell lennie, mint a kezdő dátum, de a mai dátum előtt.

3. **A Csoportok és csapatok** szakaszban rendeljen csoportokat és csapatokat a feladathoz. Csak a hatókörön belüli csoportok és csapatok érhetők el.

   MEGJEGYZÉS: Ha hozzárendel egy csoportot, de nem rendel hozzá csapatot, Webex WFO hozzárendeli a feladatot a csoport összes csapatához.

4. **A Kifejezéskategóriák** szakaszban rendeljen kifejezéskategóriákat a feladathoz.
5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

MEGJEGYZÉS A több mint 200 kapcsolattartót feldolgozó alkalmi Text Analytics-feladatok esetében eltarthat néhány percig, amíg a Feldolgozott **,** a Sikertelen **és**az Összes **kapcsolattartó teljes száma** megjelenik, még akkor is, ha a feladat **állapota Befejeződött**.

Prediktív értékelési pontszám

Ez a feladat gépi tanulási modelleket használ a kapcsolattartó értékelési pontszámának előrejelzéséhez. A prediktív feladatok kezeléséhez Prediktív elemzés felügyelete engedélyre van szükség.

FONTOS : Az előrejelzések összetettek, és Webex WFO-n belül több helyen igényelnek munkát. További információ: Előrejelzések konfigurálása .

MEGJEGYZÉS: A prediktív kiértékelési pontszám feladatai csak hangkapcsolatokat tudnak elemezni. Más típusú kapcsolatok nem támogatják a prediktív értékelési pontszámokat.

1. **A feladat** futtatása szakaszban állítsa be, hogy mikor fusson a feladat, és hogy a feladat milyen dátumtartományban elemezze az adatokat.

Folyamatos és **ad-hoc** gombok	Ha a feladatot akkor szeretné futtatni, amikor új adatok érkeznek a rendszerbe, válassza a Folyamatban **lehetőséget**. Ezzel letiltja a dátum, idő és tartomány mezőket. Ha csak egyszer szeretné futtatni a feladatot, válassza az Ad-hoc **lehetőséget**.
Feladat ütemezése	Válassza ki a feladat kezdési dátumát és időpontját. A dátum lehet: a mai dátum vagy egy jövőbeli dátum. Az időnek a jövőben kell lennie. Ez nem lehet az aktuális idő.
Hívások kiválasztása	Válassza ki a kívánt adattartomány kezdő és záró dátumát szeretné, ha a feladat feldolgozható lenne. A kezdő dátumnak legalább egy nappal korábbinak kell lennie. Ez nem lehet a mai dátum. A(z)

A befejezési dátumnak későbbinek kell lennie, mint a kezdő dátum, de a mai dátum előtt kell lennie.

2. **A Csoportok és csapatok** szakaszban rendeljen csoportokat és csapatokat a feladathoz. Csak a hatókörön belüli csoportok és csapatok érhetők el.

   MEGJEGYZÉS: Ha hozzárendel egy csoportot, de nem rendel hozzá csapatot, Webex WFO hozzárendeli a feladatot a csoport összes csapatához.

3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Prediktív nettó promóter pontszám

Ez a feladat gépi tanulási modellekkel előrejelzi egy kapcsolattartó nettó promóter pontszámát. A prediktív feladatok kezeléséhez Prediktív elemzés felügyelete engedélyre van szükség.

FONTOS : Az előrejelzések összetettek, és Webex WFO-n belül több helyen igényelnek munkát. További információ: Előrejelzések konfigurálása .

MEGJEGYZÉS: A prediktív Net Promoter Score feladatok csak hangkapcsolatokat tudnak elemezni. Más típusú kapcsolatok nem támogatják a prediktív nettó promóterpontszámokat.

1. **A feladat** futtatása szakaszban állítsa be, hogy mikor fusson a feladat, és hogy a feladat milyen dátumtartományban elemezze az adatokat.

Folyamatos és **ad-hoc** gombok	Ha a feladatot akkor szeretné futtatni, amikor új adatok érkeznek a rendszerbe, válassza a Folyamatban **lehetőséget**. Ezzel letiltja a dátum, idő és tartomány mezőket. Ha csak egyszer szeretné futtatni a feladatot, válassza az Ad-hoc **lehetőséget**.
Feladat ütemezése	Válassza ki a feladat kezdési dátumát és időpontját. A dátum lehet: a mai dátum vagy egy jövőbeli dátum. Az időnek a jövőben kell lennie. Ez nem lehet az aktuális idő.
Hívások kiválasztása	Válassza ki a kívánt adattartomány kezdő és záró dátumát szeretné, ha a feladat feldolgozható lenne. A kezdő dátumnak legalább egy nappal korábbinak kell lennie. Ez nem lehet a mai dátum. A záró dátumnak későbbinek kell lennie, mint a kezdő dátum, de a mai dátum előtt.

2. **A Csoportok és csapatok** szakaszban rendeljen csoportokat és csapatokat a feladathoz.

   Csak a hatókörön belüli csoportok és csapatok érhetők el.

   MEGJEGYZÉS: Ha hozzárendel egy csoportot, de nem rendel hozzá csapatot, Webex WFO hozzárendeli a feladatot a csoport összes csapatához.

3. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Automatikus QM

Ez a feladat lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy űrlapokat rendeljenek különböző csoportokhoz vagy csapatokhoz.

1. Adja meg a feladat nevét a **Név** mezőben.
2. Válassza ki az Automatikus QM a **Típus** legördülő listából.
3. Válasszon egy nevet az **Űrlapnév** legördülő listából.
4. Válassza ki a szükséges csoportokat és csapatokat **, majd kattintson az Összes** hozzáadása vagy **az Összes** eltávolítása gombra **.**
5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Meglévő tevékenységek szűrése

1. Kattintson **a Szűrők** elemre (a csatorna ikon, az oldal bal felső sarka). Megnyílik a **Szűrők** panel.
2. Konfigurálja a keresési feltételeket.
3. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**. A feladatok listája frissül. Kattintson a Visszaállítás **gombra** az összes feladat megtekintéséhez.

Oszlopok megjelenítése vagy elrejtése

1. Kattintson **az Oszlopok megjelenítése/elrejtése** elemre (fogaskerék ikon, az oldal jobb felső sarka). Megnyílik az **Oszlopok** megjelenítése/elrejtése ablak.
2. Szükség szerint jelölje be vagy törölje a jelölőnégyzetek jelölését.
3. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**. Az ablak bezárul.

Meglévő feladat szerkesztése

MEGJEGYZÉS: Nem szerkesztheti a feladatot, ha a feldolgozás már megkezdődött.

1. Kattintson duplán a tevékenységre. Megnyílik a feladatlap.
2. Szükség szerint szerkessze a feladatot.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Folyamatban lévő feladat megszakítása

Csak akkor szakíthat meg egy feladatot, **ha az** állapota **Fut**. Más állapotú feladatok nem vonhatók vissza.

1. Kattintson duplán a tevékenységre. Megnyílik a feladatlap.
2. A Feladatfeldolgozás szakaszban kattintson a Feldolgozás megszakítása gombra **.** Megnyílik egy megerősítő ablak.
3. Kattintson az Igen **gombra**. Az ablak bezárul.

Feladat törlése

MEGJEGYZÉS: Futtatás után nem törölhet alkalmi feladatot. Ez a korlátozás megőrzi az előzményadatokat és az ellenőrzési naplót.

1. Kattintson **a Törlés** gombra (a kuka ikon). Megnyílik egy megerősítő ablak.
2. Kattintson a Delete elemre . Az ablak bezárul.

Kapcsolódó témakörök

- Az Analytics-feladatok
- Asztali elemek létrehozása és kezelése – Az Asztalkezelő lapon konfigurálhatja a webhelyeket és alkalmazásokat jóváhagyottként vagy nem jóváhagyottként ügynöki használatra.
- Egy kapcsolattartó ügynökműveleteinek megtekintése – Egyetlen kapcsolattartó asztali elemzési eredményeinek megtekintése az Interakciók oldalon.
- Az Analytics által nyomon követendő webhelymezők azonosítása – A Field Manager oldal segítségével azonosíthatja az ügynökök által használt mezőket a weboldalakon.
- Kifejezések és kifejezéskategóriák létrehozása és kezelése – A Kifejezéskezelő lapon fonetikai, átírási és szöveges feladatokhoz konfigurálhatja a kifejezéseket.
- Egyéni metaadatmezők kezelése – A Metaadat-kezelő lapon konfigurálhatja azokat a metaadatokat, amelyek arra utasítják Webex WFO-t, hogy elemezzen egy kapcsolatot.
- Névjegy kifejezéselemzésének megtekintése – Egyetlen partner kifejezéstalálatainak megtekintése az Interakciók oldalon.
- Névjegy összegzésének elolvasása – Egy hangpartner összegzésének megtekintése az Interakciók oldalon.
- Hangfelvétel átiratának olvasása – Egyetlen partner átiratának megtekintése az Interakciók oldalon.
- Szöveges kapcsolat olvasása – Egyetlen szöveges kapcsolat megtekintése az Interakciók oldalon.

- Előrejelzések konfigurálása – Megtudhatja, hogyan állíthat be prediktív értékelési pontszámokat és prediktív nettó promóterpontszámokat.

Az Analytics-feladatok

Az Analytics-licencek változásai

Ha szervezete Analytics Essentials- vagy Analytics Enterprise-licencről Asztali elemzés licencre vált, Webex WFO automatikusan letiltja az összes meglévő, nem asztali feladatot. Ez a letiltás nincs hatással a folyamatban lévő feladatokra, például a már elkezdett alkalmi tevékenységekre, illetve az ütemezett vagy elindított folyamatban lévő feladatokra.

E-mail és csevegés szövege

Beállíthat egy folyamatban lévő Text Analytics-feladatot, amely elemzi az e-maileket az előre definiált kifejezéstalálatok szempontjából. Ha nincs folyamatban lévő feladat konfigurálva, akkor az összes e-mail továbbra is indexelve lesz, és e-mail névjegyként kerül mentésre. Ezeket az e-maileket alkalmi feladatokként dolgozhatja fel.

Be kell állítania egy Text Analytics-feladatot, amely elemzi az e-maileket vagy csevegéseket az előre meghatározott kifejezéstalálatok szempontjából. Ha nincs feladat konfigurálva, a szöveg importálásakor a következő történik:

- A szöveget az Analytics nem elemzi.
- A partner továbbra is elérhető az Interakciók oldalon.
- A hangulat elemzése nem történik meg az Interakciók oldalon.

MEGJEGYZÉS: Ha Webex WFO olyan általános e-mail címet észlel, amely nincs ügynökhöz társítva a levelezőkiszolgálóra történő e-mail importálás során, Webex WFO létrehoz egy új felhasználót, és társítja a felhasználót ehhez
e-mail cím. Ez a felhasználó ezután megjelenik a felhasználók listáján, és hozzáad egy felhasználót a felhasználók számához.

Nyelvek és csapatok

Az Webex WFO által támogatott nyelvek teljes listáját a Webex WFO telepítési útmutató *"Lokalizáció és támogatott nyelvek" című részében* találja.

FONTOS : A nyelvek kiszolgálókonfigurációt igényelnek. Mielőtt nyelvet használna egy feladatban, győződjön meg arról, hogy a rendszergazda konfigurálta a nyelvet.

Beszédfeladat futtatásakor az eredmények kizárólag a kiválasztott nyelven alapulnak. Hallgatólagos kapcsolat van a csapatok és a nyelvek között. Ha például egy feladat konfigurálásakor a Nyelv legördülő listából a francia nyelvet választja, a feladat a kiválasztott csapatok összes hívását franciául dolgozza fel. A hívások során beszélt másodlagos nyelvek rossz eredményeket produkálnak.

BEVÁLT GYAKORLAT

Ha az ügyfélszolgálati központ több nyelvet is támogat, akkor minden csapatot egy adott nyelvhez kell társítani.

Nem szokatlan, hogy egy csapat egy vagy több ügynöke kétnyelvű. Ebben az esetben a kétnyelvű ügynökök hívás közben váltanak a nyelvek között, vagy egyik hívásról a másikra. Ha egy csapat ügynökeiről ismert, hogy másodlagos nyelvet használnak a hívás során, hozzon létre egy metaadatcímkét a Metaadat-kezelő oldalon (Alkalmazáskezelés > QM > QM konfiguráció > Metaadat-kezelő), és rendelje hozzá a lehetséges nyelvi értékeket egy metaadatcímkéhez. Ha egy ügynök másodlagos nyelvet használ a hívás során, az ügynök hozzárendelheti ezt a metaadatcímkét a használt nyelv azonosításához. Ezután futtathat egy feladatot, amely megkeresi a csapathoz társított összes olyan hívást, amely az adott nyelvi metaadatcímkével van megcímkézve.

PÉLDA

Az A ügynök az értékesítési csapat tagja, és elsődleges nyelvként franciául, másodlagos nyelvként pedig angolul beszél. Amikor az A ügynök angolra vált egy híváshoz, megcímkézi a hívást egy VoiceLanguage **nevű** metaadatcímkével és egy angol **értékkel**.

Az A ügynök angol nyelvű hívásainak elemzéséhez létre kell hoznia egy Beszédfelismerés (átírás) feladatot, amely a következő beállításokkal van konfigurálva:

- Nyelv: Angol
- Csapat: Értékesítés

Ha a Nyelv legördülő listából a francia nyelvet választja, a feladat nem hoz eredményt.

Nyelvi átírás átjárórögzítéshez

Az átjárórögzítés gyökérfelvételt hoz létre a teljes híváshoz az elejétől a végéig. Ha a hívás átadásra kerül, ez a gyökérfelvétel több szegmensből áll, egy a kezdeti híváshoz, egy másik pedig az átadáshoz. (Ha egy hívást többször adnak át, minden átadás külön szegmens.)

A felvétel egyeztetésekor Webex WFO átírja a hívást az utolsó szegmens nyelvén, amely az utolsó szegmens beszédfelismerési feladatához társított nyelv. Egy beszédfelismerési feladat csak egy nyelvhez társítható. Ha a hívás résztvevői a hívás átadása után más nyelvet beszélnek, Webex WFO továbbra is megpróbálja átírni a hívást az utolsó szegmensben használt nyelven.

> **PÉLDA** Az ügynök és a hívó angolul beszél az első hívási szegmensben, amely egy angol beszédfelismerési feladathoz van társítva. Az ügynök átadja a hívót egy spanyolul beszélő ügynöknek. Ez a másodperc
> Szegmens egy spanyol beszédfelismerési feladathoz van társítva. Webex WFO a felvétel egyeztetése után a hívás mindkét szegmensét spanyolul írja át.

Ha egy hívásszegmens nincs beszédfelismerési feladathoz társítva, Webex WFO nem írja át a szegmenst. Ha a hívás utolsó szegmense nincs beszédfelismerési feladathoz társítva, Webex WFO nem írja át a hívást.

> **PÉLDA** Az ügynök és a hívó angolul beszél az első hívási szegmensben, amely egy angol beszédfelismerési feladathoz van társítva. Az ügynök átadja a hívót egy spanyolul beszélő ügynöknek. Ez a másodperc
> Szegmens nincs beszédfelismerési feladathoz társítva. Webex WFO nem írja át a hívást.

Adatok rendszerezése

Az adatok rendszerezése a következőket foglalja magában:

- Létrehozhatja, kezelheti, importálhatja és exportálhatja a beszéd- és szövegelemzési feladatokban használt kifejezéslistákat.
- Konfigurálja úgy Webex WFO-t, hogy automatikusan végrehajtson különböző műveleteket, amikor egy felhasználó megnyit egy Windows-alkalmazást vagy -webhelyet, vagy interakcióba lép vele.
- Konfigurálja az Intelligens asztalban való használatra megjelölt webhelyekhez társított mezőket.

Kifejezések és kifejezéskategóriák létrehozása és kezelése

A Kifejezéskezelő lapon létrehozhatja, kezelheti, importálhatja és exportálhatja a beszéd- és szövegelemzési feladatokban használt kifejezéseket.

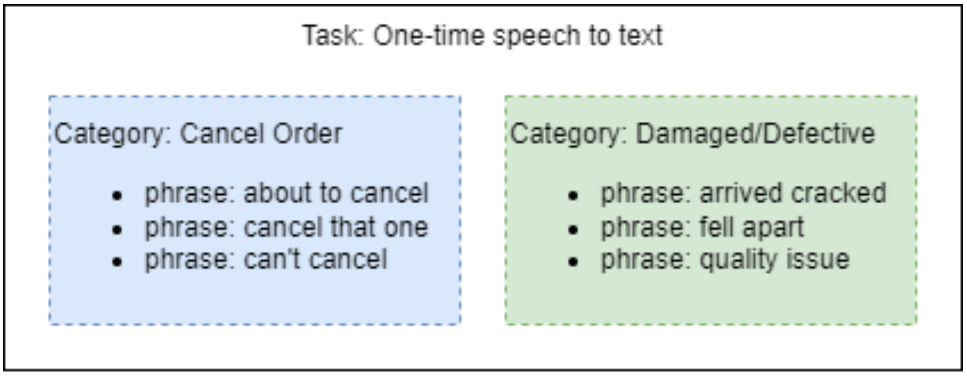
A **kifejezés** egy vagy több szóból álló csoport, amelyet Webex WFO egyetlen nyelvtani egységként kereshet a hang- és szöveges feladatokban. Amikor a vállalkozása számára fontos kifejezést ad meg, Webex WFO rákeres erre a kifejezésre a hangfelvételek átirataiban, valamint az e-mailek és csevegések szövegében.

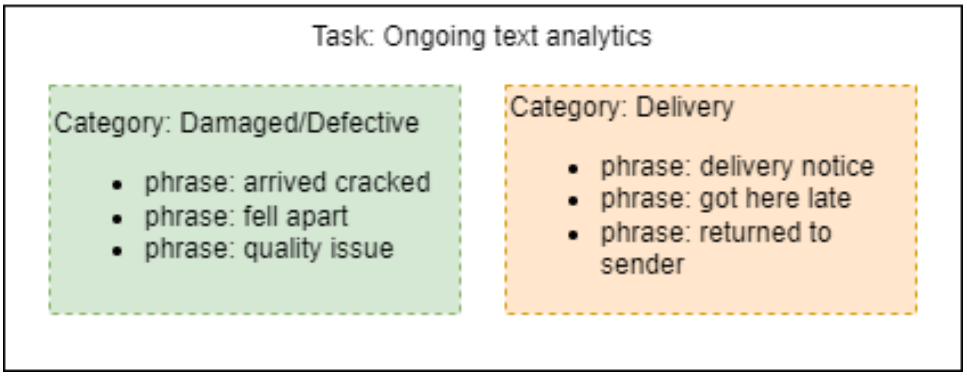
A **kategória** kifejezések gyűjteménye, amelyeket azért rendez együtt, mert hasonló üzleti céljuk vagy nyelvük van. Például egy "Rendelés törlése" kategória tartalmazhat olyan kifejezéseket, mint "hamarosan lemondani", "törölni azt" stb. Az Analytics-feladatok több kifejezéskategóriát és kifejezést is feldolgozhatnak

A kategóriák több feladatban is használhatók. A kifejezések nyelv szerinti csoportosításához kategóriákat is használhat. Létrehozhat például egy "Boldog ügyfél – angol" kategóriát az angolul beszélő ügynökök számára, és egy "Ügyfél heureux-français" kategóriát a franciául beszélő ügynökök számára.

A **feladat** olyan feladat, amely arra utasítja Webex WFO-t, hogy bizonyos típusú névjegyekben keressen kifejezéseket adott kategóriákon belül. A feladatokat a Feladatkezelő oldalon kezelheti. A feladatokkal kapcsolatos további információkért lásd: Analytics-feladatok létrehozása.

Az alábbi ábra a kifejezések, kategóriák és feladatok közötti kapcsolatot szemlélteti.





Előfeltételek

- Szervezete az Analytics Essentials vagy az Analytics Enterprise licenccel rendelkezik.
- Ön rendelkezik Az Analytics-kifejezések adminisztrálása engedéllyel.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > Analytics > kifejezéskezelő

Eljárások

Meglévő kategóriák kifejezéseinek megtekintése

1. (Nem kötelező) Az amerikai angoltól eltérő nyelvű kifejezések megtekintéséhez válasszon egy nyelvet a Kifejezéskategóriák **panel tetején** található legördülő listából.
2. Kattintson egy kategóriára a **Kifejezéskategóriák** panelen. Az adott kategórián belüli kifejezések a **Kifejezések** panel.

Kategóriát használó tevékenységek megtekintése

- Kattintson a kategória melletti beállítások ikonra (a három pontra), majd válassza a Társított feladatok **lehetőséget** a legördülő listából. Megnyílik a **Társított feladatok** ablak az adott kategóriát használó tevékenységek listájával, valamint a feladat típusával és ütemezésével (folyamatban lévő vagy alkalmi).

Javaslatok kérése új kifejezésekhez

Webex WFO mesterséges intelligenciát használ kifejezések generálására, amelyeket hozzáadhat a kategóriákhoz. A kifejezésjavaslatok olyan "mag" kifejezéseken alapulnak, amelyek már szerepelnek a kategóriában.

1. Kattintson a kategóriára a **Kifejezéskategóriák** panelen.
2. **A Kifejezések** panelen jelölje be a jelölőnégyzetet azon "mag" kifejezések mellett, amelyeket Webex WFO-nak javaslatok generálására használnia kell.

   BEVÁLT GYAKORLAT Válasszon ki legalább három kifejezést. Webex WFO csak egy kifejezés alapján tehet javaslatokat, de több kiválasztása több anyagot ad neki.

3. A Javaslatok **panelen kattintson a** Javaslatok **készítése elemre**. Megjelenik a javasolt kifejezések listája.
4. Kattintson egy javaslatra, hogy hozzáadja a kategóriához.
5. (Nem kötelező) Ha további javaslatokat szeretne kapni, jelölje be a magkifejezések melletti jelölőnégyzetet, majd kattintson ismét a Javaslatok **küldése gombra** .
6. Ha befejezte a kifejezések hozzáadását, kattintson a Mentés **gombra**.

Új kifejezés hozzáadása

MEGJEGYZÉS: Egy kifejezés nyelvenként csak egy kategóriában szerepelhet. Ha hozzá kell adnia egy meglévő kifejezést egy új kategóriához ugyanazon a nyelven, először törölje a kifejezést a régi kategóriájából.

MEGJEGYZÉS: Ugyanazt a kifejezést több nyelven is használhatja.

1. Kattintson arra a kategóriára a **Kifejezéskategóriák** panelen, amelybe az új kifejezés kerülni fog. Azok a kifejezések, amelyek már szerepelnek a kategóriában, megjelennek a **Kifejezések panelen** .
2. **A Kifejezések** panelen írja be az új kifejezést a Írjon be kifejezést a **Kifejezés** létrehozásához mezőbe.
3. Nyomja meg az Enter billentyűt. Az új kifejezés hozzáadódik a kifejezések listájához. Alapértelmezés szerint az új kifejezés aktív.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Új kategória hozzáadása

1. **A Kifejezéskategóriák** panelen adja meg a kategória nevét a **Kifejezéskategória** létrehozása mezőben.

   MEGJEGYZÉS: A kategórianévnek egyedinek kell lennie. Ugyanazt a kategórianevet nem használhatja különböző nyelveken.

2. (Nem kötelező) Adja meg a kategória leírását a **Leírás** mezőben.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. A kategória és leírása megjelenik a kategóriák listájában.

Kifejezés szerkesztése

FONTOS : Legyen óvatos a kifejezések szerkesztésekor. Egy kifejezés szerkesztése eltérést okozhat a korábbi és az új kifejezéslekérések között.

1. Kattintson a szerkeszteni kívánt kifejezésre.
2. Szerkessze a kifejezést.
3. Nyomja meg az Enter billentyűt.

Kategória szerkesztése

Szerkesztheti a kategóriák nevét és leírását.

1. Kattintson a kategória melletti beállítások ikonra (a három pontra), majd válassza **a Szerkesztés** lehetőséget a legördülő listából.
2. Szerkessze a kategóriát.
3. Kattintson a Save (Mentés) gombra .

Kifejezés letiltása

Egy kifejezés letiltása eltávolítja azt az összes beszédfelismerési (átírási) feladatból. Webex WFO nem azonosítja a letiltott kifejezések lekéréseit.

1. Kattintson a kifejezésre.
2. Válassza az Inaktív **lehetőséget** az **Aktív** legördülő listából.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Kifejezés engedélyezése

Egy kifejezés engedélyezése azt eredményezi, hogy Webex WFO minden beszédfelismerési (átírási) feladatban megkeresi azt.

1. Kattintson a kifejezésre.
2. Válassza az Aktív **lehetőséget** az **Inaktív** legördülő listából.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Kifejezés törlése

Csak akkor törölhet egy kifejezést, ha az adott kifejezésre lekérést tartalmazó névjegyek elérték az adatmegőrzési időszak végét, és törlésre kerülnek.

1. Jelölje be a kifejezés melletti jelölőnégyzetet.
2. A Kifejezések **panel jobb felső sarkában kattintson a** Törlés **gombra**. A kifejezés azonnal törlésre kerül.

Kategória törlése

FONTOS : Egy kategória törlésével a kategória összes kifejezése is törlődik. A kategóriák törlése nem vonható vissza.

1. Kattintson a kategória melletti beállítások ikonra (a három pontra), majd válassza **a Törlés** lehetőséget a legördülő listából. Megnyílik egy megerősítő ablak.
2. Kattintson a Delete elemre . Az ablak bezárul.

Kategóriák és kifejezések importálása

A CSV fájl segítségével új kategóriákat és kifejezéseket importálhat, és frissítheti a meglévő kategóriákat és kifejezéseket. Az importált fájlnak tartalmaznia kell az alábbi táblázatban felsorolt oszlopokat az itt látható sorrendben (fentről lefelé = balról jobbra haladó sorrend a fájlban). Formázási hiba esetén az importálás sikertelen lesz.

MEGJEGYZÉS: Egy kifejezés nyelvenként csak egy kategóriában szerepelhet.

PÉLDA: Megpróbálja importálni az A kifejezést angolra (USA) B kategória, de az A kifejezés már létezik angolul (USA) C kategória: Webex WFO nem adja hozzá az A kifejezést az angol (USA) nyelvhez B kategória.

PÉLDA: Az A kifejezést angol nyelvre szeretné importálni (Egyesült Királyság) D kategória: Az A mondat már létezik angolul (USA) C kategória: Webex A WFO sikeresen hozzáadja az A kifejezést az angolhoz (Egyesült Királyság) D kategória.
Az A kifejezés most már létezik mind az angolban (Egyesült Királyság) D kategória és angol (USA) C kategória.

1. Kattintson a beállítások ikonra (a három pontra) a Kifejezéskategóriák panel tetején, és válassza az **Importálás** lehetőséget A legördülő listából. Megnyílik az eszköz fájlkezelője.
2. Keresse meg a CSV fájlt, majd kattintson a Megnyitás **gombra**.

BEVÁLT GYAKORLAT Folyamatban van a Fonetikus, Hangszerű és Megbízhatóság mezők eltávolítása. Javasoljuk, hogy ne használja ezeket az oszlopokat az importált CSV fájlban.

Oszlop	Leírás
Kategória	(kötelező) A kategória neve.
Frázis	(kötelező) A kifejezés szövege.
Fonetikus	Ez az oszlop már nincs használatban.
Hangszerű	Ez az oszlop már nincs használatban.
Bizalom	Ez az oszlop már nincs használatban.
Állapot	(kötelező) **0** (nulla), ha a kifejezés le van tiltva az Analytics szolgáltatásban, vagy **1** , ha a kifejezés engedélyezve van az Analytics szolgáltatásban.
Nyelvazonosító	(kötelező) A 2 karakterből álló nyelvi kód és a 2 karakterből álló ország a mondat kódja nn-nn **formátumban**. Az alábbi táblázat felsorolja a támogatott nyelveket.

Nyelv	**Kód**
Arab	ar-ar
Dán	DA-DK
Holland (Hollandia)	NL-NL
Angol (Ausztrália)	hu-hu
Angol (euró)	HU–EU
Angol (Dél-Afrika)	HU-ZA

Oszlop	Leírás

Nyelv	Kód
Angol (Egyesült Királyság)	hu-hu
Angol (Egyesült Államok)	hu-hu
Finn	fi-fi
Francia (Kanada)	FR-CA
Francia (Franciaország)	fr-fr
Német (Németország)	DE-DE
Olasz	azt-azt
Norvég	nem-nem
Portugál (brazíliai)	PT-BR
Spanyol (euró)	ES–EU
Spanyol (Észak-Amerika)	ES-MX
Svéd	SV-SE

Kategóriák és kifejezések exportálása

A Phrase Manager összes adatát exportálhatja egy CSV fájlba.

- Kattintson a beállítások ikonra (a három pontra) a **Kifejezéskategóriák** panel tetején, és válassza **az Összes** exportálása lehetőséget a legördülő listából. Egy phrases.csv nevű fájl letöltődik az eszközre.

Kapcsolódó témakörök

- Analytics-feladatok létrehozása – Konfigurálhatja azokat Webex WFO-folyamatokat, amelyek hang- és szöveges kontaktokban keresnek kifejezéseket.
- Névjegy kifejezéselemzésének megtekintése – Egyetlen partner kifejezéstalálatainak megtekintése az Interakciók oldalon.

Az Analytics által nyomon követendő webhelyek és alkalmazások azonosítása

Az Asztalkezelő lapon konfigurálhatja Webex WFO-t úgy, hogy automatikusan végrehajtson különböző műveleteket, amikor egy felhasználó megnyit egy Windows-alkalmazást vagy -webhelyet, vagy interakcióba lép vele. Ezeket a konfigurált automatikus műveleteket asztali elemeseményeknek **nevezzük**.

> **PÉLDA** Annak megakadályozása érdekében, hogy a felvételek bizalmas adatokat rögzítsenek, azt szeretné, hogy Webex WFO szüneteltesse a felvételt, amikor egy ügynök a Hitelkártyaszám mezőre kattint a rendeléskezelésben
> Alkalmazást, és folytatni a felvételt, amikor az ügynök kikattint a Hitelkártyaszám mezőből.

A célalkalmazásokat és webhelyeket manuálisan vagy kötegben is hozzáadhatja az Importálás funkcióval. Az Exportálás funkció lehetővé teszi az Asztali kezelőben beállított összes alkalmazás és webhely listájának lekérését.

Ezen az oldalon bizonyos alkalmazásokat és webhelyeket "jóváhagyottként" vagy "nem jóváhagyottként" is megjelölhet. Ez lehetővé teszi, hogy azonosítsa azokat az ügynököket, akik olyan alkalmazásokhoz és webhelyekhez férnek hozzá, amelyek használatát a vállalat nem hagyta jóvá.

Előfeltételek

- A szervezet az alábbi licencek egyikével rendelkezik:
  - Az Analytics alapjai
  - Nagyvállalati analitika
  - Asztali elemzés

    > MEGJEGYZÉS: A Asztali elemzés licenc lehetővé teszi, hogy a webhelyeket és alkalmazásokat jóváhagyottként vagy jóvá nem hagyottként jelölje meg az ügynökök számára. (Lásd: Asztali elemek létrehozása és kezelése utasítás.) Nem teszi lehetővé olyan automatikus műveletek konfigurálását, mint a hívás rögzítésének szüneteltetése és folytatása.
- Rendelkezik az Asztali elemzés felügyelete engedéllyel.

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > Analytics > Analytics > Asztali rendszergazda

Eljárások

- Asztali elemek létrehozása és kezelése – Asztali elemek hozzáadása, szerkesztése és állapotuk beállítása; asztali elemek adatainak importálása és exportálása; asztali elemek állapotának beállítása és frissített konfigurációk intelligens állapotba küldése

Asztali felhasználók.

- Asztali elem eseményeinek konfigurálása – Automatikus asztali elemesemények létrehozása és szerkesztése.
- Az Alkalmazásmezőjelölő eszköz használata – Szerezze be a Windows-alkalmazások mezőit tartalmazó asztali elemesemény konfigurálásához szükséges információkat.

Asztali elemek létrehozása és kezelése

Automatikus asztali elemesemény létrehozása előtt rendelkeznie kell azoknak az alkalmazásoknak és webhelyeknek a listájával, amelyeken az esemény fut.

Eljárások

Alkalmazások és webhelyek listájának szűrése

1. **Az eszköztár Keresés** mezőjével és Nézet gombjaival szűrheti, hogy mi jelenjen meg az Asztalkezelő lapon.
   - Írjon be egy karakterláncot a Keresés **mezőbe, hogy a lista azokra az alkalmazásokra és webhelyekre korlátozódjon, amelyek neve tartalmazza ezt a** karakterláncot.
   - Kattintson az Alkalmazás **vagy** a Web **gombra, ha csak az**alkalmazásokat vagy webhelyeket, vagy mindkettőt szeretné megjeleníteni. A kijelölt gomb sötétszürke. Egy ki nem jelölt gomb világosszürke.
   - Kattintson az **Alkalmazás állapota** gombra a megtekinteni kívánt állapotok kiválasztásához.
2. Törölje a Keresés **mező jelölését, és válassza ki az** összes gombot az alkalmazások és webhelyek teljes listájának megtekintéséhez.

Új asztalelem hozzáadása

1. Kattintson az Új asztali elem **elemre**. Megnyílik az **Új asztali elem** hozzáadása lap.
2. Válassza ki a hozzáadni kívánt elem típusát a Mit szeretne tenni? beállítások. A mezők a kiválasztott elem típusától függően jelennek meg.
3. Töltse ki a mezőket az alább leírtak szerint. Ez a táblázat tartalmazza az összes lehetséges mezőt, amely megjelenhet.

Mező	Leírás
Alkalmazás-, webhely- vagy mezőnév	Adjon egyedi és könnyen azonosítható nevet az asztali elemnek.

Mező	Leírás
Alkalmazási fájl	Adja meg a Windows-alkalmazás végrehajtható fájljának nevét Ön hozzáadja. **PÉLDA** word.exe
Alkalmazás vagy webhely állapota	Válassza ki az alkalmazás vagy webhely állapotát a legördülő listából. MEGJEGYZÉS Minden alkalommal, amikor egy asztali elemzési feladat új alkalmazást vagy webhelyet talál, az Új állapotot rendeli hozzá (lásd: Analytics-feladatok létrehozása). Amikor megjelenik az Új állapot, módosítania kell az állapotot Jóváhagyva, Nincs jóváhagyva vagy Kihagyás értékre.
URL	Adja meg a webhely URL-címét. Az URL-címnek csak azokat a részeit használja, amelyek nem tartalmaznak perjelet (/). **PÉLDA** Igen: www.example.com Igen: www.example.com:1234 Nem: http://www.example.com Nem: www.example.com/website
Alkalmazás tulajdonságai	Ez a szakasz egy alkalmazáson belüli szövegmező meghatározására szolgál. Ezen adatok beszerzéséhez az Alkalmazásmezőjelölő eszközt kell használnia. Ez az eszköz minden olyan asztalon elérhető, amelyen telepítve van a Smart Desktop. Az Ebben a szakaszban található mezők kitöltéséhez lásd: Az Alkalmazásmezőjelölő eszköz használata.

4. Kattintson a Save (Mentés) gombra . A lap mezői törlődnek, és készen áll egy újabb asztali elem hozzáadására. Ha végzett az új elemek hozzáadásával, kattintson a Mégse**gombra** az Asztalkezelő lapra való visszatéréshez.

Meglévő asztali elem szerkesztése

- Kattintson az asztalelemre a bal oldali ablaktáblában az elem részleteinek megtekintéséhez a jobb oldali ablaktáblában. Szerkessze szükség szerint, majd kattintson a Mentés **gombra**.

Állapot hozzárendelése több elemhez

1. A bal oldali ablaktáblában válassza ki azokat az alkalmazásokat és webhelyeket, amelyek állapotát módosítani szeretné.
2. Válasszon egy állapotot az **Alkalmazás állapota** legördülő listából.
3. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Adatok importálása az Asztalkezelőbe

1. **A lap Importálás** szakaszában keresse meg az importálni kívánt CSV fájlt a **Tallózás** gomb.

   A CSV fájlnak a következő oszlopokat kell tartalmaznia fentről lefelé haladva. Egy sor minden mezőjének tartalmaznia kell egy értéket. Az adatok exportálásakor keletkező CSV ezt a formátumot követi.

   > Megjegyzés: A WFO 11.0 előtti verziójából exportált fájlok Webex tartalmaz egy további oszlopot, a "handleCode"-ot. Ha ezeket a fájlokat a Cloud/11.0-s vagy újabb verzióba szeretné importálni, el kell távolítania az oszlopot
   > és a kapcsolódó adatok a CSV fájlból.

Oszlop	Leírás
kulcs	Egy alkalmazás végrehajtható fájlneve vagy egy webhely URL-címe.
név	Az alkalmazás vagy webhely neve.
állapot	Az alkalmazás vagy a webhely állapota.
típus	Az asztali elem típusa: alkalmazás, tartalom (webhely) vagy rendszer.

2. Kattintson az Importálás **gombra**.

Adatok exportálása az Asztalkezelőből

- Az Exportálás szakaszban kattintson az Exportálás **gombra** a fájl mentéséhez vagy megnyitásához. Alapértelmezés szerint az exportfájl neve

  desktopuse.csv.

> MEGJEGYZÉS: Az exportált fájlok csak azokat az alkalmazásokat tartalmazzák, amelyekkel műveletet hajtottak végre. Az Asztalkezelő alkalmazáslistájában nem minden alkalmazás jelenik meg az exportált fájlban.

Frissített alkalmazás- és webhelykonfigurációk leküldése a felhasználói asztalokra

- Kattintson a **Konfiguráció** leküldése gombra az alkalmazásokon vagy webhelyeken az Asztalkezelőben végrehajtott módosítások leküldéséhez a felhasználó asztalára.

Asztali elemesemények konfigurálása

Az Asztalkezelő eseménykonfigurációja lapon szabályozhatja, hogy Webex WFO hogyan reagáljon, amikor a felhasználók webhelyeket és alkalmazásokat nyitnak meg. Az Asztalkezelő lapon bármely asztali elemhez konfigurálhat egy vagy több eseményt. Ezeket az eseményeket a Smart Desktop indítja el az ügynök számítógépén futásidőben.

> MEGJEGYZÉS: Lásd Webex WFO Pause and Resume (WFO szüneteltetés és folytatás) az asztali elemek eseményeinek Webex WFO által kezdeményezett automatikus szüneteltetési és folytatási funkcióhoz való használatáról Webex WFO integrációkban. Webex WFO által kezdeményezett automatikus szüneteltetés és folytatás asztali elemesemények használatával nem érhető el minden integrációhoz.

Az események a következő összetevőkből állnak:

Indítási eseményindító	Mit csinál a felhasználó, ami elindítja a rendszerműveletet **Az ügynök rákattint a Hitelkártyaszám mezőre.**
A rendszer működése	Mit csinál a Smart Desktop, amikor a Start Trigger megtörténik? **A Smart Desktop leállítja a hang- és képernyőfelvételt**.
A művelet időtartama	Mennyi idő múlva történik meg automatikusan egy leállítási művelet a leállítási eseményindító helyett **A Smart Desktop újraindítja a hang- és képernyőfelvételt egy perccel azután, hogy az ügynök rákattint a Hitelkártyaszám mezőre.**
Leállítási eseményindító	(Nem kötelező) Mit csinál a felhasználó, ami leállítja a rendszerműveletet **Az ügynök kikattint a Hitelkártyaszám mezőből.**
Művelet leállítása	(Nem kötelező) Mit csinál a Smart Desktop, ha a Stop Trigger megtörténik? **A Smart Desktop újraindítja a hang- és képernyőfelvételt.**

Amikor egy eseményhez társított hívást játszik le a Media Player alkalmazásban, az esemény sárga színnel kiemelve jelenik meg a Media Player asztali paneljén és az Agent Explorerben.

A Smart Desktop nem követi nyomon az új vagy frissített asztali eseményeket, amíg az alábbiak valamelyike be nem következik:

- A felhasználó be- vagy kijelentkezik a Smart Desktop alkalmazásba, illetve kijelentkezik onnan.
- **Kattintson a Leküldéses konfiguráció** elemre az Asztalkezelő lapon.
- Napi frissítés történik (alapértelmezés szerint véletlenszerű időpont AM 4:00 és 4:30 között).

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > Analytics > Asztali kezelő > Esemény hozzáadása

Eljárások

Új asztali elemesemény létrehozása az Asztalkezelő oldalon keresztül

1. Az Asztalkezelő lapon válassza ki azt az asztali elemet, amelyhez eseményt szeretne hozzáadni.
2. Kattintson az Esemény **hozzáadása elemre** az Asztalkezelő eseménykonfigurációja lap megnyitásához.
3. Válassza az Új esemény létrehozása lehetőséget .
4. (Csak alkalmazásokra) **Az Esemény típusa** területen válaszd ki a létrehozni kívánt esemény típusát.
   - Asztali esemény – Az esemény indítási eseményindítója az, amit a felhasználó egy alkalmazásban végez.
   - Automatikus esemény – Az esemény indítási eseményindítója egy RTP jel, amelyet Webex WFO automatikusan észlel. További információ a RTP jelzésekről: QM globális beállítások konfigurálása.
5. **Az Esemény neve** mezőbe írjon be egy nevet, amely egyértelműen azonosítja az eseményt.

   FONTOS Az Asztalkezelőben minden eseménynek egyedi névvel kell rendelkeznie.

6. Az Eseményindító **indítása** legördülő listában válassza ki az eseményindítót kezdeményező eseményindítót. A felsorolt eseményindítók attól függően változnak, hogy az asztali elem alkalmazás vagy webhely.

   MEGJEGYZÉS: Ha egyszerre több módszert használ a szüneteltetés és a folytatás kiváltására (például rögzítésvezérlők, webes események, API-k és harmadik féltől származó jelzések), az kiszámíthatatlanná válhat
   magatartás. A problémák elkerülése érdekében hívásonként egyszerre csak egy módszert használjon.

Alkalmazás (asztali esemény)

Kivált	Leírás
A program fókuszba kerül	A billentyűzetfókusz az alkalmazásablakon vagy -párbeszédpanelen van.
A program elveszíti a fókuszt	A billentyűzetfókusz véget ér az alkalmazásablakban vagy a párbeszédpanelen doboz.
Létrehozás	Létrejön egy ablak vagy párbeszédpanel az alkalmazáshoz. A Létrehozás paranccsal jelezheti, ha egy alkalmazás elindult, ha az ablak szövegeként a legfelső szintű ablak címét adja meg.
Lerombol	Egy ablak vagy párbeszédpanel megsemmisült. A Megsemmisítés funkcióval jelezheti, ha egy alkalmazás bezárult, ha az ablak szövegeként a legfelső szintű ablak címét adja meg. Ha ugyanannak az alkalmazásnak több példánya fut, az egyik példány bezárása létrehozza ezt az eseményt, de a többi példány tovább fut.
Kattintson a szövegmezőre	A felhasználó olyan műveletet hajt végre, amely billentyűzetfókuszt ad egy szövegmező az alkalmazásban.
Kattintás a szövegmezőből	A felhasználó olyan műveletet hajt végre, amely eltávolítja az alkalmazás szövegmezőjének billentyűzetfókuszát.
Kattintás a gombbal	A felhasználó rákattint egy gombra az alkalmazásban.
Címváltozás	Az ablak címe megváltozik.

Alkalmazás (automatizált esemény)

Kivált	Leírás
RTP hívás elindul	Webex WFO bejövő vagy kimenő RTP jelet észlel.
RTP hívás leáll	Webex WFO már nem észleli a bejövő vagy kimenő RTP jel.

Webhely

Kivált	Leírás
Kattintson a szövegmezőre	A felhasználó olyan műveletet hajt végre, amely billentyűzetfókuszt ad egy szövegmező egy weboldalon.
Kattintás a szövegmezőből	A felhasználó olyan műveletet hajt végre, amely eltávolítja a billentyűzetfókuszt egy weblapon lévő szövegmezőhöz.
Webhely kérése	A felhasználó az eseményindító részleteiben megadott URL-címre navigál.
Az oldal háttérbeli kérést küld	Az eseményindító részleteiben megadott URL-cím XHR-t küld.

7. **Az Eseményindító részletei** szakaszban adja meg azokat a részleteket, amelyek meghatározzák, hogy mely alkalmazások vagy webhelyek indítják el az indítási eseményindítót.

Alkalmazás

Elem	Leírás
Ablak címe	Annak az ablaknak vagy párbeszédpanelnek a neve, amely a esemény. MEGJEGYZÉS: Ez a mező nem különbözteti meg a kis- és nagybetűket. A szövegnek azonban meg kell egyeznie a Eseményindító a sikerhez. **BEVÁLT GYAKORLAT** : Ne adjon meg változó szöveget tartalmazó ablakot. MEGJEGYZÉS: Ha üresen hagyja ezt a mezőt, a társított alkalmazás bármely ablaka elindíthatja az eseményt, kivéve, ha az eseményindító címváltozás. A címmódosítást kiváltó eseményindítók esetében ennek a mezőnek szöveget kell tartalmaznia.
Gomb	Az eseményhez társított gomb neve. MEGJEGYZÉS: A felhasználóknak az egérrel kell kattintaniuk a gombra

Elem	Leírás
	Esemény aktiválása. Webex WFO nem ismeri fel az eseményindítót, ha a felhasználó billentyűt használ a billentyűzetén. Például a felhasználónak a Mentés gombra kell kattintania, nem pedig a Ctrl+S billentyűkombinációt.
Mező	Az a mező, amely elindítja a rendszerműveletet, amikor a felhasználó rákattint vagy kilép belőle. A mezőt konfigurálni kell a Mezőkezelőben (lásd: Az Analytics által nyomon követendő webhelymezők azonosítása). Csak a "Kattintson a szövegmezőre" és a "Kattintson ki a szövegmezőből" eseményindítókkal használható.

Webhely

Elem	Leírás
URL	Az eseményhez társított webhely elérési útja. Adja meg az URL-címnek azt a részét, amely az állomásnév után következik. **PÉLDA:** Ha a webhely teljes URL-címe **http://www.example.com/website/page,írja** be **/weboldal/oldal**. **BEVÁLT GYAKORLAT** Mindig adja meg a webhely megoldott címét. A felhasználók gyakran használnak parancsikonokat, amikor URL-t írnak be böngészőjük címmezőjébe. A böngésző DNS vagy más szolgáltatást használ a cím feloldásához, és megjeleníti a feloldott címet a címmezőben (a cím tartalmazza például a kihagyott "www" vagy "http" előtagot). MEGJEGYZÉS: Amikor a feloldott címet adja meg ebben a mezőben, Webex WFO automatikusan elindít egy eseményt, amikor egy felhasználó Parancsikont ad meg a feloldott címhez.

Elem	Leírás
	Ha egy ügynök hozzáfér egy webhelyhez, és a webhely oldala gyorsítótárazva van, akkor egyetlen kérés sem halad át a Smart Desktop szolgáltatáson. Ebben az esetben Webex WFO nem érheti el a webhely eseményindítóit, és nem jeleníti meg a webhely URL-jét.
Mező	Az a mező, amely elindítja a rendszerműveletet, amikor a felhasználó rákattint vagy kilép belőle. A mezőt konfigurálni kell a Mezőkezelőben (lásd: Az Analytics által nyomon követendő webhelymezők azonosítása). Csak a "Kattintson a szövegmezőre" és a "Kattintson ki a szövegmezőből" eseményindítókkal használható.

8. A Rendszerművelet **indítása szakaszban kattintson a** Hozzáadás **gombra** az indítási eseményindító bekövetkezésekor végrehajtandó műveletek hozzáadásához. Egy eseményindítóhoz több műveletet is konfigurálhat. Egynél több művelet használata esetén a műveleteket logikai ÉS értékkel kiértékelt operandusokként kezeli a rendszer. A műveletek hozzáadásának módjáról és az elérhető műveletek leírásáról a Rendszerművelet hozzáadása című témakörben olvashat.
9. **A Művelet időtartama** szakaszban adja meg azt az időtartamot (másodpercben), amely után a konfigurált leállítási művelet automatikusan megtörténik a leállítási eseményindító helyett. A beállítható maximális időtartam 3 600 másodperc. Ha értéket állít be ebben a szakaszban, egy vagy több leállítási műveletet is konfigurálnia kell.

   MEGJEGYZÉS: Ha az időtartamot nulla másodpercre állítja, a leállítási művelet soha nem történik meg automatikusan.

10. (Nem kötelező) Az Eseményindító **leállítása** legördülő listában válassza ki az eseményt befejező eseményindítót. A felsorolt eseményindítók attól függően változnak, hogy az asztali elem alkalmazás vagy webhely. Az elérhető eseményindítók leírását lásd a fenti 6. lépésben.
11. Ha leállítási eseményindítót választott, konfigurálja a Leállítási **eseményindító részletei** szakaszt. A részletmezők leírását lásd a fenti 7. lépésben.
12. (Nem kötelező, hacsak nem konfigurált műveleti időtartamot) A Rendszerműveletek **leállítása** szakaszban adja hozzá azokat a műveleteket, amelyek akkor következnek be, amikor leállási eseményindító történik. Egy eseményindítóhoz több műveletet is konfigurálhat. Egynél több művelet használata esetén a műveleteket logikai ÉS értékkel kiértékelt operandusokként kezeli a rendszer.

13. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. A rendszer menti az eseményt, és törli az oldal mezőit, így készen áll egy újabb esemény hozzáadására az asztali elemhez. Ha végzett az új események hozzáadásával, kattintson a Mégse **gombra** az Asztalkezelő lapra való visszatéréshez.

Rendszerművelet hozzáadása

1. A Rendszerműveletek **indítása vagy** a Rendszerműveletek **leállítása** mezőben válassza ki az eseményindító bekövetkezésekor végrehajtani kívánt műveletet. Ezeket a műveleteket az alábbi táblázat ismerteti.

Művelet	Leírás
Rendelkezésre bocsátás az Analytics szolgáltatásban	Megjeleníti az eseményt az Ügynökkezelőben. Webex WFO akkor is megjeleníti az eseményeket az Ügynökkezelőben, ha nem választja ki ezt az eseményindítót.
Rögzítés szüneteltetése	Ideiglenesen leállít minden hang- vagy képernyőfelvételt, amely a Az ügynök asztala. A "Felvétel szüneteltetése" rendszerművelet nincs hatással az élő képernyő megfigyelésére.
Rögzítés folytatása	Újraindítja a hangfelvételt és a képernyőfelvételt a "Felvétel szüneteltetése" után akció.
Hozzáférés egy webhelyhez	Megnyitja a Start kérelemben megadott webhelyet URL mező.
Metaadatok lekaparása	Az alkalmazásmezővel megjelölt mezőt keresi jelölőt, majd a mező bármely szövegét egyéni metaadatként csatolja az aktív híváshoz. Ha nincs aktív hívás, Webex WFO ezt a metaadatot a legutóbbi híváshoz csatolja.
Hozzáadás egyéni metaadatokhoz eseményindítók	("Kattintson a szövegmezőre" és a "Kattintson ki a szövegmezőből" csak) A Start vagy Stop Trigger Details mező szakaszában kijelölt mező szövegét egyéni metaadatként csatolja az aktív híváshoz. Ha nincs aktív hívás, Webex WFO ezt a metaadatot a legutóbbi híváshoz csatolja.
Kezdő szegmens	Új felvételt indít, és törli a

Művelet	Leírás
	felvétel. A Felvételvezérlők lapon ennek a műveletnek a neve Szegmentálás és törlés (lásd: Igény szerinti felvétel).
Szegmens leállítása	Új felvételt indít, és megtartja a felvétel külön felvételként. A Felvételvezérlők lapon ennek a műveletnek a neve Szegmentálás és mentés (lásd: Felvétel igény szerint).
Szegmens társítása	Új felvételt indít, és társítja az előzővel felvétel.
Kapcsolattartó megjelölése	A címkézett okot alkalmazza az aktív hívásra. Ha nincs hívás aktív, Webex a WFO ezt az okot alkalmazza a legutóbbi hívásra.
Képernyőfelvétel indítása	Csak képernyőn megjelenő
felvételt indít el. Állítsa le a képernyőfelvételt Leállítja a	
csak képernyőn megjelenő felvételt.	

2. A választott művelettől függően előfordulhat, hogy ki kell töltenie egy vagy több más mezőt. Ha a mező le van tiltva, akkor nem szükséges a kiválasztott művelethez.
   - Windows-mező – Ez a legördülő lista a Mezőkezelő oldalon konfigurált mezőkkel van feltöltve.
   - Metaadatmező – Ez a legördülő lista a Metaadat-kezelő oldalon konfigurált metaadatokkal van feltöltve.
   - Kérés URL-címének indítása (vagy leállítása) – Adja meg a webhely URL-címét. A Smart Desktop GET kérést küld erre az URL-címre.
3. Ha újabb műveletet szeretne hozzáadni, kattintson a Hozzáadás **gombra** , és ismételje meg az 1. és 2. lépést.

Szüneteltetési és folytatási esemény létrehozása HTML-en keresztül

Ha Ön szabályozza azt az oldalt, ahol a felvétel szüneteljen és folytatódjon, szüneteltetési és folytatási eseményindítókat hozhat létre HTML-eseményként. Ez a módszer különösen hasznos olyan oldalakon, ahol a Cisco böngészőbővítmény esetleg nem kap mezőszintű eseményeket, például a Salesforce Lightning-összetevőkkel testreszabott oldalakon.

FONTOS : Ne kombinálja a HTML-eseményindítókat más szüneteltetési és folytatási módszerekkel.

- Adja hozzá ezeket a parancsokat azokhoz az elemekhez, amelyeknek szünetet és folytatást kell aktiválniuk, amikor az ügynökök interakcióba lépnek velük:
  - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
  - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Egymást átfedő események

Ne konfiguráljon olyan eseményeket, amelyek gyakran átfedik egymást. Ha több esemény átfedésben van, ne feledje a következő pontokat:

- Ugyanazon esemény több futtatása nem fedi át egymást.

  PÉLDA

  A "PCI Compliance" nevű esemény konfigurációja a következő:

  - Indítási eseményindító – Az ügynök rákattint a hitelkártya mezőre.
  - Művelet indítása – A Smart Desktop leállítja a felvételt.
  - Esemény időtartama – harminc perc (másodpercben)
  - Stop Trigger—Az ügynök rákattint a címmezőre.
  - Művelet leállítása – A Smart Desktop elindítja a felvételt.

  Ebben az esetben lehetőség van arra, hogy az ügyintéző többször be- és kikattintson a hitelkártya mezőből, mielőtt a cím mezőre kattintana. A PCI megfelelőségi esemény új futtatásai azonban nem indulnak el minden alkalommal, amikor az ügynök a hitelkártya mezőbe kattint. A PCI megfelelőségi esemény csak az első alkalommal fut.

- Az egyes eseményaktiválók egymástól függetlenül tekinthetők meg. Bármely esemény aktiválásakor a rendszer végrehajtja az eseményhez társított műveleteket.
- Ha egynél több, szünetet vagy folytatási műveletet használó esemény aktiválódik egyszerre (azaz átfedésben vannak egymással), az első indítási eseményindító automatikusan elindítja az eseményt, az első leállítási eseményindító leállítja az összes átfedésben lévő eseményt, és a következő eseményindítókat figyelmen kívül hagyja.

  PÉLDA : Egy ügynök rákattint egy szüneteltetési műveletként beállított mezőre, majd rákattint egy másik mezőre, amely szintén szüneteltetési műveletként van beállítva. A második szüneteltetési műveletet a rendszer figyelmen kívül hagyja. Hasonlóképpen, a szünet
  A műveletek által kiváltott események akkor érnek véget, amikor az ügynök először kattint egy folytatási műveletként beállított mezőre. A második folytatási műveletet a rendszer figyelmen kívül hagyja.

Kapcsolódó témakörök

- Az Analytics által nyomon követendő webhelymezők azonosítása
- Egyéni metaadatmezők kezelése
- Webex WFO szünet és folytatás

Az Alkalmazásmezőjelölő eszköz használata

Az Alkalmazásmezőjelölő eszköz beszerzi az Új asztali elem lap Alkalmazás tulajdonságai szakaszának konfigurálásához szükséges információkat, ha az új asztali elem Windows-alkalmazás és -mező.

> MEGJEGYZÉS: Az Alkalmazásmezőjelölő eszköz nem működik webhelymezőkön. Ehhez megfelelően kell konfigurálnia a böngészőt, és használnia kell a Ctrl + M gyorsbillentyűket. Lásd: Webhelymezők azonosítása
> További információért az Analytics nyomon követheti.

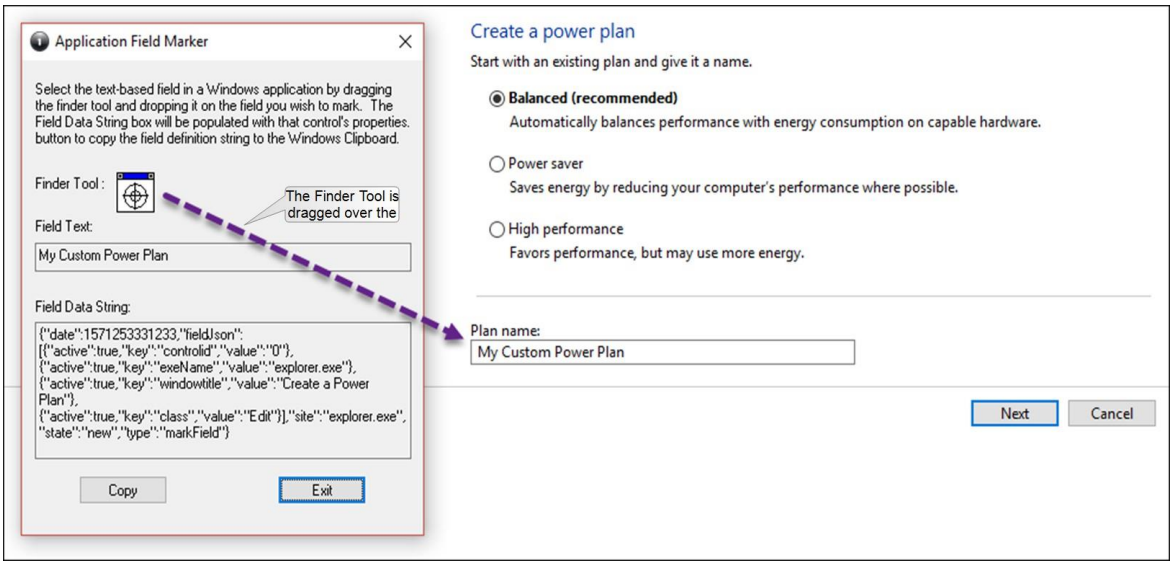
Eljárások

Az Alkalmazásmezőjelölő eszköz használata

1. A számítógépen keresse meg azt a helyet, ahol az Alkalmazásmezőjelölő eszköz végrehajtható fájlja található. Az alapértelmezett hely:

   C:\Program Files (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Kattintson duplán a végrehajtható fájlra az eszköz elindításához.
3. Nyissa meg azt az alkalmazást, amely az asztali elemként konfigurálni kívánt mezőt tartalmazza.
4. Az Alkalmazásmezőjelölő eszközben kattintson a **Finder eszközre** , és húzza a bullseye-t a célalkalmazás mezőjére. Amikor a kereső a mező fölé kerül, a mező erős szegéllyel van kiemelve.
5. Amikor felengedi az egeret, a mező adatkarakterláncai megjelennek a Mezőadatok karakterlánc ablaktáblán, ahogy az alábbi példában is látható.



6. A Másolás **gombra** kattintva másolja a szöveget a számítógép vágólapjára.
7. Az **Új asztali elem** hozzáadása lapon illessze be a szöveget a **Definíciós karakterlánc** mezőbe.
8. Kattintson a Mezők **elemzése gombra**. A definíciós karakterlánc szövegének megfelelő mezői betöltődnek a Definíciós karakterlánc ablaktábla jobb oldalán található mezőkbe.

Kapcsolódó témakörök

- Asztali elemek létrehozása és kezelése
- Az Analytics által nyomon követendő webhelymezők azonosítása

Az Analytics által nyomon követendő webhelymezők azonosítása

A Field Manager oldal felsorolja a Smart Desktop alkalmazásban való használatra megjelölt webhelyekhez társított mezőket.

> MEGJEGYZÉS: A Field Manager oldal csak a webhely mezőit kezeli. A Windows-alkalmazásmezők kezelése az Asztalkezelő lapon történik.

Miután megjelöltél egy mezőt, az megjelenik a Mezőkezelő oldalon. Itt konfigurálhatja a mezőt azokkal a sztringekkel, amelyeket egyeztetni szeretne az asztali események és műveletek futtatásakor.

Az oldal bal oldali ablaktáblája megjeleníti a webhelyet és a hozzá tartozó megjelölt mezőket. Az engedélyezett mezők zöld színnel vannak kiemelve. Amikor kijelöl egy mezőt a bal oldali ablaktáblában, annak beállításai megjelennek a jobb oldali ablaktáblában.

Amikor egy mező először jelenik meg a listában, a neve a megjelölés időbélyege. A mező konfigurálásakor ki kell választania, hogy az időbélyeget egy Ön által választott névre cseréli-e az azonosítás megkönnyítése érdekében.

Előfeltételek

- A szervezet az alábbi licencek egyikével rendelkezik:
  - Az Analytics alapjai
  - Nagyvállalati analitika
  - Asztali elemzés

    MEGJEGYZÉS: A Asztali elemzés licenc lehetővé teszi a mezők azonosítását, így figyelheti az ügynökök tevékenységét. Nem teszi lehetővé olyan automatikus műveletek konfigurálását, mint a szüneteltetés és
    Hívás rögzítésének folytatása.
- Rendelkezik az Asztali elemzés felügyelete engedéllyel.
- A Smart Desktop telepítve van.
- A böngészőt megfelelően kell konfigurálni, mielőtt használni tudná a gyorsbillentyűket. Lásd

A részletekért engedélyezze a Asztali elemzés bővítményt a böngészőben .

Az oldal helye

Alkalmazáskezelés > Analytics > Analytics > Field Manager

Eljárások

MEGJEGYZÉS: Ha töröl egy mezőt a Mezőkezelő lapról, amelyet az Asztalkezelő lapon használ, a módosítás érvénybe léptetéséhez ki kell jelentkeznie Webex WFO-ból, majd újra be kell jelentkeznie.

Mező megjelölése webhelyen

1. A Field Manager oldal megjelenítésével nyisson meg egy új lapot a böngészőben.
2. Nyissa meg azt a webhelyet, amelynek mezőit meg szeretné jelölni.
3. Kattintson a kívánt mezőbe, és nyomja le a Ctrl+M **billentyűkombinációt**. A mező a Mezőkezelő oldal bal oldali ablaktáblájában jelenik meg, név helyett időbélyeggel.

Webhelyek és mezők listájának szűrése

- Írjon be egy keresési karakterláncot a **Keresési mezők** mezőbe. A lista azonnal frissül a keresési feltételeknek megfelelő mezőkkel. A keresés nem szűr webhelynevekre.
- **A Nézet** gombokkal (**Mind**, **Új** és **Konfigurált**) korlátozhatja a listát a megjelenített mezőkre. Az új mezők azok, amelyek még nincsenek konfigurálva.

Megjelölt mező konfigurálása

1. Kattintson a mezőre a bal oldali ablaktáblában. A jobb oldali ablaktáblában megjelennek a mező beállításai és tulajdonságai.
2. Szerkessze a mezőbeállításokat.
   - A **Webhely** mező annak a webhelynek az URL-címét tartalmazza, ahol a mező található. Kattint – Nyissa meg a webhelyet egy új böngészőlapon.
   - A **Név** mező kezdetben a mező megjelölésének időbélyegét tartalmazza. Az egyszerű azonosítás érdekében lecserélheti az időbélyeget egy olyan névre, amely leírja a mezőt.
3. Szerkessze a mezőtulajdonságokat. A tulajdonságok a mezőjelölő által rögzített adatok, és mezőnként változhatnak.
   - Jelölje be az **Engedélyezve** jelölőnégyzetet, ha engedélyezni szeretné a megadott mezőnek és értéknek megfelelő karakterláncok keresését, ha az Asztalkezelőben van konfigurálva. Ha a jelölőnégyzet nincs bejelölve, a mező figyelmen kívül marad.
   - A **Mező** oszlop tartalmazza a megjelölt mezőhöz társított tulajdonság írásvédett nevét.
   - Alapértelmezés szerint az **Érték** mező tartalmazza a tulajdonságnak a mező megjelölésének időpontjában érvényes értékét. A mezőbe beírt értékeknek a tulajdonság támogatott értékei közé kell tartozniuk. Ebben a mezőben csillag helyettesítő karaktert (*) használhat.
4. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Kapcsolódó témakörök

- Az Analytics által nyomon követendő webhelyek és alkalmazások azonosítása
- "A Webex WFO Smart Desktop telepítése" a *Webex WFOInstallation útmutatóban*

Engedélyezze a Asztali elemzés bővítményt a böngészőben

A Smart Desktop alkalmazást telepíteni kell a számítógépre, és aktiválni kell a mezők megjelölése előtt. Azoknak a felhasználóknak, akik engedéllyel rendelkeznek az Asztali elemzés mezőinek felügyeletére a Field Manager oldalon és az ügynökök asztalain, ahol a Smart Desktop telepítve van, rendelkezniük kell a megfelelő Asztali elemzés böngésző beépülő modullal, amely konfigurálva van az általuk használt böngészőhöz.

Előfeltételek

- A szervezet az alábbi licencek egyikével rendelkezik:
  - Az Analytics alapjai
  - Nagyvállalati analitika
  - Asztali elemzés
- A Smart Desktop telepítve és aktiválva van a számítógépen.

Eljárások

Engedélyezze a Desktop Analytics kiterjesztést a Firefoxban

Amikor először jelentkezik be Webex WFO-ba a Firefox használatával, megjelenik egy párbeszédpanel, amely a Calabrio böngészőbővítmény telepítését kéri. Válassza a Telepítés **engedélyezése lehetőséget** , majd kattintson a Folytatás **gombra**. Nincs szükség további lépésekre.

A Asztali elemzés beépülő modul engedélyezése a Microsoft Edge Chromiumban

Az Edge Chromiumban lépjen a https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf oldalra, és kattintson a Hozzáadás a Chrome-hoz **elemre**.

Az Asztali elemzés beépülő modul engedélyezése a Chrome-ban

A Chrome-bővítmény letölthető vagy telepíthető a csoportházirend-objektum beállításain keresztül. Töltse le és telepítse a Calabrio Analytics beépülő modul 0.2.0.4-es verzióját. A beépülő modul a következő helyen található:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

MEGJEGYZÉS Ha a hivatkozásra való kattintás nem működik, másolja ki az URL-címet, és illessze be a böngészőbe.

Kapcsolódó témakörök

"A WFO Smart Desktop Webex telepítése" a *Webex WFO telepítési útmutatóban*

Analytics-irányítópultok áttekintése

Az Analytics oldal egy irányítópult, amely az asztali, beszéd- és szöveges névjegyek adatait jeleníti meg. Használhatja az alapértelmezett irányítópultot, egy másik felhasználó megosztott irányítópultját vagy saját egyéni irányítópultjait. Az egyes irányítópultok widgetjei az Ön szerepköre és az Ön által meghatározott adatkészletek alapján jelenítik meg az adatokat. Az irányítópultokhoz való hozzáférés a hozzárendelt engedélyektől függ.

Ha a rendszergazda úgy állította be az Analytics szolgáltatást, hogy engedélyezze az irányítópultok megosztását, akkor bármely Ön által létrehozott irányítópultot kijelölheti más felhasználók által megoszthatóként. Ezek a felhasználók megtekinthetik az irányítópultot (feltöltve a rájuk vonatkozó adatokkal), de nem szerkeszthetik. A megosztott irányítópultot csak Ön szerkesztheti.

Az irányítópultok konfigurálásának általános folyamata a következő:

1. Hozzon létre egy új irányítópultot.
2. Hozzon létre adatkészleteket az irányítópulthoz.
3. Hozzon létre és adjon hozzá widgeteket az irányítópulthoz.
4. (Nem kötelező) Ossza meg új irányítópultját másokkal.

Előfeltételek

- A szervezet az alábbi licencek egyikével rendelkezik:
  - Az Analytics alapjai
  - Nagyvállalati analitika
  - Asztali elemzés
- Az alábbi engedélyek közül legalább eggyel rendelkezik:
  - Elemzés megtekintése
  - Asztali elemzés megtekintése
  - Beszédelemzés megtekintése
  - Beszédfelismerés megtekintése szöveggé alakítás
  - Rendszerelemzés megtekintése
  - Rendszermetrikák megtekintése
  - Szövegelemzés megtekintése
- Az asztalmegosztás engedélyezve van (nem kötelező)

- Az elemzési adatgyűjtés az Alkalmazáskezelésben konfigurálható a Feladatkezelő, a Kifejezéskezelő, az Asztalkezelő, a Mezőkezelő és az Elemzési konfiguráció oldalakon.

Az oldal helye

Analytics > Analytics irányítópult

Eljárások

Meglévő irányítópult kiválasztása a megtekintéshez

- Kattintson az **Irányítópultok** gombra az Analytics eszköztáron, és válasszon ki egy meglévő irányítópultot az eredményül kapott listából.

Irányítópultok létrehozása és használata

- Analytics-irányítópult létrehozása és kezelése
- Adatkészlet létrehozása és kezelése
- Analytics-modul létrehozása és kezelése
- Adatok szűrése az Analytics irányítópultján
- Előrejelzések konfigurálása

Kapcsolódó témakörök

Az Analytics-irányítópult testreszabása

Adatkészlet létrehozása és kezelése

Az adatkészletek határozzák meg, hogy mi jelenjen meg az Analytics irányítópult oldalán található modulokban. Ezeket a widget létrehozása előtt konfigurálni kell.

Az adatkészletek egyediek egy adott irányítópulton. Amikor létrehoz egy adatkészletet egy irányítópulthoz, az adatkészlet nem jelenik meg a többi irányítópulton.

Előfeltételek

- A szervezet az alábbi licencek egyikével rendelkezik:
  - Az Analytics alapjai
  - Nagyvállalati analitika
  - Asztali elemzés
- Egyes adatkészletek nem érhetők el a Asztali elemzés licenccel. Lásd az alábbi adatforrásokat a licencben nem szereplő adatkészletekért.
- Rendelkezik a Rendszerelemzés megtekintése engedéllyel.

Az oldal helye

Analytics > Analytics irányítópult

Eljárások

Új adatkészlet létrehozása

1. Az Analytics eszköztáron kattintson **az Adatkészlet-kezelő** , majd az Új **adatkészlet létrehozása elemre**.

MEGJEGYZÉ Előfordulhat, hogy a Feloldás gombra kell kattintania **az Adatkészlet-kezelő** gomb engedélyezéséhez.

2. Válasszon egy adatforrást az Adatforrás listából. A rendelkezésre álló adatforrások leírása alább található.
3. Az Adatkészletkezelő - Új létrehozása párbeszédpanelen konfigurálja a szűrőket a kiválasztott adatforráshoz. Ezek a szűrők határozzák meg, hogy milyen adatok jelenjenek meg az irányítópulton. Minden adatforráshoz külön párbeszédpanel tartozik, különböző adatszűrőkkel. A rendelkezésre álló adatszűrők leírása alább található.
4. Ha végzett a szűrők konfigurálásával, kattintson a Küldés **gombra** az új adatkészletben szereplő adatok előnézetének megtekintéséhez. A megjelenített oszlopfejlécek csonkolhatók. Kattintson az Összes adat **megjelenítése elemre** az összes oszlop megtekintéséhez.

   Ha a megjelenített oszlopok nem felelnek meg a kívántaknak, a Vissza **gombra** kattintva térjen vissza az előző párbeszédpanelre, és konfigurálja újra a szűrőket.
5. Ha elégedett az adatkészlettel, kattintson a Mentés **gombra**.
6. Az eszköztáron kattintson a Mentés **gombra**.

Adatkészlet szerkesztése

1. Az Analytics eszköztáron kattintson az Adatkészlet-kezelő **elemre**.

MEGJEGYZÉS Előfordulhat, hogy a Feloldás gombra kell kattintania **az Adatkészlet-kezelő** gomb engedélyezéséhez.

2. Kattintson **a Szerkesztés** gombra a szerkeszteni kívánt adatkészlet mellett.
3. Ha befejezte az adatkészlet szerkesztését, kattintson a Küldés **gombra** az adatkészletben szereplő adatok előnézetének megtekintéséhez. Előfordulhat, hogy a megjelenített oszlopfejlécek csonkolva vannak. Kattintson az Összes adat **megjelenítése elemre** az összes oszlop megtekintéséhez.

   Ha a megjelenített oszlopok nem felelnek meg a kívántaknak, a Vissza **gombra** kattintva térjen vissza az előző párbeszédpanelre, és konfigurálja újra a szűrőket.

4. Ha elégedett az adatkészlettel, kattintson a Mentés **gombra**.
5. Az Analytics eszköztáron kattintson a Mentés **gombra**.

Adatkészlet törlése

1. Az Analytics eszköztáron kattintson az Adatkészlet-kezelő **elemre**.

MEGJEGYZÉS Előfordulhat, hogy a Feloldás gombra kell kattintania **az Adatkészlet-kezelő** ikon engedélyezéséhez.

2. Kattintson a törölni kívánt adatkészlet melletti Törlés **gombra** , majd erősítse meg a törlést. Adatkészlet törlésekor a rendszer azonnal menti az irányítópult módosításait.
3. Kattintson a Mégse **gombra** az Adatkészlet-kezelő párbeszédpanel bezárásához.

Adatforrások

Az alábbi táblázat az elérhető adatforrásokat ismerteti. Az elemeket csillaggal (*) szűrheti az Adatszűrők használatával .

Az adatkészletek két elsődleges típusa a számlálási adatkészletek és a trendadatkészletek.

- A Count adatkészletek azt jelentik, hogy hányszor történik meg a definiált művelet.
- A trendadatkészletek jelentik, hogyan változik a megadott művelet az idő múlásával.

Adatkészlet	Leírás
Alkalmazások száma Alkalmazásstatisztika	A felhasználó asztalán lévő alkalmazások elérésének metrikái. Az Alkalmazásstatisztika az egyes alkalmazások hozzáférési statisztikáit jeleníti meg.

Adatkészlet	Leírás
Alkalmazáshasználat száma Alkalmazáshasználati trend	Metrikák arról, hogy hány felhasználó használta az alkalmazást. Ez magában foglalja a Webex WFO felhasználói felületét használó felhasználók számát, valamint a csatlakoztatott asztali ügyfelek számát.
Auditok száma Ellenőrzési trend	A felvételek naplózásának metrikái. MEGJEGYZÉS: Az adatkészlet használatához a szervezetnek Analytics Essentials vagy Analytics Enterprise licencre van szüksége. Ezek az adatok Set nem érhető el a Asztali elemzés licenccel.
Hívásösszegzés száma	Az összes, a nem fogadott és a fogadott hívások mérőszámai.
Hívásösszegzés trendje	
Események száma Eseménystatisz tika	Az Események száma az esemény időtartamának ügynök, csapat vagy csoport szerinti összesítését jeleníti meg. Az Eseménystatisztika az esemény átlagos időtartamának eloszlását mutatja.
Kiemelkedő feltöltések száma Kiemelkedő feltöltések trendje	A még feltöltésre váró fájlok metrikái. Ez azoknak a hívásoknak a mértéke, amelyek lezajlottak, de a megfelelő médiafájlokat még nem töltötték fel.
Kifejezések száma* Kifejezések trendje*	A kontaktokban található kifejezéshasználati találatok metrikái. Ez csak a fonetikus találatokat tartalmazza. MEGJEGYZÉS: Az adatkészlet használatához a szervezetnek Analytics Essentials vagy Analytics Enterprise licencre van szüksége. Ezek az adatok Set nem érhető el a Asztali elemzés licenccel.
Újrahasznosítási szám	A lomtárban lévő fájlok metrikái. Az adatgyűjtés öt percenként történik.
Újrahasznosítási trend	
Storage részleteinek	száma Tárolási részletek trendje

A lemezen tárolt fájlok metrikái. Ez magában foglalja a hívási hangfájlokat és a képernyőfelvételű videofájlokat, valamint a logikai csoportokat, például a felvételeket (híváshang és képernyőfelvétel videó), valamint az összes

Adatkészlet	Leírás
	méret (a lemezen lévő összes fájl).
Támogatások száma	Feltöltési és lemezes tárolási metrikák csomagrögzítéshez (PCAP) és naplófájlokhoz.
Támogatási trend	
Szöveges kapcsolatok száma* Szöveges kapcsolat trendje*	Az e-mail és szöveges kapcsolatok teljes száma. MEGJEGYZÉS: Az adatkészlet használatához a szervezetnek Analytics Essentials vagy Analytics Enterprise licencre van szüksége. Ezek az adatok Set nem érhető el a Asztali elemzés licenccel.
Szöveges találatok száma* Szöveges találatok trendje*	Az egyes szöveges találatok teljes száma az e-mailekben és szöveges kapcsolatokban. MEGJEGYZÉS: Az adatkészlet használatához a szervezetnek Analytics Essentials vagy Analytics Enterprise licencre van szüksége. Ezek az adatok Készlet nem érhető el a Asztali elemzés licencekkel.
Átírt hívások száma* Átírt hívások trendje*	Az átírt névjegyek mutatói. MEGJEGYZÉS: Az adatkészlet használatához a szervezetnek Analytics Essentials vagy Analytics Enterprise licencre van szüksége. Ezek az adatok Set nem érhető el a Asztali elemzés licenccel. **JEGYZET** Az ezt az adatkészletet használó Analytics-irányítópulton látható hívások száma több okból is eltérhet az Interakciók oldal Kapcsolattartalom szűrőjének Átírás feltétele használatával látott hívások számától: ▪ Az Analytics- és QM adatok különböző időpontokban frissülnek. ▪ Az Analytics átírtként jelöli meg a hívást a hívás indexelése után, de QM átírással jelöli meg a hívást, ha feltölt egy átiratfájlt a híváshoz. Az indexelés az átiratfájl feltöltése után történik, ezért az átírt hívásokról szóló jelentések nagyobb számot mutathatnak QM, mint az Analytics szolgáltatásban, ha az indexelés még nem

történt meg.

Adatkészlet	Leírás
	▪ Az Analytics és a QM eltérő adatmegőrzési szabályzattal rendelkezhet.
Feltöltés részleteinek száma Feltöltési részletek trendje	A médiafájlok mutatóinak feltöltése fájltípus szerinti bontásban. Ez magában foglalja a hívási hangfájlokat, a képernyő-rögzítő videofájlokat, az asztali alkalmazások és webhelyek használati fájljait, valamint az e-mail szövegfájlokat.
Feltöltés összegzésének száma Feltöltés összegzésének trendje	Metrikák feltöltése logikai csoportokba csoportosított médiafájlokhoz. Ez magában foglalja a felvételek feltöltését (híváshang és képernyőfelvétel videó) és az összes feltöltést (az összes fájltípus a feltöltés részleteiből).

Adatszűrők

Az alábbi táblázat az elérhető adatforrásokhoz konfigurálható szűrőket ismerteti. Nem minden szűrő vonatkozik minden adatforrástípusra.

Név	Leírás
Ügynökök	Válasszon ki egy vagy több ügynököt az adatok szűréséhez. Ha nem választ ki egy vagy több ügyintézőt, akkor alapértelmezés szerint minden ügyintéző ki van választva.
Összesítés:	Válassza ki azt az egységet, amellyel összesíteni szeretné az események számát, vagy statisztika.
Alkalmazási állapotok	Válassza ki a widgetben megjeleníteni kívánt alkalmazásállapotokat.
Minden csoport feltételezése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a csoportok listájának megkerüléséhez a részletezésben Az adatkészlethez társított widgetek részletei.
Tegyük fel, hogy minden csapat részletezésben	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha meg szeretné kerülni a csapatok listáját a Az adatkészlethez társított widgetek részletei.
Kategóriák	Válasszon ki egy vagy több kategóriát az adatok szűréséhez.
Bizalom	Adja meg a lekérés minimális megbízhatósági értékét. Az érvényes értékek: 1 – 100.

PÉLDA Ha 60-as értéket ad meg, a Speech Analytics

Név	Leírás
	Olyan lekéréseket ad eredményül, ahol a megbízhatósági érték 60 vagy nagyobb.
Dátumtartomány	Válassza ki azt a dátumtartományt, amelyre vonatkozóan meg szeretné jeleníteni a widgeteket történelmi információk. MEGJEGYZÉS: Ha a dátumtartomány meghaladja az elemzési adatmegőrzési időszakot, a megőrzési időszakon kívüli értékek 0-ként jelennek meg a Widget. **JEGYZET** A szűrő használatakor megjelenő hívások száma több okból is eltérhet az Interakciók oldal Dátumtartomány szűrőjének használatakor megjelenő hívások számától: ▪ Az Analytics- és QM adatok különböző időpontokban frissülnek. ▪ Az Analytics és a QM eltérő adatmegőrzési szabályzattal rendelkezhet.
Alkalmazásállapot-szűrés engedélyezése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha engedélyezni szeretné, hogy a felhasználó módosítsa a kiválasztott alkalmazásállapotokat az Analytics eszköztáron. Ha ez a jelölőnégyzet nincs bejelölve, az Analytics eszköztáron kiválasztott alkalmazásállapotok módosításai nincsenek hatással a modulra.
Megbízhatóságszűrés engedélyezése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha engedélyezni szeretné, hogy a felhasználó módosítsa a kiválasztott megbízhatósági értéket az Analytics eszköztáron. Ha ez a jelölőnégyzet nincs bejelölve, az Analytics eszköztár megbízhatósági értékének módosításai nincsenek hatással a modulra.
Dátumszűrés engedélyezése dátumtartomány módosítását	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha engedélyezni szeretné a felhasználóknak a az Analytics eszköztáron. Ha ez a jelölőnégyzet nincs bejelölve, az Analytics eszköztár globális dátumtartományának módosításai nincsenek hatással a modulra.
Interakciós állapotszűrés	engedélyezése

Név	Leírás
Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha engedélyezni szeretné, hogy a felhasználó	módosítsa a kiválasztott interakciós állapotokat az Analytics eszköztáron. Ha ez a jelölőnégyzet nincs bejelölve, a kijelölt interakciós állapotok a

Név	Leírás
	Az Analytics eszköztár nincs hatással a modulra.
Szöveges keresés engedélyezése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha engedélyezni szeretné, hogy a felhasználó kifejezéseket keressen a Elemzés eszköztár. Ha ez a jelölőnégyzet nincs bejelölve, a kifejezések Analytics eszköztáron való keresése nincs hatással a modulra.
Esemény típusa	Válassza ki az adatkészlet eseménytípusát.
Fájl csoportosítási szempontja	Válassza ki, hogyan szeretné iktatni a csoportot.
Több találat kiszűrése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha a magasabb megbízhatósági szint, és szűrje ki az alacsonyabb megbízhatósági szintű hasonló kifejezéseket. Ha ez a mező nincs bejelölve, az összes kifejezéstalálat megjelenik. Az Analytics több kifejezéslekérést is generálhat a hasonló kifejezésekhez, különböző megbízhatósági szintekkel, amelyek közel ugyanabban az időben fordulnak elő egy felvételen belül. **PÉLDA** : Ha a "mentőszolgálat" és a "mentőszolgálat" kifejezéseket ad hozzá, több lekérés is megjelenhet, amikor az Analytics megtalálja a "Mentőszolgálat" kifejezés.
Kezdő dátum	A dátumtartomány kezdő dátuma.
Csoportosítás alapja	Válassza ki az adatok csoportosításának módját. Az ebben a mezőben elérhető beállításokat a létrehozott adatkészlet típusa határozza meg.
Csoportok	Jelöljön ki egy vagy több csoportot az adatok szűréséhez. Ha nem jelöl ki egy vagy több csoportot, alapértelmezés szerint az összes csoport ki lesz jelölve. Ha kiválaszt egy vagy több csoportot, alapértelmezés szerint az adott csoportok összes csapata ki van választva. A csoportokat a hozzárendelt engedélyek korlátozzák.
Hisztogram tárolók	Adja meg a hisztogramon megjelenítendő intervallumok számát. Érvényes Az értékek 3–100 egész számok. Az alapértelmezett érték 10.

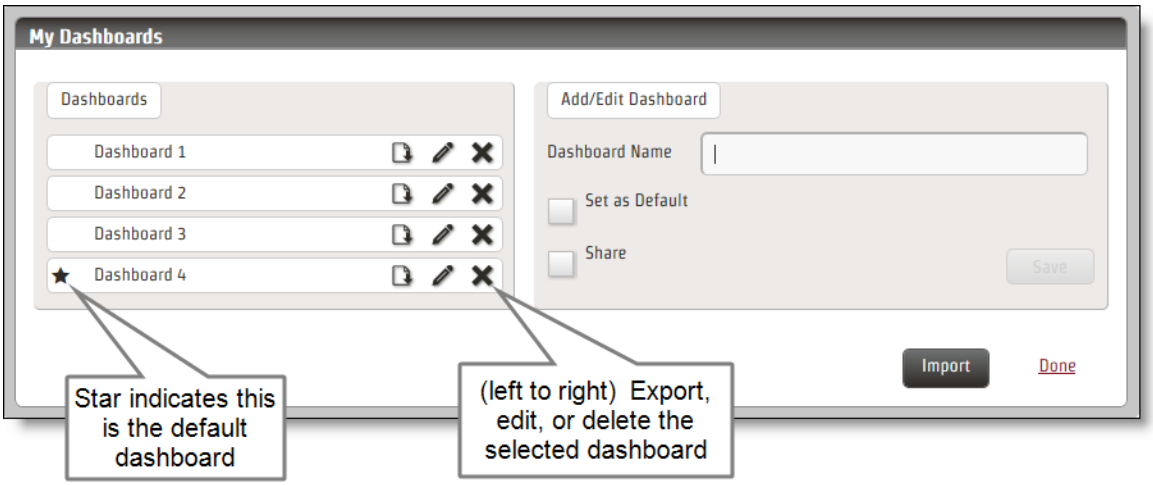
Név	Leírás
Interakciós állapotok	Válassza ki a widgetben megjeleníteni kívánt interakciós állapotokat.
Előre definiált kifejezések korlátozása: Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha szűrni szeretné a felvenni kívánt adatkészletben szereplő névjegyeket	Csak azok, amelyek előre definiált kifejezéstalálatokkal rendelkeznek. A kifejezések a Kifejezéskezelőben vannak definiálva.
Név	Az adatkészlet neve.
Frázis	Jelöljön ki egy vagy több kifejezést az adatok szűréséhez.
Rangsorolás mérete Érvényes	Adja meg, hogy hány legfelső rangú alkalmazás jelenítse meg az eredményeket. Az értékek 10–100. Az alapértelmezett érték 10.
Találat	Válassza ki, hogy olyan eredményeket szeretne-e visszaadni, amelyek tartalmazzák vagy nem tartalmazzák az adatkészlethez megadott kifejezéseket. ▪ Ha a Kapcsolatok visszaadása a kijelölt kifejezésekkel **lehetőséget választja**, Webex WFO jelentést készít az összes névjegy közötti kifejezésegyezések teljes számáról. ▪ Ha a Kapcsolatok visszaadása a kijelölt kifejezések **nélkül lehetőséget választja**, Webex Windows Társadalmi Mozgalom jelentést készít azoknak a kapcsolatoknak a számáról, amelyek nem tartalmazzák a megadott kifejezéseket.
Csak a webhelyek megjelenítése megjeleníteni	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha csak a webhelyek statisztikáit szeretné Kitört. Ha ez a négyzet nincs bejelölve, mind az alkalmazások, mind a webhelyek statisztikái megjelennek.
Címkék	Jelöljön ki egy vagy több címkét az adatok szűréséhez.
Teams (Csapatok)	Válasszon ki egy vagy több csapatot az adatok szűréséhez. Ha nem választ ki egy vagy több csapatot, alapértelmezés szerint az összes csapat ki van választva.
Szövegtípusok	Válasszon ki egy vagy több szövegtípust az adatok szűréséhez.

Név	Leírás
Eddig	A dátumtartomány záró dátuma.

Név	Leírás
Típus	Válassza ki a trend típusát.
Típusok	Válasszon ki egy vagy több típust az adatok szűréséhez.

Analytics-irányítópult létrehozása és kezelése

Az irányítópultok kiválasztása, létrehozása és kezelése az **Analytics eszköztár Irányítópultok** ikonján végezhető el. Az ikonra kattintva válassza ki a megjeleníteni kívánt meglévő irányítópultot a listából. Kattintson az **irányítópultok listájának tetején található Kezelés** gombra a **Saját irányítópultok** párbeszédpanel megnyitásához. Innen hozhatja létre és kezelheti az irányítópultokat. Ez a funkció csak akkor érhető el, ha rendelkezik a megfelelő engedélyekkel.



MEGJEGYZÉS: A megosztott irányítópultokat lakat szimbólum jelzi a Saját irányítópultok között. Ez azt jelenti, hogy megtekintheti ezeket az irányítópultokat, de nem szerkesztheti őket. Ezt csak a megosztott irányítópult tulajdonosa teheti meg.

Előfeltételek

- A szervezet az alábbi licencek egyikével rendelkezik:
  - Az Analytics alapjai
  - Nagyvállalati analitika
  - Asztali elemzés
- Rendelkezik a Rendszerelemzés megtekintése engedéllyel.

Az oldal helye

Analytics > Analytics irányítópult

Eljárások

Irányítópult létrehozása

1. Nyissa meg a Saját irányítópultok **mappát**.
2. Írja be az új irányítópult nevét az **Irányítópult neve** mezőbe. Igény szerint beállíthatja ezt az irányítópultot alapértelmezett irányítópultként, vagy megoszthatja azt más felhasználókkal.
3. (Nem kötelező) Jelölje be a Beállítás alapértelmezettként **jelölőnégyzetet, ha ezt az** irányítópultot szeretné alapértelmezett Analytics-irányítópultként használni.
4. (Nem kötelező) Jelölje be a Megosztás **jelölőnégyzetet, ha meg szeretné osztani ezt az** irányítópultot más felhasználókkal. Ez a funkció csak akkor érhető el, ha a rendszergazda engedélyezte az irányítópult megosztását az Analytics konfigurációja oldalon.
5. Kattintson a Mentés, majd **a Kész gombra.**

Irányítópult szerkesztése

1. Nyissa meg a Saját irányítópultok **mappát**.
2. Válassza ki a szerkeszteni kívánt irányítópultot, majd kattintson **a Szerkesztés** gombra (ceruza ikon).
3. Végezze el a módosításokat. Módosíthatja az irányítópult nevét, beállíthatja vagy eltávolíthatja alapértelmezett irányítópultként, valamint megoszthatja vagy megszüntetheti a megosztását más felhasználókkal.
4. Kattintson a Mentés, majd **a Kész gombra.**

Irányítópult törlése

1. Nyissa meg a Saját irányítópultok **mappát**.
2. Kattintson **a Törlés** gombra (az X ikonra) a törölni kívánt irányítópult mellett.

   MEGJEGYZÉS Amikor töröl egy irányítópultot, törli az irányítópulthoz társított összes adatkészletet és widgetet is.

3. Kattintson a Mentés, majd **a Kész gombra.**

Irányítópult exportálása

1. Nyissa meg a Saját irányítópultok **mappát**.
2. Kattintson **az Exportálás** gombra az exportálni kívánt irányítópult mellett.
3. Kattintson a Mentés **gombra az irányítópult "dashboard.json" nevű fájlként történő mentéséhez az alapértelmezett letöltési helyre, vagy** a Mentés másként **gombra** a fájl átnevezéséhez és másik helyre mentéséhez.

Irányítópult importálása

1. Nyissa meg a Saját irányítópultok **mappát**.
2. Kattintson az Importálás **gombra**.
3. Keresse meg azt a helyet, ahová a kívánt irányítópultot mentette, és válassza ki a fájlt. A fájl JSON kiterjesztéssel rendelkezik.
4. Kattintson a Küldés **gombra** az irányítópult importálásához.

   MEGJEGYZÉS Ha olyan irányítópultot importál, amelynek neve megegyezik az egyik meglévő irányítópult nevével, a rendszer csillagot fűz az importált irányítópult nevéhez.

5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Analytics-modul létrehozása és kezelése

Négyféle Analytics-modul létezik: diagram, adatrács, szöveg és kifejezésfelhő. Minden widgettípus az adatkészletben definiált adatokat jeleníti meg. Az Analytics-irányítópultokat tetszés szerint hozhatja létre és rendezheti el.

Előfeltételek

- A szervezet az alábbi licencek egyikével rendelkezik:
  - Az Analytics alapjai
  - Nagyvállalati analitika
  - Asztali elemzés
- Rendelkezik a Rendszerelemzés megtekintése engedéllyel.
- Létrehozott egy adatkészletet (lásd: Adatkészlet létrehozása és kezelése).

Az oldal helye

Analytics > Analytics irányítópult

Eljárások

Widget hozzáadása az irányítópulthoz

1. Jelenítse meg azt az irányítópultot, amelyhez widgetet szeretne hozzáadni.
2. Kattintson a Feloldás **gombra** a Widget hozzáadása gomb engedélyezéséhez, majd kattintson a Widget **hozzáadása gombra**.
3. Válassza ki a hozzáadni kívánt widget típusát.
4. Adja meg a kiválasztott widgettípus beállításait (lásd: Diagrambeállítások,Adatrács-beállítások,Szövegbeállítások és Kifejezésfelhő-beállítások).
5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**.

Áthelyezheti és átméretezheti a widgeteket az irányítópulton. Amikor áthelyezi őket (kattintson és várjon, amíg az egérmutató a widget eszköztárán van), piros vonalak jelennek meg, amelyek segítenek összehangolni az áthelyezni kívánt widgetet a közelben lévő többi widgettel. A widgetek átméretezéséhez kattintson és húzza a widget jobb alsó sarkát.

Minden widgethez tartozik egy eszköztár:

1 – Beállítások. A widget beállításainak szerkesztése

2—CSV Exportálás. Adatok exportálása a widgetből CSV formátumú fájlba

3 – Nyomtatás. A widget képének nyomtatása

4 – Törlés. A widget törlése

5 – Teljes képernyő. A widget normál és teljes képernyős mérete között vált

Diagram beállításai

Amikor kiválasztja a Diagram típust egy widgethez, konfigurálnia kell a következő mezőket a Diagrambeállítások párbeszédpanelen.

Tároló beállításai

Beállítás	Leírás
Cím	A widget neve.
Cím elrejtése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a widget címsorának elrejtéséhez. A címsor eszközei a widget törzsébe kerülnek.
Háttér elrejtése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a widget szegélyének eltávolításához.

Diagram beállításai

Beállítás	Leírás
Cím	A diagram neve.
Típus	A widgetben megjeleníteni kívánt diagram típusa. ▪ A vonaldiagramokat és területdiagramokat általában annak bemutatására használják, hogy egy elem hogyan változott az idő múlásával. A vonaldiagramok az információkat egyenes vonalszakaszok által összekapcsolt pontok sorozataként jelenítik meg. A területdiagramok grafikusan jelenítik meg az adatokat, és vonaldiagramon alapulnak. A tengely és a vonal közötti terület színekkel van kiemelve. Általában két vagy több mennyiség összehasonlítására használják egy diagramon belül. ▪ A sávdiagramok téglalap alakú sávokat tartalmazó diagramok, amelyek hossza arányos az általuk képviselt adatokkal. A sávdiagramok függőlegesen vagy vízszintesen ábrázolhatók. A halmozott sávdiagramok akkor hasznosak, ha egy vagy több kategóriában több lekérést kap. A halmozott sávdiagramok trendek ábrázolására használhatók. ▪ A kördiagramok szektorokra osztott kördiagramok, amelyek numerikus arányt szemléltetnek. A tortadiagramon az adatok két metszéspontját választhatja ki: az adatsorozatot (az ábrázolni kívánt adatokat) és az értéket. A tortadiagramok szeletei a sorozatot, a szelet mérete pedig az értéket jelölik.
Jelmagyarázat	A jelmagyarázat helyzete a diagramon.
Címkézési lépés	Az x tengelyre rajzolt címkék gyakorisága. **Az 1 . PÉLDA** minden adatponthoz megjelenít egy feliratot az x tengelyen. **2**

Beállítás	Leírás
	Minden más adatponthoz megjelenít egy címkét az X tengelyen.
Címkék engedélyezése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha feliratokat szeretne megjeleníteni a diagramon.
Adatpontfeliratok megjelenítése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha adatpontfeliratokat szeretne megjeleníteni a diagramon.

Adatkészlet kiválasztása & Referenciarács

Beállítás	Leírás
Adatkészlet kiválasztása	Válasszon egyet a legördülő listából létrehozott adatkészletek közül. Megjelennek az adatkészlethez társított oszlopfejlécek.
Összes adat megjelenítése	Kattintson erre a gombra az oszlop kibontott változatának megjelenítéséhez Fejlécek.

Diagram beállításai

Beállítás	Leírás
Tengely	Válassza ki a diagram x tengelyén megjeleníteni kívánt információkat. A beállítások a kiválasztott adatkészleten alapulnak.
Y-A xis	Válassza ki a diagram y tengelyén megjeleníteni kívánt információkat. A beállítások a kiválasztott adatkészleten alapulnak.
Adatsor	Az x tengelyen mérni kívánt adatok. MEGJEGYZÉS: A trendadatokat dátum szerint kell rendezni. Ha felkapott diagramot szeretne létrehozni, válassza a Kezdő dátum vagy a Záró dátum lehetőséget a Sorozatok legördülő listája. A trenddiagram nem lesz logikusan rendezve, ha az Ügynökazonosító, az Ügynök neve, a Kifejezés vagy a Kategória lehetőséget választja.

Adatrács beállításai

Amikor kiválasztja a Data Grid típust egy widgethez, konfigurálnia kell a következő mezőket az Adatrács beállításai párbeszédpanelen.

Tároló beállításai

Beállítás	Leírás
Cím	A widget neve.
Cím elrejtése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a widget címsorának elrejtéséhez. A címsor eszközei a widget törzsébe kerülnek.
Háttér elrejtése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a widget szegélyének eltávolításához.

Adatkészlet kiválasztása & Referenciarács

Beállítás	Leírás
Adatkészlet kiválasztása	Válasszon egyet a legördülő listából létrehozott adatkészletek közül. Megjelennek az adatkészlethez társított oszlopfejlécek.
Összes adat megjelenítése	Kattintson erre a gombra az oszlop kibontott változatának megjelenítéséhez Fejlécek.

Diagram beállításai

Ez a szakasz a Data Grid widgetben megjelenő mezőket jeleníti meg. Az elérhető mezők a kiválasztott adatkészlettől függenek. Alapértelmezés szerint minden elérhető mező megjelenik az adatrácsban. Ha el szeretne távolítani egy mezőt az adatrácsról, kattintson a mező nevére. A mező le lesz tiltva. Kattintson ismét a mező nevére a mező engedélyezéséhez, vagy válassza az Összes lehetőséget az összes mező engedélyezéséhez.

Szövegbeállítások

Amikor kiválasztja a Szöveg típust egy widgethez, konfigurálnia kell a következő mezőket a Szövegbeállítások párbeszédpanelen.

Tároló beállításai

Beállítás	Leírás
Cím	A widget neve.
Cím elrejtése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a widget címsorának elrejtéséhez. A címsor eszközei a widget törzsébe kerülnek.
Háttér elrejtése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a widget szegélyének eltávolításához.

Szövegszerkesztő

A szövegszerkesztővel hozhatja létre és szerkesztheti a szöveges widgetben megjelenő szöveget. A beírt szöveg lehet félkövér, dőlt vagy aláhúzott. A szöveg mérete nem szabályozható.

Kifejezés felhő beállításai

A kifejezésfelhő a kifejezések vizuális ábrázolása. Ez a formátum hasznos a legszembetűnőbb kifejezések betűméret és szín szerinti gyors azonosításához.

Tároló beállításai

Beállítás	Leírás
Cím	A widget neve.
Cím elrejtése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a widget címsorának elrejtéséhez. A címsor eszközei a widget törzsébe kerülnek.
Háttér elrejtése	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet a widget szegélyének eltávolításához.

Adatkészlet kiválasztása & Referenciarács

Beállítás	Leírás
Adatkészlet kiválasztása	Válasszon egyet a legördülő listából létrehozott adatkészletek közül. Megjelennek az adatkészlethez társított oszlopfejlécek. MEGJEGYZÉS: A kifejezésfelhők minden olyan adatkészletet támogatnak, amely rendelkezik kifejezésbeállítással (például Csoportosítás kifejezés szerint). Ha a kifejezésszám adatkészlet Használja a Csoportosítás kategória szerint, nem hozhat létre kifejezésfelhőt

Beállítás	Leírás
	ezt az adatkészletet.
Összes adat megjelenítése	Kattintson erre a gombra az oszlop kibontott változatának megjelenítéséhez Fejlécek.

Widget részleteinek megjelenítése

A widget Részletek ablaktáblája megjelenít egy adatrácsot, amely a grafikus ábrázolás forrását képező adatokat tartalmazza. A Részletek panel megnyitásához kattintson egy elemre vagy adatpontra a widgeten belül, vagy kattintson az eszköztár Teljes képernyő váltógombjára, majd a widget panel tetején található Részletek gombra.

MEGJEGYZÉS: Az adatrács widgetek ugyanazokat az információkat jelenítik meg, mint a Részletek ablaktábla. Ezeket az információkat ugyanúgy részletezheti, mint a Részletek ablaktáblán.

A kezdeti adatrács általános részleteket jelenít meg. Konkrétabb részletek megtekintéséhez kattintson duplán egy sorra az információk részletezéséhez. A Részletek ablaktábla bal felső sarkában webhely-morzsák jelennek meg, amelyek segítségével visszaléphet a kiindulási helyre. A Kezdőlap ikon a kezdeti adatrács nézetre viszi.

A nyomvonal-morzsa melletti Beállítás ikon megnyit egy konfigurációs ablakot, ahol kiválaszthatja a Részletek ablaktáblán megjeleníteni kívánt adatokat.

A felhasználók értesítése a jóvá nem hagyott alkalmazáshasználatról

E-mailben értesíthet egy vagy több személyt egy nem jóváhagyott alkalmazás vagy webhely használatáról. Ha elég mélyre ásott a Részletek ablaktáblán ahhoz, hogy megjelenjen az Alkalmazáscímke oszlopot tartalmazó ügynök részletrácsa, egy e-mail ikon jelenik meg a kérdéses alkalmazást vagy webhelyet megnevező hivatkozás mellett.

Kattintson az E-mail ikonra egy e-mail űrlap megjelenítéséhez. Az e-mail törzse a következő információkat tartalmazza:

- Nyilatkozat arról, hogy nem jóváhagyott kérelmet vagy dokumentumot használtak fel
- Az ügynök neve
- Az alkalmazás elérésének dátuma és időpontja
- A kérelem és a dokumentum neve
- Az alkalmazáshasználati probléma URL-címe az Ügynökkezelőben
- (Nem kötelező) Az Ön megjegyzései

MEGJEGYZÉS: Kattintson az Alkalmazáscímke oszlopban található hivatkozásra az Ügynökkezelőhöz való navigáláshoz az alkalmazás elérésének dátumához és időpontjához.

Írjon be egy vagy több e-mail címet, fűzze hozzá esetleges megjegyzéseit az üzenet végéhez, majd kattintson az OK gombra az értesítés elküldéséhez.

Adatok szűrése az Analytics irányítópultján

Előfeltételek

- A szervezet az alábbi licencek egyikével rendelkezik:
  - Az Analytics alapjai
  - Nagyvállalati analitika
  - Asztali elemzés
- Rendelkezik a Rendszerelemzés megtekintése engedéllyel

Az oldal helye

Analytics > Analytics irányítópult

Az Adatszűrők eszközzel szűrheti az irányítópulton megjelenő összes widget adatait. Kiválaszthat egy vagy több alkalmazni kívánt szűrőt. Ha egynél több szűrőt hoz létre, az eredményeknek meg kell felelniük az összes szűrési feltételnek.

> MEGJEGYZÉS: Nem minden adattípus szűrhető. A szűrhető adatok listáját lásd: Adatkészlet létrehozása és kezelése.

A beállított adatszűrők a munkamenet során megtekintett irányítópultokra érvényesek. Ha azonban kijelentkezik, majd újra bejelentkezik, újra konfigurálnia kell a szűrőket. Nem maradnak meg munkamenetről munkamenetre.

A követendő eljárás

Adatszűrő hozzáadása

1. Kattintson az Adatszűrők **elemre**.
2. Kattintson a Szűrő **hozzáadása gombra**.
3. A Szűrő hozzáadása párbeszédpanelen válassza ki a szűrőt. Négy szűrőtípus létezik:
   - Elemzés – szűrés hívásstatisztikák és események szerint
   - Kapcsolat – szűrés a rögzített kapcsolattartási adatok alapján

- Dátum – szűrés időzóna szerint
- Szervezet – szűrés ügynök, csoport vagy csapat szerint

4. Válassza ki az operátort (például nagyobb, kisebb, mint tartalmazza, stb.), és adjon meg egy értéket. Az érték tartalmazhat helyettesítő karaktereket (* vagy ?). A csillag helyettesítő karakter tetszőleges számú karaktert, a kérdőjel helyettesítő karakter pedig egy karaktert jelent.

> **PÉLDA** : A háromnál több talkover-eseményt tartalmazó hívások keresésére szolgáló szűrő a "3-nál nagyobb események átbeszélése".

5. Kattintson az **OK**gombra.

Az Analytics-irányítópult testreszabása

Előfeltételek

- A szervezet az alábbi licencek egyikével rendelkezik:
  - Az Analytics alapjai
  - Nagyvállalati analitika
  - Asztali elemzés
- Rendelkezik a Rendszerelemzés megtekintése engedéllyel.

Az oldal helye

Analytics > Analytics irányítópult

Az Analytics irányítópult oldalán két eszköztár áll rendelkezésre.

Analytics eszköztár

Az Analytics eszköztár segítségével kezelheti az irányítópult tartalmát.

1 – Keresőmező

A Keresés mező szűri a Kapcsolattartók száma, a Tartalmi trend, a Szöveges kapcsolatok száma és a Szöveges kapcsolat trendje adatkészleteket használó widgetek szövegét. Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha a Szöveges keresés engedélyezése jelölőnégyzet be van jelölve egy Kapcsolattartók száma adatkészletben.

2 – Globális dátumtartomány mező

A Globális dátumtartomány mező dátumtartomány szerint szűri a widgetek előzményadatait. A kijelölés az irányítópult összes olyan widgetjére hatással van, amelynek adatkészleteinél be van jelölve a Dátumszűrés engedélyezése jelölőnégyzet. Ez a mező akkor érhető el, ha az irányítópult zárolva van.

3. Konfidenciamező

A Megbízhatóság mező a lekérés minimális megbízhatósági értékének beállítására szolgál. Érvényes értékek 1-100.

> **PÉLDA** Ha 20-as értéket ad meg, az Analytics olyan lekéréseket ad vissza, amelyeknél a megbízhatósági érték 20 vagy nagyobb.

Ez az érték az irányítópult összes olyan widgetjére hatással van, amelynek adatkészletében be van jelölve a Megbízhatóság felülbírálásának engedélyezése jelölőnégyzet. Ez az érték nem marad meg munkamenetről munkamenetre.

4 – Adatszűrők

Kattintson az Adatszűrők gombra az Adatszűrők párbeszédpanel megjelenítéséhez. Ezen a párbeszédpanelen szűrőket adhat hozzá, amelyek meghatározzák a widgetekben megjelenő rögzítési adatokat (lásd: Adatok szűrése az Analytics irányítópultján).

> MEGJEGYZÉS Az adatszűrők csak a Speech Analytics támogatottak.

5 – Interakciós állapot

Kattintson az Interakciós állapotok gombra azoknak az interakciós állapotoknak a kiválasztásához (aktív, inaktív, hívás utáni munka és tartásban), amelyek adatait meg szeretné jeleníteni a widgetekben. Alapértelmezés szerint az összes interakciós állapot ki van jelölve.

6 – Alkalmazás állapota

Kattintson az Alkalmazás állapota gombra azon alkalmazásállapotok (jóváhagyott, nem jóváhagyott, figyelmen kívül hagyás és új) kiválasztásához, amelyek adatait meg szeretné jeleníteni a widgetekben. Alapértelmezés szerint az összes alkalmazás-állapot ki van jelölve, kivéve a Mellőzés állapotot.

7 – Irányítópultok

Kattintson az Irányítópultok gombra az Ön számára elérhető irányítópultok listájának megjelenítéséhez. Ha rendelkezik a megfelelő szerepkörrel és engedélyekkel, a Saját irányítópultok párbeszédpanelt a Kezelés hivatkozásra kattintva érheti el (lásd: Analytics-irányítópult létrehozásaés kezelése).

8 – Nyomtatás

Kattintson a Nyomtatás gombra az Analytics irányítópult pillanatképének kinyomtatásához.

9 – Zárolás/feloldás

Ez a gomb a Zárolt és a Feloldott között vált.

- Ha zárolva van, nem módosíthatja az irányítópulton lévő widgeteket vagy azok elrendezését.
- Ha fel van oldva, hozzáadhat, szerkeszthet és törölhet widgeteket, és módosíthatja elrendezésüket.

> MEGJEGYZÉS: A megosztott irányítópultok zárolása nem oldható fel. Ezeket csak a tulajdonosaik változtathatják meg.

10. Mentés

Kattintson a Mentés gombra a feloldott irányítópulton végrehajtott módosítások mentéséhez.

11. Adatkészlet-kezelő

Az Adatkészlet-kezelő lehetővé teszi a megjelenített irányítópulthoz társított adatkészletek létrehozását, módosítását és törlését (lásd: Adatkészlet létrehozása és kezelése). Ez a gomb akkor engedélyezett, ha az irányítópult fel van oldva.

12 – Widget hozzáadása

Kattintson a Modul hozzáadása gombra a widget típusának kiválasztásához és a modul tartalmának konfigurálásához (lásd: Analytics-modul létrehozásaés kezelése). Ez a gomb akkor engedélyezett, ha az irányítópult fel van oldva.

13 – Csempe widgetek

Kattintson a Csempewidgetek gombra a widgetek halmozásához a bal felső sarokban. Ez a gomb akkor engedélyezett, ha az irányítópult fel van oldva.

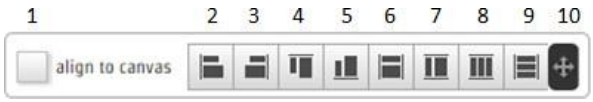
14 – Válassza ki az eszközt

Kattintson a Select Tool elemre a widgetek kiválasztásához, majd igazításához az irányítópulton. A widgeteket úgy választhatja ki, hogy egy téglalap alakú kijelölési területet húz köréjük, vagy lenyomja a Ctrl + kattintás billentyűkombinációt egyenként történő kijelölésükhöz.
A kiválasztott widgetek piros színnel vannak kiemelve. Ez a gomb akkor engedélyezett, ha az irányítópult fel van oldva. Amikor widgeteket választ ki ezzel az eszközzel, megnyílik a Widget igazítása eszköztár, és megjelenik az oldal bal felső sarkában.

A widgeteket mindaddig kiválaszthatja, amíg az Eszköz kiválasztása gomb engedélyezve van (sötétszürkére vált). Mindaddig engedélyezve marad, amíg újra rá nem kattint a letiltásához. Ha le van tiltva, nem választhat widgeteket.

Widget igazítása eszköztár

A Widget Alignment eszköztár akkor jelenik meg, ha widgeteket választ ki az irányítópulton a **Kijelölés eszközzel** Gombra az Analytics eszköztáron. Alapértelmezés szerint az eszköztár az irányítópult bal felső sarkában jelenik meg.



1 – Igazítás vászonhoz jelölőnégyzet

Ha bejelöli az Igazítás vászonhoz jelölőnégyzetet, a widgetek az igazításvezérlő gombok használatakor az irányítópult egyik külső széléhez lesznek igazítva.

> **PÉLDA:** Ha a jelölőnégyzet be van jelölve, és az Alulra igazítás gombra kattint, az összes kijelölt widget az irányítópult alsó széléhez igazodik. Ha a jelölőnégyzet nincs bejelölve, és az Alulra igazítás gombra kattint, az összes
>
> A kiválasztott widgetek alsó széleit az irányítópulton legalacsonyabban elhelyezkedő widget alsó széléhez igazítják.

2 – Balra igazítás

Kattintson a Balra igazítás gombra az összes kijelölt widget bal oldalának igazításához.

3 – Jobbra igazítás

Kattintson a Jobbra igazítás gombra az összes kijelölt widget jobb oldalának igazításához.

4 – Felülre igazítás

Kattintson a Felső igazítás gombra az összes kijelölt widget tetejének igazításához.

5 – Alulra igazítás

Kattintson az Alsó igazítás gombra az összes kijelölt widget aljának igazításához.

6 – Egyezés szélessége

Kattintson a Szélesség egyeztetése gombra az összes kiválasztott widget szélességének a legszélesebb widget szélességére történő méretezéséhez.

7 – Mérkőzés magassága

Kattintson a Magasság egyeztetése gombra az összes kiválasztott widget magasságának a legmagasabb widget magasságához való méretezéséhez.

8. Vízszintes elosztás

Kattintson a Vízszintes elosztás gombra a kiválasztott widgetek egyenletes és vízszintes elosztásához az irányítópulton. Ezeket ugyanolyan szélességre méretezik át, oldalsó széleik érintkeznek.

9. Függőleges elosztás

Kattintson a Függőleges elosztás gombra a kiválasztott widgetek egyenletes és függőleges elosztásához az irányítópulton. Ezeket azonos magasságra méretezik át, felső és alsó széleik érintkeznek.

10 – Eszköztár áthelyezése

Kattintson és tartsa lenyomva az Eszköztár áthelyezése gombot, hogy az eszköztárat a kívánt helyre húzza az irányítópulton. Az eszköztár ezen a helyen marad a munkamenet teljes időtartama alatt.

Az ügynökök fókuszának és tevékenységének figyelése

Az Ügynök Explorer oldal lehetővé teszi a felügyelő vagy a vezető számára, hogy egyetlen nézetben tekintse meg az ügynök fókuszát és tevékenységét egy adott dátumra.

Előfeltételek

- A szervezet az alábbi licencek egyikével rendelkezik:
  - Az Analytics alapjai
  - Nagyvállalati analitika
  - Asztali elemzés
- Rendelkezik Asztali elemzés megtekintése engedéllyel.
- A szervezet nem használ RTE-felvételt (más néven adattömbös felvételt). Az RTE-rögzítés asztali adatok feldolgozásának módja miatt az Agent Explorer nem érhető el a Cisco Webex Contact Center-vel való integrációhoz.

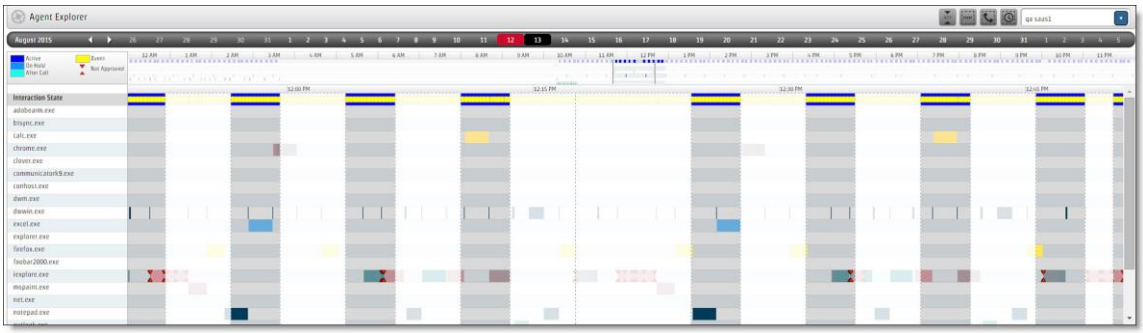
Az oldal helye

Ügynök Explorer

Eljárások

Ügynök fókuszának és tevékenységének megtekintése:

1. Válassza ki az ügyintézőt az **Ügynök** kiválasztása legördülő listából (az oldal jobb felső sarkában). Megjelenik az ügynök által használt programok listája és az ügynök állapota a programok használata közben.



> MEGJEGYZÉS További információ arról, hogy mi látható ezen az oldalon: Az Agent Explorer áttekintése.

2. (Nem kötelező) Kattintson egy dátumra vagy a hónap nyilaira a képernyő tetején egy másik dátum megtekintéséhez. Az Agent Explorer nem jelenít meg információkat a mai napra vagy a jövőbeli dátumokra.
3. További információkért részletezzen az alábbi eljárások egyikével vagy többével.

További információ az interakciós állapotokról, eseményekről, dokumentumokról vagy URL-címekről a fő panelen:

Vigye az egérmutatót az elem fölé. Megjelenik egy elemleírás.

> **PÉLDA** : Ez egy interakciós állapot elemleírása.
>
> 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

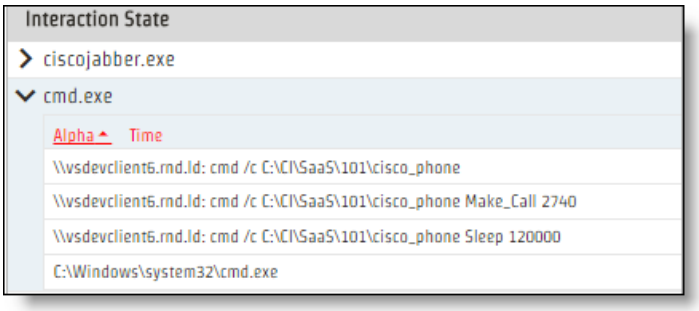
Az ügynök fókuszának megtekintése csak hívások közben:

1. Kapcsolja be a **Híváshatárok** gombot.
2. Kapcsolja ki a **Tétlenségi határok** gombot.

Tekintse meg azokat a dokumentumokat vagy URL-címeket, amelyekhez az ügynök egy alkalmazásból vagy webhelyről fért hozzá:

1. Az Interakciós állapot alatti oszlopban kattintson az alkalmazás vagy webhely nevétől balra található nyílra.
2. A dokumentumok vagy URL-címek betűrendbe rendezéséhez kattintson az Alfa **gombra**. Rendezés az ügynök időpontja szerint

Hozzáfért hozzájuk, kattintson az Idő **gombra**.



Kapcsolja ki a nem jóváhagyott tartalomjelölőket:

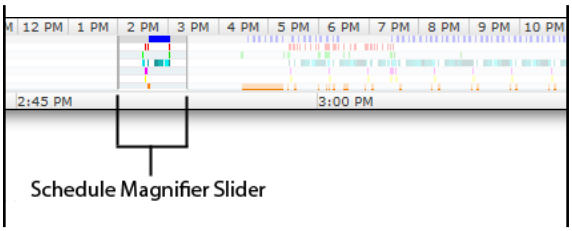
Kapcsolja ki a **Nem jóváhagyott tartalomjelölők** gombot.

Jelöljön ki egy adott eseménytípust:

1. Kapcsolja be az **Események** gombot. Megnyílik az Események párbeszédpanel.
2. Válassza ki a kiemelni kívánt esemény típusát.

Nagyítsa ki az ügyintéző ütemezésének egy részét:

1. Kattintson az Ütemezésnagyító csúszkára az oldal tetején található időskálasávon.
2. Az ütemezés 15 perces lépésekben történő megtekintéséhez húzza vízszintesen a csúszkát, vagy kattintson egy időpontra az időskálasávon.



MEGJEGYZÉS: A webböngésző nagyítási és kicsinyítési funkciói nem működnek az Ügynökkezelőben. Ha a nagyítás vagy kicsinyítés funkciót használja, a kiválasztott idő nem jelenik meg megfelelően a
Nagyító ütemezése csúszka.

Interakciós állapothoz társított felvétel lejátszása:

1. Kattintson a híváshoz társított interakciós állapotra. Az interakciós állapot alatti oszlop lila színnel van kiemelve.
2. Kattintson duplán az interakciós állapotra. Megnyílik a Media Player.

3. Kattintson **a Lejátszás** gombra a médialejátszóban.
4. Ha rendelkezik Speech Analytics, kattintson a **Beszéd** fülre a felvételhez társított kifejezések megtekintéséhez.

Kapcsolódó témakörök

- Az Ügynökkezelő áttekintése
- Névjegyek lejátszása
- Egy kapcsolattartó ügynöki műveleteinek megtekintése – Az ügynök által egy adott hívás során használt alkalmazások és webhelyek megtekintése

Az Ügynökkezelő áttekintése

Az Ügynökkezelő oldal tartalmazza a fő rácsot és egy eszköztárat. A rács bal oldali ablaktáblája az ügynök által használt alkalmazásokat és webhelyeket jeleníti meg. A jobb oldali ablaktáblában látható, hogy mikor használták a dokumentumot vagy az URL-címet. Különböző színekkel jelennek meg, így könnyen láthatja az ügynök fókuszának változásait.

Az eszköztár négy gombja olyan kapcsoló, amely azt vezérli, hogy mi jelenjen meg a rácsban. A naptársáv alatti bal oldali jelmagyarázat jelzi, hogy mit jelentenek a rács színei és szimbólumai.

Gomb	Név	Leírás
APP	Nem jóváhagyott tartalomjelölők	Kikapcsolja a Nem jóváhagyott tartalom jelölőket, amelyek az ügynök által használt, jóvá nem hagyott alkalmazásokat jelölik.
EVENT	Események	Bekapcsolja azokat az eseményjelölőket, amelyek jelzik, hogy az ügynök az eseményt kiváltó alkalmazásra összpontosít. Az esemény sárga színnel van kiemelve az Interakciós állapot sorban. Ha be van kapcsolva, megnyílik az Események párbeszédpanel, amelyen ki kell választania a kiemelni kívánt eseménytípust. Alapértelmezés szerint minden esemény ki van jelölve.
	Híváshatárok	Szürkével kiemeli a hívás időtartamát. Ha hívás közben csak egy ügynök fókuszát szeretné látni, kapcsolja be a Híváshatárok gombot, és kapcsolja ki az Üresjárati határok gombot.

Gomb	Név	Leírás
	Üresjárati határok	Fehér színnel kiemeli az érintkezők közötti üresjárati időre vonatkozó információkat, beleértve az adott idő alatt használt alkalmazásokat is. A gomb kikapcsolásával egyértelműen láthatja a jóváhagyott és a jóvá nem hagyott jelentkezéseket a kapcsolatfelvétel során.

Közvetlenül a jelmagyarázat alatt megjelenik egy Interakciós állapot sor. Az Interakciós állapot az ügynök hívásállapotának állapotát mutatja egy adott időpontban.

MEGJEGYZÉS: Előfordulhat, hogy a Rendszerzár felirat látható az Interakciós állapot alatti sorok egyikében. Ez azt jelenti, hogy az ügynök asztala zárolva vagy alvó állapotban volt, és megmutatja, hogy mely alkalmazások vagy webhelyek voltak fókuszban

Ezt az állapotot.

Üzletiintelligencia-adatok elemzése

A kezdőlap irányítópultja

A kezdőlap irányítópultját az Adatkezelő működteti, és az Ön szerepköréhez van szabva. Az Ön szerepköre és engedélyei határozzák meg a kezdőlap működését. Egyes felhasználók saját kezdőlapot hozhatnak létre, míg mások megtekinthetik a felügyelők és rendszergazdák által létrehozott és megosztott egy vagy több kezdőlapot.

Előfeltételek

- Érvényes Webex WFO bejelentkezési adatokkal rendelkezik
- Egy felettes vagy rendszergazda létrehozott egy irányítópultot az Ön szerepköréhez
- Irányítópultok felügyelete engedély (nem kötelező)
- Irányítópult WFM megtekintése engedély (WFM felhasználók számára szükséges a kezdőlap irányítópultjának megtekintéséhez)
- Irányítópult-engedély megtekintése QM (QM felhasználó számára szükséges a kezdőlap irányítópultjának megtekintéséhez)

Az oldal helye

Otthoni

Eljárások

Másik irányítópult megtekintése

Ha több irányítópulthoz is hozzáfér, a kezdőlap bal felső sarkában látni fogja a különböző irányítópult-nevekkel ellátott gombokat. Kattintson a kívánt irányítópult gombjára. A kiválasztott irányítópult lesz az, amely akkor jelenik meg, amikor bejelentkezik vagy visszatér a kezdőlapra Webex WFO más pontjáról.

Saját irányítópult létrehozása

Ha az oldal tetején található eszköztár tartalmazza az Adatkezelőt, akkor engedéllyel rendelkezik saját irányítópult és kezdőlap létrehozására. A Kapcsolódó témakörök szakasz azokat a témaköröket sorolja fel, amelyek segítségével saját irányítópultot hozhat létre.

Kapcsolódó témakörök

- Az Adatkezelő irányítópultjainak és jelentéseinek listájának kezelése
- Jelentés létrehozása
- Irányítópult létrehozása
- A kezdőlap beállítása

Saját jelentések létrehozása az Adatkezelővel

Az Adatkezelő lehetővé teszi saját jelentések és irányítópultok létrehozását. Az Adatkezelő oldal tartalmazza az alapértelmezett jelentések és irányítópultok listáját, amelyeket adott állapotban használhat, vagy sablonként használhat a saját fejlesztésének megkezdéséhez.

A jelentés egy olyan eszköz, amellyel megválaszolhat egy üzleti kérdést. Létrehozhat például egy jelentést, amelyből megtudhatja, hogy mekkora volt az összes értékesítése tavaly, vagy hány kapcsolattartót adott át egy ügynök június és augusztus között. Az Adatkezelő segítségével meghatározhatja azt a kérdést, amelyre a jelentés válaszolni fog.

Ha már rendelkezik olyan jelentésadatokkal, amelyek célzott, hasznos információkat nyújtanak, beállíthat egy diagramot vagy táblázatot úgy, hogy ezeket az információkat könnyen érthető vizuális formátumban jelenítse meg. A diagramok megjeleníthetnek egyetlen információt, például egy címsort, vagy megjeleníthetik a trendeket és a több összetett mutató közötti kapcsolatokat.

A jelentések téma vagy tárgy szerint csoportosíthatók az irányítópultokon. Az irányítópultok rengeteg információt nyújtanak egy pillantással, és új vagy rejtett kapcsolatokat tárhatnak fel a különböző típusú adatok között.

FONTOS : Az Adatkezelő irányítópultjain található jelentések mennyisége és összetettsége hatással lehet a teljesítményre. Az optimális teljesítmény érdekében korlátozza az adatokban szereplő összetett jelentések számát
Intéző irányítópultok.

Az Adatkezelő irányítópultjainak és jelentéseinek listájának kezelése

A Adatkezelő eszköz böngészőoldala irányítópultok és jelentések listáját tartalmazza. Ezen az oldalon irányítópultokat és jelentéseket tekinthet meg, oszthat meg, hozhat létre és kezelhet. Az, hogy pontosan mit tehet az eszközböngészőben, a szerepköréhez rendelt engedélyektől függ. Az eszközböngésző oldalán elérhető funkciók a következők:

A szabványos Adatkezelő irányítópultok megtekintése

A kezdőlap beállítása

Jelentés vagy irányítópult másolása

Jelentések és irányítópultok megosztása

Jelentés e-mail kézbesítésének beállítása

Jelentések és irányítópultok címkézése szerepkörökkel

Keresés az elemböngészőben címke alapján

Jelentés exportálása

A DX eszköztár

Az Adatkezelő eszköztár lehetővé teszi egy előre definiált szűrő kiválasztását annak korlátozásához, hogy mely elemek jelenjenek meg az eszközböngészőben. Dönthet például úgy, hogy csak az Ön által megosztott vagy csak az Ön által létrehozott jelentéseket és irányítópultokat listázza. Adott jelentéseket vagy irányítópultokat név, leírás vagy címke alapján is kereshet.

Az eszközböngésző oldal a jelentéseket és irányítópultokat egyszerű listaként, kategorizált listaként vagy általános miniatűr ikonként jelenítheti meg. A megjelenítés módosításához kattintson a kívánt ikonra az eszköztáron.

Mező / gomb		Leírás
1	Minden elem legördülő lista	Válassza ki azokat az elemeket, amelyeket meg szeretne jeleníteni az oldalon a legördülő lista.

Mező	/Gomb	Leírás
2	Lapos lista gomb	Az oldalon lévő elemek megtekintése egyszerű listában.
3	Kategorizált lista gomb	Az oldal elemeinek irányítópultokként és jelentésekként csoportosítva való megtekintése.
4	Bélyegképek gomb	Az oldalon lévő elemek megjelenítése bélyegképként. A miniatűrökön látható képek irányítópultot vagy jelentést ábrázolnak, nem pedig az elem tényleges megjelenését.
5	Az Előnézet panel alsó gombja	Jelenítse meg az elem előnézeti paneljét az oldal alján.
6	Jobb oldali Előnézet panel gomb	Jelenítse meg az elem előnézeti paneljét az oldal jobb oldalán.
7	Az Előnézeti panel gomb elrejtése	Nem jelenik meg az elem előnézete.
8	Beállítások legördülő lista	Adja meg az oldal beállításait. Ez vezérli az elemek rendezését az oldalon, és azt, hogy mely tulajdonságok jelenjenek meg az egyes elemeknél.

A szabványos Adatkezelő irányítópultok megtekintése

Az Adatkezelő számos előre elkészített irányítópultot tartalmaz, amelyeket másolhat és szerkeszthet.

Előfeltételek

- Rendelkezik Adatkezelő engedéllyel.
- (Szabványos irányítópultok másolása és szerkesztése) Tartalomkészítési engedéllyel rendelkezel.
- Az elérhető irányítópultok a szervezet Cisco-előfizetéseitől függően változnak. A részletekért lásd: Elérhető előre elkészített irányítópultok .

Az oldal helye

Adatkezelő

Eljárások

A szabványos Adatkezelő irányítópultok megtekintése

A szabványos irányítópultok Tulajdonos **oszlopában szerepel** a **Rendszer** .

1. Kattintson egy irányítópultra annak megnyitásához.
2. Kattintson az Adatkezelő **elemre** az irányítópultok listájához való visszatéréshez. (Ne kattintson a böngésző Vissza gombjára. Ezzel visszajut a kezdőlapra.)

Rendelkezésre álló előre elkészített irányítópultok

QM irányítópultok

Ezek az irányítópultok akkor érhetők el, ha szervezete rendelkezik Cisco minőségirányítással.

Irányítópult	Leírás
Ügynökprofil irányítópultja	Pillanatkép bármely ügynök teljesítményéről az elmúlt 30 napban, amely Tegyük lehetővé, hogy a felügyelők, a vezetők és az értékelők közvetlenül a kapcsolattartókba fúrjanak további felülvizsgálat céljából. Ezt az irányítópultot úgy is elérheti, hogy megnyit egy kapcsolattartót, és rákattint az ügynök nevére.
Ügynökprofil irányítópult - Ügynöki kezdőlap nézet	Egyetlen ügynök teljesítményének átfogó áttekintése az elmúlt 30 napban, amely lehetővé teszi az ügynök számára, hogy közvetlenül részletezze az általuk kezelt kapcsolattartókat további felülvizsgálat céljából. Ezt az irányítópultot bármely ügynök kezdőlapjaként hozzárendelheti. Minden ügynök csak az adatait látja. Lásd: Jelentések és irányítópultok címkézése szerepkörökkel .
CCR részletező ügynökprofil	Ez egy gyermek irányítópult, amelyet az Ügynökprofil irányítópultról részletezhet.
CX Focus QM – Kapcsolatfelvételi adatok irányítópultja (az elmúlt 7 napban)	Az egyes csoportokhoz tartozó kapcsolattartók számát és időtartamát tartalmazza az előző hét napból. Lefúrhat a csapatok és ügynökök pontszámainak megtekintéséhez.
CX Focus QM – Értékelések részletes irányítópultja (az elmúlt 7 napban)	Az egyes csoportok értékelési pontszámait tartalmazza az előző hét napból. Lefúrhat a csapatok és ügynökök pontszámainak megtekintéséhez.
CX Focus QM – Hálózati házirend-kiszolgáló részletes irányítópultja (az elmúlt 7 napban)	

Az egyes csoportok nettó promóter pontszámait tartalmazza az előző hét napból. Lefúrhat a csapatok és ügynökök pontszámainak megtekintéséhez.

Irányítópult	Leírás
QM Ügynök minőségi százaléka (AQP)	Az elvégzett értékelések számát és az értékelés átlagos pontszámát tartalmazza. Szűrhet dátum, kapcsolattartó kezdési időpontja, csoport, csapat, ügynök, értékelési űrlap és értékelő szerint.
QM gyakori metrikák	Az előző évek átlagos pontszámait, értékeléseit és kapcsolattartási idejét tartalmazza Harminc nap.
QM CX Focus áttekintés promótert	Tartalmazza a kapcsolatfelvétel időtartamát, a visszatartásokat, az átlagos értékeléseket és a nettó Pontszám (NPS) az előző harminc napból.
Widgetek – csak QM	A widgetek előre elkészített alkalmazások, amelyeket egy irányítópultra dobva kaphat meg Információk lekérdezések írása vagy jelentések készítése nélkül. Ez az irányítópult tartalmazza a QM összes widgetjét. Az egyes widgetekkel kapcsolatos további információkért lásd: Elérhető QM widgetek . **BEVÁLT GYAKORLAT:** A legtöbb widget dátumszűrők beállítása nélkül érkezik, így automatikusan lekérik az adatokat a lehető legtávolabbról. Ha A widgetek betöltése túl sokáig tart, állítsa be a szűrőket rövidebb dátumtartományra.

WFM irányítópultok

Ezek az irányítópultok akkor érhetők el, ha szervezete rendelkezik Cisco munkaerő-kezeléssel.

Irányítópult	Leírás
Ügynöki betartás részletei	Betartási és megfelelőségi információkat tartalmaz. Dátum szerint szűrhet, Csoport, csapat és személy.
CX Focus WFM - Kapcsolat időtartamának részletei irányítópult (ma)	Ez egy gyermek irányítópult, amelyet egy szülő irányítópultról részletezhet.
CX Focus WFM - Contact Volume Detail irányítópult (ma)	Ez egy gyermek irányítópult, amelyet egy szülő irányítópultról részletezhet.
CX Focus WFM - SL, ASA, A részletes irányítópult elhagyása	Ez egy gyermek irányítópult, amelyet egy szülő irányítópultról részletezhet.

Irányítópult	Leírás
(Ma)	
A mai WFM CX Focus áttekintése	A mai kapcsolattartási mennyiségekről és szolgáltatási szintekről tartalmaz információkat.
WFM gyakori metrikák	Az előző hét nap személyzeti és ütemezési adatait tartalmazza.
WFM előrejelzés	Összehasonlítja az előre jelzett mennyiségeket és szolgáltatási szinteket a tényleges számokkal. Szűrhet adott képzettségekre, forgatókönyvekre, dátumtartományokra és egyebekre. Ez az irányítópult kapcsolódó előrejelzési irányítópultokra mutató hivatkozásokat tartalmaz.
WFM Előrejelzés részletei	Összehasonlítja a részletes előrejelzési metrikákat a tényleges metrikákkal a különböző Készségek. Szűrhet adott képzettségekre, forgatókönyvekre, dátumtartományokra és egyebekre.
WFM előrejelzési forgatókönyv	Összehasonlítja az előrejelzések és ütemezések lehetőségelemzési forgatókönyveit a tényleges mutatók. Szűrhet adott képzettségekre, forgatókönyvekre, dátumtartományokra és egyebekre.
WFM témavezető	Kulcsfontosságú metrikakészletet tartalmaz az ügynök, a csapat és a webhely megértéséhez teljesítmény. Ezek a mérőszámok magukban foglalják a kapcsolatokkal kapcsolatos teljesítményt, a betartást, az ütemezett tevékenységeket és a távolléteket. Megtekintheti a csoport időbeli trendjeit, miközben eljut az ügynök részletes szintjére is.
Widgetek – csak WFM	A widgetek előre elkészített alkalmazások, amelyeket egy irányítópultra dobva kaphat meg Betekintést nyújt anélkül, hogy lekérdezéseket kellene írnia vagy jelentéseket kellene készítenie. Ez az irányítópult tartalmazza a WFM összes widgetjét. Az egyes widgetekkel kapcsolatos további információkért lásd: Elérhető WFM widgetek . **BEVÁLT GYAKORLAT:** A legtöbb widget dátumszűrők beállítása nélkül érkezik, így automatikusan lekérik az adatokat a lehető legtávolabbról. Ha A widgetek betöltése túl sokáig tart, állítsa be a szűrőket rövidebb dátumtartományra.

Lakosztályszintű irányítópultok

Ezek az irányítópultok akkor érhetők el, ha szervezete Cisco minőségirányítással és Cisco munkaerő-kezeléssel is rendelkezik.

Irányítópult	Leírás
QM WFM gyakori metrikák	Ütemezési, személyzeti és értékelési jelentéseket tartalmaz.
A WFM QM CX Focus áttekintése	Jelentéseket tartalmaz a kapcsolatok mennyiségéről, a személyzetről és az értékelési pontszámokról.
Widgetek - Minden widget	A widgetek előre elkészített alkalmazások, amelyeket egy irányítópultra dobva kaphat meg betekintést nyújt anélkül, hogy lekérdezéseket kellene írnia vagy jelentéseket kellene készítenie. Ez az irányítópult tartalmazza az összes widgetet. Az egyes widgetekkel kapcsolatos további információkért lásd: Elérhető QM widgetek és Elérhető WFM widgetek .

Elemzési irányítópultok

Ezek az irányítópultok akkor érhetők el, ha szervezete rendelkezik Cisco Analytics szolgáltatással.

Irányítópult	Leírás
Speciális beszédalapú keresés	Kifejezéstalálatok keresése dátum, megbízhatóság, időtartam és kategória szerint.
Ügynök intelligens teljesítményértékelése	Információkat tartalmaz a kapcsolatok mennyiségéről, időtartamáról és a híváseseményekről. Szűrhet dátum, csoport, csapat, ügynök, kapcsolattartó típusa és kifejezéstalálat szerint.
Analitika - Ügynöki coaching lehetőségek	Találatokat tartalmaz a leggyakrabban használt kifejezésekhez, amelyek jelzik a coaching szükségességét, valamint információkat az értékelési pontszámokról.
Elemzés - Ügyfél-erőfeszítés	Az ügyféllel kapcsolatos leggyakrabban használt kifejezések lekéréseit tartalmazza erőfeszítések, például átadások és eszkalációk, valamint információk a híváseseményekről, például a tartásról és a csendről.
Elemzés - Felhasználói élmény	A legnépszerűbb kifejezéskategóriák lekéréseit tartalmazza, amelyek befolyásolják a pozitív vagy negatív felhasználói élményt.
Analytics - Első hívás feloldása	Nyomon követi az első hívás megoldásának legnagyobb mozgatórugóival, például az eszkalációkkal, az átadásokkal és a szolgáltatási akadályokkal kapcsolatos trendeket. Lekéréseket tartalmaz azokhoz a kifejezésekhez, amelyek nem megoldáshoz vezetnek.
Elemzés - Fő áttekintés	Információkat tartalmaz a kapcsolattartóban szereplő témákról és beszélgetésekről középre, kifejezéskategóriák és találatok alapján. Segít azonosítani a pozitív és negatív tendenciákat az idő múlásával az olyan gyakori kategóriákon belül, mint az ismételt erőfeszítések vagy az átadások.

Irányítópult	Leírás
Analytics – Kifejezések részletezése	Információkat tartalmaz azokról a névjegyekről, amelyek egy adott kifejezéslekérést tartalmaznak. Te Szűrhet dátum, csoport, csapat, ügynök, kifejezéskategória és kifejezés szerint.
CCR fúrás részletei	Ez egy gyermek irányítópult, amelyet egy szülő irányítópultról
részletezhet. CCR részletező hangulat	Ez az irányítópult akkor nyílik meg, ha egy másik jelentésre kattint Elemzési irányítópult. Információkat tartalmaz a jelentésben szereplő kapcsolattartókról, például a kezdési időpontot, az ügynököt és az időtartamot.
CCR fúró részletei Intelligens benchmarking	Ez az irányítópult akkor nyílik meg, ha rákattint egy másik Analytics-irányítópulton található jelentésre. Információkat tartalmaz a jelentésben szereplő kapcsolattartókról, például a kezdési időpontról, az ügynökről és a kiértékelési állapotról.
Prediktív kiértékelések	A kapcsolattartók várható és tényleges értékelési pontszámait tartalmazza. Képes vagy Szűrés dátum, csoport, csapat, ügynök, értékelési űrlap és kifejezéstalálat szerint.
Prediktív nettó promóter pontszám	A kapcsolattartók várható és tényleges nettó promóter pontszámait tartalmazza. Képes vagy Szűrés dátum, csoport, csapat, ügynök, kapcsolattartó típusa és kifejezéstalálat szerint.
Hangulatelemzés	Hangulati információkat tartalmaz csatorna, ügynök és egyebek szerint. Képes vagy Szűrés dátum, csoport, csapat, ügynök, legmagasabb hangulat és kifejezéstalálat szerint.

CXI - Contact Center irányítópultok

Ezek az irányítópultok akkor érhetők el, ha szervezete rendelkezik Cisco adatkezeléssel.

Irányítópult	Leírás
CXI - Contact Center - Ügyfél-erőfeszítés	Áttekintést nyújt arról, hogy az ügyfél milyen erőfeszítéseket tesz az ügyfélkapcsolati központtal való interakció során. Összehasonlítja az olyan metrikákat, mint a kezelési idő és az eszkalációk előfordulása olyan metrikákkal, mint az NPS és a hangulat, hogy megmutassa, hogyan befolyásolja a megnövekedett erőfeszítés az ügyfelek elégedettségét.
CXI - Contact Center - Munkavállalói elkötelezettség és elégedettség	Átfogó képet nyújt az ügynökök elkötelezettségéről, olyan metrikák alapján, mint a kihasználtság, az átviteli sebesség és az eszkalációval kapcsolatos kifejezéstalálatok. Szűrhet dátum, csoport, csapat és ügynök szerint.
CXI - Contact Center -	Folyamatfejlesztés

Olyan mérőszámokat tartalmaz, amelyek megmutatják a folyamatfejlesztés lehetőségeit a kapcsolattartó központban. A hívási idők, az ügynökök viselkedése, a szkriptek betartása, a képzési lehetőségek és az alkalmazáshasználat segítenek megtalálni a képzési lehetőségeket

Üzletiintelligencia-adatok elemzése | Saját jelentések létrehozása az

Irányítópult	Leírás
	Vagy olyan folyamatok, amelyek javításra szorulhatnak.
CXI - Contact Center - Ismételt hívások	Segít meghatározni, hogy az ügyfelek több hívást kezdeményeznek-e a hívásközpontba, ami potenciálisan az első hívás megoldásának hiányát jelezheti. Az elhagyott kapcsolattartók mutatója azt mutatja, hogy hány ügyfél teszi le a telefont, amikor a várólistában várakozik.
CXI - Contact Center - Rendszerfejlesztések	Segít figyelemmel kísérni a rendszerrel kapcsolatos problémákat és a fejlesztési lehetőségeket. A beszédtalálati adatok megmutatják, hogy milyen gyakran merülnek fel rendszerproblémák a hívások során. A hálózati házirend-kiszolgáló és a hangulati adatok megmutatják, hogy ezek a problémák hogyan befolyásolják az ügyfelek elégedettségét, az időtartamdiagramok pedig azt mutatják, hogyan befolyásolják a hívások teljes hosszát. Azt is láthatja, hogy az ügynökök mely alkalmazásokban töltik a legtöbb időt.
CXI - Contact Center - Munkaerő-optimalizálás	Áttekintést nyújt a munkaerő teljesítményéről és az optimalizálásra szoruló területekről. Az irányítópult két fő részből áll: a bal oldal az ügynökhívások minőségértékelésére összpontosít, a jobb oldal pedig áttekintést nyújt a munkaerő egyéb teljesítménymutatóiról.
CXI - Kezelési idő részletei	Ezt az irányítópultot önmagában vagy a következő helyről való részletezéssel érheti el: Hívásidő metrika egy másik irányítópulton. Részletesebb részleteket nyújt a kezelési időkről, beleértve a beszélgetési, tartási és hívás utáni munkaidő közötti bontást, valamint a csoportonkénti időpontokat. Egy csoportra kattintva tovább részletezheti a csapatot vagy az ügynököt.
CXI - Hálózati házirend-kiszolgáló részletei	Ezt az irányítópultot önmagában vagy a következő helyről való részletezéssel érheti el: egy NPS-metrika egy másik irányítópulton. Segít megérteni a tényleges és prediktív NPS-pontszámok trendjeit, valamint az NPS- és prediktív NPS-pontszámok varianciáit.
CXI - Frázistalálatok részletei	Ezt az irányítópultot önmagában vagy a következő helyről való részletezéssel érheti el: Egy kifejezés egy másik irányítópulton éri el a metrikát. Megjeleníti a kiválasztott kifejezéskategóriák és kifejezések kifejezéstalálatainak abszolút és relatív számát.
CXI - Hangulat részletei	Ezt az irányítópultot önmagában vagy a következő helyről való részletezéssel érheti el: Hangulatmérő egy másik irányítópulton. Segít megérteni a kapcsolattartók hangulatának trendjeit.

Kapcsolódó témakörök

- Jelentés vagy irányítópult másolása
- Szerepkörök és engedélyek kezelése – Engedélyek hozzárendelése, hogy a felhasználók megtekinthessék az Adatkezelő adatait.
- Elérhető QM widgetek – Információk az egyes szabványos irányítópultokon megjelenő előre elkészített QM alkalmazásokról.
- Elérhető WFM widgetek – Információk az egyes szabványos irányítópultokon megjelenő előre elkészített WFM alkalmazásokról.

A kezdőlap beállítása

Az Adatkezelő számos előre definiált jelentést és irányítópultot tartalmaz, amelyeket bármely felhasználó kezdőlapként állíthat be. Ha például QM használja, beállíthatja a Widgetek - QM Csak irányítópultot kezdőlapként.

Az Adatkezelő termék szerint címkézi az alapértelmezett jelentéseket és irányítópultokat, így termékcímke alapján kereshet releváns jelentéseket és irányítópultokat: WFM, CWFM, QM vagy Analytics.

> MEGJEGYZÉS: Az irányítópultok és jelentések csak a hatókörén belüli adatokat jelenítik meg. Ha például egy másik felhasználó megoszt egy jelentést, amely összehasonlítja az A és a B csapat átlagos értékelési pontszámait, de
> Hatóköre csak az A csapatra terjed ki, a jelentés nem jelenít meg adatokat a B csapatról.

Egyszerre csak egy irányítópultot vagy jelentést állíthat be kezdőlapként.

Előfeltételek

- Adatkezelő engedély – csak olvasási hozzáférést biztosít a Adatkezelő eszköz böngészőoldalához

Az oldal helye

Adatkezelő vagy Adatkezelő > jelentések

Eljárások

Irányítópult vagy jelentés beállítása kezdőlapként

1. Lépjen a Adatkezelő eszköz böngészőoldalára.
2. Kattintson a jobb gombbal az elemböngészőben felsorolt irányítópultra vagy jelentésre.

3. Kattintson a Beállítás kezdőlapként **lehetőségre**. Az Adatkezelő piros kezdőlap ikonnal jelöli meg az irányítópultot vagy jelentést, és a kiválasztott jelentés vagy irányítópult lesz a kezdőlapja.

Jelentés vagy irányítópult másolása

Ha nem oszt meg Önnel egy jelentést vagy irányítópultot, és a tulajdonos nem ad engedélyt annak módosítására, a legjobb módja annak, hogy egy meglévő jelentést vagy irányítópultot sajátjává tegyen, ha másolja. Ekkor Ön a másolat tulajdonosa.

Miután Ön a tulajdonos, testreszabhatja és megoszthatja tetszés szerint.

Előfeltételek

- Adatkezelő engedély – csak olvasási hozzáférést biztosít a Adatkezelő eszköz böngészőoldalához
- Tartalomkészítési engedély – lehetővé teszi irányítópultok és jelentések létrehozását, frissítését és törlését

Az oldal helye

Adatkezelő vagy Adatkezelő > jelentések

Eljárások

Önnel megosztott jelentés vagy irányítópult másolása

1. Kattintson a jobb gombbal a megosztott jelentésre vagy irányítópultra az eszközböngésző oldalán.
2. Kattintson a Copy (Másolás) **gombra**. Az Adatkezelő hozzáadja a jelentés vagy irányítópult másolatát, és tulajdonosává teszi.

Jelentések és irányítópultok megosztása

Miután létrehozott egy jelentést vagy irányítópultot, engedélyezheti más felhasználók számára a hozzáférést. Jelentés vagy irányítópult megosztásakor szabályozhatja, hogy a többi felhasználó mit tehet vele – megtekintheti, másolhatja vagy szerkesztheti.

> MEGJEGYZÉS: A jelentések és irányítópultok csak a hatókörén belüli adatokat jelenítik meg. Ha például egy másik felhasználó megoszt egy jelentést, amely összehasonlítja az A és a B csapat átlagos értékelési pontszámait, de
> Hatóköre csak az A csapatra terjed ki, a jelentés nem jelenít meg adatokat a B csapatról.

Csak a tulajdonában lévő jelentéseket és irányítópultokat oszthatja meg. Ha meg szeretne osztani egy Önnel megosztott megosztást, készítsen róla másolatot.

Előfeltételek

- Adatkezelő engedély – csak olvasási hozzáférést biztosít a Adatkezelő eszköz böngészőoldalához
- Tartalom-közzétételi engedély – lehetővé teszi a tulajdonában lévő jelentések és irányítópultok megosztását azokkal a csoportokkal, amelyeknek tagja

Az oldal helye

Adatkezelő vagy Adatkezelő > jelentések

Eljárások

Jelentés vagy irányítópult megosztása

1. Kattintson a jobb gombbal a megosztani kívánt jelentésre vagy irányítópultra az eszközböngésző oldalán.
2. Kattintson a Megosztás **gombra**. Megnyílik a Megosztás párbeszédpanel.
3. Válassza ki azt az engedélyszintet, amelyet hozzá szeretne rendelni a felsorolt csoportok valamelyikéhez tartozó többi felhasználóhoz. Az alábbi táblázat ismerteti a rendelkezésre álló jogosultsági szinteket.

Engedély	Leírás
Nincs	Más felhasználók nem tekinthetik meg az elemet. Ez az engedély az összes felsorolt csoport alapértelmezett választása.
Nézet	Más felhasználók is megtekinthetik az elemet.
Kutat	(Csak jelentések) Más felhasználók módosíthatják a szűrőket, csoportokat és más jelentéselemeket, de nem menthetik a módosításokat.
Mentés másként elemről.	Más felhasználók módosításokat végezhetnek, és másolatot készíthetnek az Nem írhatják felül az eredeti elemet.
Módosítás	Más felhasználók teljes körű engedéllyel rendelkeznek az eredeti elem módosítására és felülírására. Ne feledje, hogy nincs olyan napló, amely megmutatná, hogy ki szerkesztette az elemet, vagy mi változott.

4. Kattintson az **OK**gombra.

Az **eszközböngésző oldal Megosztva oszlopa mostantól megjeleníti, hogy** kivel van megosztva az elem.

Jelentés e-mail kézbesítésének beállítása

FONTOS : A Cisco Advanced Reporting 2023. november 1-jén megszűnt, és már nem vásárolható meg.

A Kézbesítés funkció lehetővé teszi, hogy ütemezze a saját jelentését, hogy bizonyos időközönként bizonyos ideig kézbesítsék a címzetteknek. Megadhatja a jelentés fájlformátumát, az időközt, a kézbesítés időtartamát és a címzetteket.

PÉLDA: Azt szeretném, ha az ügynöki statisztikai jelentésemet PDF formátumban március 31-ig naponta 10 AM küldenék el James Smithnek és Angela Brownnak.

A kézbesítés mind Webex WFO felhasználókhoz társított e-mail címekre, mind Webex WFO-n kívüli e-mail címekre történhet.

A beállítás után szerkesztheti a kézbesítés részleteit, és elindíthatja vagy leállíthatja a kézbesítést a Kézbesítés funkción keresztül vagy a Kézbesítés oldalon (lásd: Jelentés e-mailes kézbesítésének kezelése).

Előfeltételek

- Szervezete adatkezelési licenccel rendelkezik.

  FONTOS : A jelentés e-mailes kézbesítése adatkezelési licenc nélkül nem érhető el.

- Jelentéskézbesítési engedéllyel rendelkezik – lehetővé teszi annak konfigurálását és kezelését, hogy mikor és kinek küldjük el e-mailben az Ön tulajdonában lévő jelentést

Az oldal helye

Adatkezelő vagy Adatkezelő > jelentések

Eljárások

Jelentés kézbesítésének beállítása

1. A Adatkezelő eszköz böngészője lapon keresse meg a kézbesíteni kívánt jelentést. Önnek kell lennie a jelentés tulajdonosának.
2. Kattintson a jobb gombbal a jelentésre, és válassza a Kézbesítés **lehetőséget** a legördülő listából. Megnyílik a **Minden szállítás** ablak.
3. Kattintson **a Kattintson ide szállítási ütemezés** hozzáadásához a **Kézbesítés** szerkesztése párbeszédpanel megjelenítéséhez.

4. Töltse ki a mezőket a szállítási ütemezés konfigurálásához.

5. Kattintson **a Kattintson kézbesítési mód** hozzáadásához elemre az **E-mail kézbesítés** szerkesztése párbeszédpanel megjelenítéséhez.

6. Kattintson + a **Címzettek** ablaktábla bal alsó sarkában a **Címzettek** kiválasztása párbeszédpanel megjelenítéséhez.

7. Bontsa ki a bérlői felhasználót az **Elérhető** panelen az összes elérhető felhasználó megjelenítéséhez, válassza ki a címzetteket, majd kattintson a Kijelölt fiókok **hozzáadása elemre** a **Kijelölt** panelre való áthelyezéshez.

   MEGJEGYZÉS: Csak Webex WFO-felhasználók a Címzettek kiválasztása párbeszédpanelen adhatók hozzá. Külső címzettek hozzáadásához vissza kell térnie az **E-mail kézbesítés** szerkesztése párbeszédpanelre.

8. Kattintson a **címsor bal felső sarkában található E-mail kézbesítés** szerkesztése gombra az E-mail kézbesítés **szerkesztése párbeszédpanelre** való visszalépéshez.

   MEGJEGYZÉS: Ne kattintson a Beállítás **gombra**. Ha így tesz, a rendszer menti a kézbesítést, és visszatér az eszköz böngésző oldalára. Ha még nem fejezte be a kézbesítés konfigurálását, módosítania kell a kézbesítési beállításokat.

9. A párbeszédpanel alján válassza ki a jelentés formátumát.

   - Ha úgy dönt, hogy a jelentést a jelentés képeként jeleníti meg, ahogyan az az Adatkezelőben megjelenik, az adatformátumnak Nincs **értékűnek kell lennie**.
   - Ha úgy dönt, hogy a jelentést adatként (CSV- vagy Excel-fájlként) küldi el, a képformátumnak Nincs **értékűnek kell lennie**.
   - Kiválaszthat egy egyéni oldalméretet a jelentéshez. Alapértelmezés szerint a jelentések az alapértelmezett oldalméretben jelennek meg.

10. Ha külső címzett e-mail címét szeretné hozzáadni, kattintson közvetlenül a **Címzettek** címke alá vagy egy meglévő címzett neve alá egy szerkeszthető mező megjelenítéséhez.

11. Írja be a külső e-mail címet, és nyomja le az Enter billentyűt .

12. Kattintson a Set (Beállítás **) gombra**. A rendszer menti a kézbesítési konfigurációt, és visszatér az eszköz böngészőoldalára.

Jelentés e-mail-kézbesítésének kezelése

A Kézbesítés oldalon szabályozhatja a jelentések e-mailben történő küldését és fogadását. Az oldal két részből áll:

Kézbesítések másoktól panel – Ez a felső panel a más felhasználók által küldött jelentéseket sorolja fel. Lehet, hogy Ön a jelentés egyetlen címzettje, vagy tagja egy megosztási csoportnak, és olyan jelentést kap, amely a csoport többi tagjához is eljut. Leiratkozhat ezekről a jelentésekről.

Saját szállítások panel – Ez az alsó panel azokat a jelentéseket sorolja fel, amelyeket más felhasználóknak való kézbesítésre állított be. Itt elindíthatja vagy leállíthatja (be- vagy kikapcsolhatja) a jelentés kézbesítését. Ez lehetővé teszi, hogy előre beállítsa a jelentéseket, ha szükség van rájuk. Például egy értékesítési kampány előrehaladását mutató jelentés csak akkor kapcsol be, amikor a kampány folyamatban van, és a kampány befejezése után kikapcsol. A jelentés ezután újra bekapcsolható a következő értékesítési kampány indításakor.

Minden panel megjeleníti a kézbesített jelentés nevét, a címzettek kilétét és a kézbesítési ütemezést.

A szállítások az Adatkezelő eszköz böngészőoldalán állíthatók be.

Előfeltételek

- Szervezete adatkezelési licenccel rendelkezik.

  FONTOS : A jelentés e-mailes kézbesítése adatkezelési licenc nélkül nem érhető el.

- Kézbesítéskezelési engedéllyel rendelkezik – lehetővé teszi, hogy be- és leiratkozzon az ütemezett jelentések e-mailben történő fogadásáról más felhasználóktól, valamint hogy elindítsa és leállítsa a jelentések kézbesítését más beállított felhasználók számára.
- Jelentéskézbesítési engedéllyel rendelkezik – lehetővé teszi annak konfigurálását és kezelését, hogy mikor és kinek küldjük el e-mailben az Ön tulajdonában lévő jelentést

Az oldal helye

Az adatkezelő > beállításai > kézbesítése

Eljárások

Másoktól érkező szállítások kezelése

MEGJEGYZÉS: Ha egy jelentést a WFO Webex-ban használt e-mail-címtől eltérő e-mail-címre kézbesítenek Önnek, akkor nem engedélyezheti vagy tilthatja le az adott címre történő kézbesítést. Ez a funkció csak a következő esetekben érhető el:
e-mail címek Webex WFO-n belül.

- Ha nem szeretné megkapni a más felhasználók által beállított jelentéskézbesítéseket, jelölje be a Leiratkozás **jelölőnégyzetet, majd kattintson a** Mentés **gombra**.
- A kézbesítés újraindításához törölje a jelet a Leiratkozás **jelölőnégyzetből, majd kattintson a** Mentés **gombra**.

Kezelje saját szállításait

- A jelentés kézbesítésének bekapcsolásához jelölje be a Be/Ki **jelölőnégyzetet, majd kattintson a** Mentés **gombra**.
- A jelentés kézbesítésének kikapcsolásához törölje a jelet a Be/Ki jelölőnégyzetből, majd kattintson a **Mentés** gombra **.**

Saját küldemények egyikének törlése

- Válassza ki a törölni kívánt szállítást, majd kattintson a bal alsó sarokban a **Küldeményei** Panelt, majd kattintson a Mentés **gombra**.

Az oldalon végrehajtott módosítások visszavonása

- Kattintson a **Visszaállítás** gombra a Kézbesítés oldalon végrehajtott módosítások visszavonásához. Ezt a módosítások mentése előtt meg kell tennie. A módosítások mentése után nem állíthatja vissza őket.

Kapcsolódó témakörök

- Jelentés e-mail kézbesítésének beállítása

Jelentések és irányítópultok címkézése szerepkörökkel

Ha azt szeretné, hogy csak egy adott szerepkörrel rendelkező felhasználók férhessenek hozzá egy megosztott jelentéshez vagy irányítópulthoz, címkézheti azt a kívánt szerepkör nevével.

Csak az Ön tulajdonában lévő jelentéseket vagy irányítópultokat címkézheti meg. Ha egy Önnel megosztott jelentés vagy irányítópult tulajdonosává szeretne válni, másolja a vágólapra (lásd: Jelentés vagy irányítópult másolása).

> MEGJEGYZÉS Ha a szerepkör nem tartalmaz hozzáférést az Adatkezelőhöz, a címkézett irányítópult lesz az alapértelmezett kezdőlap az ezzel a szerepkörrel rendelkező személyek számára.

Előfeltételek

- Adatkezelő engedély – csak olvasási hozzáférést biztosít a Adatkezelő eszköz böngészőoldalához
- Tartalom-közzétételi engedély – lehetővé teszi a tulajdonában lévő jelentések és irányítópultok megosztását azokkal a csoportokkal, amelyeknek tagja

Az oldal helye

Adatkezelő vagy Adatkezelő > jelentések

Eljárások

Jelentés vagy irányítópult címkézése szerepkörrel

> **ELŐFELTÉTEL**
>
> - (A 10.4-es verzióról a felhőre áttérő ügyfelek számára) A szerepkör hozzá van rendelve az Adatkezelő kezdőlapjának irányítópultjaihoz: Az Alkalmazáskezelés > Globális > Globális beállítások > Irányítópult-felügyelet területen helyezze át a szerepkört a Adatkezelő **.**

1. Az Adatkezelő kattintson a jobb gombbal a jelentésre vagy irányítópultra, és válassza a Címke **lehetőséget** a legördülő listából. Megnyílik a **Címkék** ablak.
2. Írja be **c1_role_** , majd a szerepkör nevét.

   FONTOS : A szerepkör nevének meg kell egyeznie a szervezet által használt névvel. A szerepkörök listája az Alkalmazáskezelés > a Globális > Felhasználói konfiguráció > Szerepkörök oldalon érhető el.

   Ha olyan szerepkört szeretne hozzáadni, amelynek neve egy szó, írja be a nevet.

   PÉLDA c1_role_Agent

Ha olyan szerepkört szeretne hozzáadni, amelynek neve több, szóközzel elválasztott szóból áll, tegye idézőjelek közé a címkét.

   PÉLDA "c1_role_East parti csapatvezető"

   Ha egyszerre több szerepkört szeretne hozzáadni, írja be őket egymás után, szóközzel elválasztva.

   PÉLDA c1_role_Evaluator "c1_role_East parti ügynök"

3. Kattintson az Add Tag (Címke **hozzáadása) gombra**.
4. Kattintson az OK gombra . A **Címke** ablak bezárul.

Keresés az elemböngészőben címke alapján

Az eszközböngészőben bármilyen címke alapján kereshet. Ha termékcímke alapján keres, csak azoknak a termékeknek a címkéit láthatja, amelyek használatára engedéllyel rendelkezik. Ha például csak QM licenccel rendelkezik, akkor csak a QM címkével rendelkező, előre definiált elemeket fogja látni, a WFM vagy Analytics-címkével rendelkező elemeket nem.

MEGJEGYZÉS: A WFM licenctől függően WFM mezők WFM (új WFM esetén) vagy CWFM (klasszikus WFM esetén) címkével vannak ellátva.

Előfeltételek

- Adatkezelő engedély – csak olvasási hozzáférést biztosít a Adatkezelő eszköz böngészőoldalához

Az oldal helye

Adatkezelő vagy Adatkezelő > jelentések

Eljárások

Jelentések és irányítópultok keresése címke alapján

1. Az eszközböngésző oldalán kattintson a keresés ikonra, majd válassza a Címkék keresése lehetőséget .
2. A keresőmezőbe írja be a kívánt címkét. Adatkezelő csak az ezzel az értékkel címkézett jelentéseket és irányítópultokat jeleníti meg.

> MEGJEGYZÉS: Ha a címke neve több, szóközzel elválasztott szóból áll, tegye a nevet idézőjelek közé. Például az Agent East Coast **kifejezésre**keresve írja be a következőt **: "Agent East Coast".**

Jelentés exportálása

Az Adatkezelő lehetővé teszi a jelentések exportálását. Minden jelentésoldalhoz tartozik egy **Exportálás ekként** gomb. Ez lehetővé teszi az adatok exportálását egy jelentésből CSV vagy XLSX formátumban.

> **FONTOS** : A jelentés eredményeinek exportálásához az exportálás előtt mentenie kell a szűrési feltételeket és az egyéb módosításokat.

Előfeltételek

- Adatkezelő engedély – csak olvasási hozzáférést biztosít a Adatkezelő eszköz böngészőoldalához

Eljárások

Jelentés exportálása

1. Kattintson a jelentés nevére az elemböngészőben. Megnyílik a jelentésoldal.
2. Kattintson az Exportálás másként **gombra**. Megnyílik a **Jelentés** exportálása párbeszédpanel.
3. Válassza ki az exportáláshoz használni kívánt fájlformátumot.
4. Kattintson a Tovább **gombra**. Amikor az adatok készen állnak, megjelenik egy letöltési hivatkozás.
5. Kattintson a hivatkozásra a fájl letöltéséhez.
6. A letöltés befejezése után kattintson **a Bezárás** gombra.

Jelentés létrehozása

A jelentések az Adatkezelő építőelemei, amelyek segítenek vizualizálni az adatok trendjeit. A jelentést úgy hozhatja létre, hogy meghatározza a megválaszolni kívánt kérdést, és úgy konfigurálja a kimenetet, hogy a válasz értelmes módon jelenjen meg.

A folyamat elindításához a kérdést különálló részekre bontja:

- Mértékek – A megérteni kívánt mérőszámok. Ezek olyan numerikus mezők, amelyeken számításokat végeznek, például összeadást vagy átlagolást.
- Témák – A metrikák csoportosításának módja. Ezek olyan szövegmezők, amelyek kategóriastílusú csoportosításként használatosak, mint például az ügyintézőazonosító szám vagy a várólista neve.
- Szűrők – Azok a határok, amelyeken belül a metrikáknak esniük kell, például egy időkeret vagy maximális/minimális értékek.

PÉLDA

Szeretné megtudni, hogy március hónapban hány tíz percnél hosszabb kapcsolatfelvételt kezeltek a keleti parti csapat egyes ügynökei.

- Az **intézkedés** a kapcsolatok.
- Az **alanyok** a keleti parti csapat ügynökei.
- A **szűrők** tíz percnél hosszabb és március hónapnál hosszabb érintkezők.

Ez a három összetevő alkotja a jelentések szerkezetét, amelyek hihetetlenül összetettek és hasznosak lehetnek.

Miután létrehozta a jelentés kérdését, meghatározhatja, hogyan jelenjenek meg a jelentésben szereplő információk. Testreszabható diagramok és táblázatok széles választéka közül választhat.

Kérdés létrehozása

A jelentések az Adatkezelő építőelemei, amelyek segítenek vizualizálni az adatok trendjeit. A jelentést úgy hozhatja létre, hogy meghatározza a megválaszolni kívánt kérdést, és úgy konfigurálja a kimenetet, hogy a válasz értelmes módon jelenjen meg. Testreszabható diagramok és táblázatok széles választéka közül választhat.

A Kérdés panelen hozhat létre kérdést. A folyamat elindításához bontsa le a kérdést az egyes részekre:

- **Mi** – A megérteni kívánt mértékek (mérőszámok). Ezek olyan numerikus mezők, amelyeken számításokat végeznek, például összeadást vagy átlagolást.
- **Hogyan**–Hogyan szeretné csoportosítani a mértékeket. Ezek olyan szövegmezők, amelyek kategóriastílusú csoportosításként használatosak, mint például az ügyintézőazonosító szám vagy a várólista neve.
- **Szűrők – Azok a korlátok, amelyeken belül a metrikáknak** esniük kell, például egy időkeret vagy maximális/minimális értékek.

PÉLDA

Szeretné megtudni, hogy március hónapban hány tíz percnél hosszabb kapcsolatfelvételt kezeltek a keleti parti csapat egyes ügynökei.

- **Mi** a kapcsolatok száma (az intézkedés).
- **Hogy** vannak az ügynökök a keleti parti csapatban (a csoportosulásban).
- **A szűrők** a jelentést a tíz percnél hosszabb, március hónapból származó kapcsolattartókra korlátozzák.

MEGJEGYZÉS A kérdés létrehozásakor a Kérdés panel alján található panel egyszerű nyelven közli a kérdést a Mit, a Hogyan és a Szűrők szakaszban megadott beállítások alapján.

Új jelentés létrehozása

A kérdés létrehozásához szüksége van egy jelentésre, amelybe be kell helyezni.

Az új jelentés létrehozása és elnevezése

1. Az Adatkezelő kezdőlapján kattintson az Új jelentés **elemre** a jelentéstervező megjelenítéséhez.
2. Kattintson **a Névtelen jelentés** elemre a címsorban, és adja meg az új jelentés nevét.

Mérték kiválasztása

Döntse el, hogy milyen információkat szeretne megjeleníteni a jelentésben. Ezeket a numerikus értékeket mértékeknek nevezzük.

A mértékek listája közül választhat, vagy létrehozhat saját egyéni mértékeket. A jelentésekben gyakran több mértéket is használnak. Egy olyan jelentés például, amely órákban jeleníti meg a kapcsolat időtartamát, megjelenítheti a kapcsolat átlagos időtartamát is.

JEGYZET

Az Adherence % – Daily mértéket a rendszer a nap zárása után számítja ki, majd csak dátummal és nem időponttal bélyegzi meg. A motor éjféli UTC időértéket rendel hozzá. Mivel a jelentések végrehajtása a jelentést futtató felhasználó időkörnyezetében történik, alapértelmezés szerint időeltolódás történik, és a betartási értékek helytelennek tűnhetnek a jelentésben.

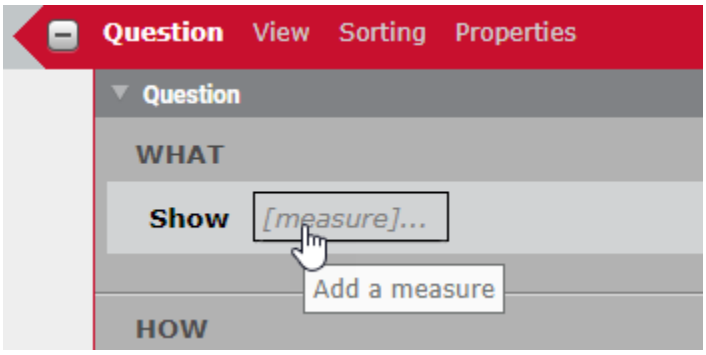
Ennek beállításához több lehetőség közül választhat:

1. Állítsa a jelentés időzónáját UTC értékre.
2. Állítsa a jelentést futtató felhasználó időzónáját UTC értékre.
3. Alkalmazza a következő egyéni képletet a jelentésre:

```
timeShiftValue([PCT csatlakozás],[Adherencia dátuma], 'Óra', -8)
```

Mértékek konfigurálása új jelentéshez

1. A Kérdés panel Mit **szakaszában kattintson a Megjelenítés** [mérték] **elemre.** Megnyílik a **Mérték** kiválasztása párbeszédpanel.



Alapértelmezés szerint **az összes** rendelkezésre álló mérték fel van sorolva, de kereshet, rendezhet és szűrhet a listában.

- Kattintson a Címkék **szerint lehetőségre** a csak különböző adatforrásokra (például Analytics vagy QM) vonatkozó mértékek megtekintéséhez. Egyes mértékek több címkével rendelkeznek, így egynél több címkelistában jelennek meg.
- Kattintson **a Kedvencek** elemre (a lista jobb felső sarkában), ha csak a kedvencként megjelölt mértékeket szeretné megtekinteni. Egy kedvenc megjelöléséhez kattintson a listában a mérték nevétől balra található négyzetre, hogy sárga csillag jelenjen meg. A kedvencként megjelölt mértékek munkamenetről munkamenetre címkézve maradnak.
- Kattintson **a Rendezés** gombra (a lista jobb felső sarkában) a mértéklista növekvő/csökkenő sorrendbe rendezéséhez. Alapértelmezés szerint a lista növekvő sorrendben van.
- Írja be a használni kívánt mérték nevét a Keresés **mezőbe,** hogy gyorsan megtalálja a mezőt.

2. Válassza ki a jelentésben szerepeltetni kívánt mértéket a rendelkezésre álló mértékek listájából.

   A jobb felső sarokban található Egyéni **elemre kattintva egyéni mértéket is** létrehozhat. További információ az egyéni mértékekről: Egyéni mérték létrehozása.

3. (Nem kötelező) Testreszabhatja, hogyan jelenjen meg a mérték a jelentésben a **párbeszédpanel alján található Mérték konfigurációja** panel segítségével. Itt konfigurálhatja a mérték számát vagy dátumformátumát, összesítésének módját, és tartalomattribútumokat alkalmazhat rá. A mértékek konfigurálásával kapcsolatos további információkért lásd: Mérték megjelenésének konfigurálása.

4. Kattintson a Hozzáadás **gombra**.
   A hozzáadott mérték megjelenik a Kérdés panelen, és egy másik Megjelenítés mező jelenik meg a befejezett alatt. Ebben a mezőben további mértékeket adhat a kérdéséhez.

   > MEGJEGYZÉS Ha olyan mértéket szeretne konfigurálni, amelyet már hozzáadott a **Mit** szakaszhoz, kattintson a mértékre a **Mérv** kiválasztása párbeszédpanel újbóli megnyitásához.

5. (Nem kötelező) A mértékek alapértelmezés szerint oszlopokként jelennek meg. Kattintson **oszlopként** a sorként való megjelenítésre való váltáshoz.

Csoportosítás kiválasztása

Miután meghatározta a kérdés témáját a mértékkel, határozza meg az információk csoportosításának módját. A **Hogyan** kérdés kifejezés gyakran olyan személyek, helyek, dolgok és időkeretek szervezése, amelyek valós témákat vagy körülményeket biztosítanak a jelentéshez. Gyakran előfordul, hogy egy jelentésben több How tárgy is szerepel.

Annak meghatározása, hogy a jelentés hogyan csoportosítsa az információkat

1. A Kérdés panel Hogyan **szakaszában kattintson a** Csoportosítás **[csoportosítás]** elemre.
   Megnyílik a **Csoportosítás** kiválasztása párbeszédpanel.

   Két csoportosítási lehetőség van, **Tárgy** vagy **Idő**. Alapértelmezés szerint a Tárgy opció jelenik meg. Ha idő vagy dátum szerint szeretne csoportosítani, kattintson a párbeszédpanel jobb felső sarkában található Idő **gombra** . Az időszak szerinti időcsoportosítást tovább finomíthatja.

   > MEGJEGYZÉS A mértékekhez hasonlóan a megjelenített témákat és időpontokat is leszűkítheti címke vagy kedvencek szerint, növekvő/csökkenő sorrendbe rendezheti őket, vagy rákereshet egy adott elemre
   > Tárgy vagy idő név szerint.

2. Válassza ki a kívánt csoportosítást, majd kattintson a Hozzáadás **gombra**.

   A hozzáadott csoportosítás megjelenik a Kérdés panelen, és egy másik **[csoportosítás]** mező jelenik meg a befejezett alatt. Ebben a mezőben további csoportokat adhat a kérdéshez.

   > MEGJEGYZÉS: Ha a Kérdés panel Csoportosítás szakaszában az Összegekkel **lehetőséget választja** , és a vizualizáció létrehozásakor az Összegek **megőrzése lehetőséget választja** , a diagram az összesített értéket egy további oszlopként jeleníti meg.

Szűrő beállítása

A kérdés meghatározásának utolsó lépése a szűrő kiválasztása. Egy mérték önmagában nagy mennyiségű információt adhat vissza. A szűrő a jelentésben szerepeltetni vagy kizárni kívánt konkrét információk célzására szolgál. Kiválaszthat konkrét értékeket, amelyeket bele szeretne foglalni vagy ki szeretne zárni, vagy beállíthat szöveg-összehasonlító szűrőket vagy tartományokat

Összehasonlító szűrők annak meghatározásához, hogy mely értéktartomány szerepeljen a jelentésben.

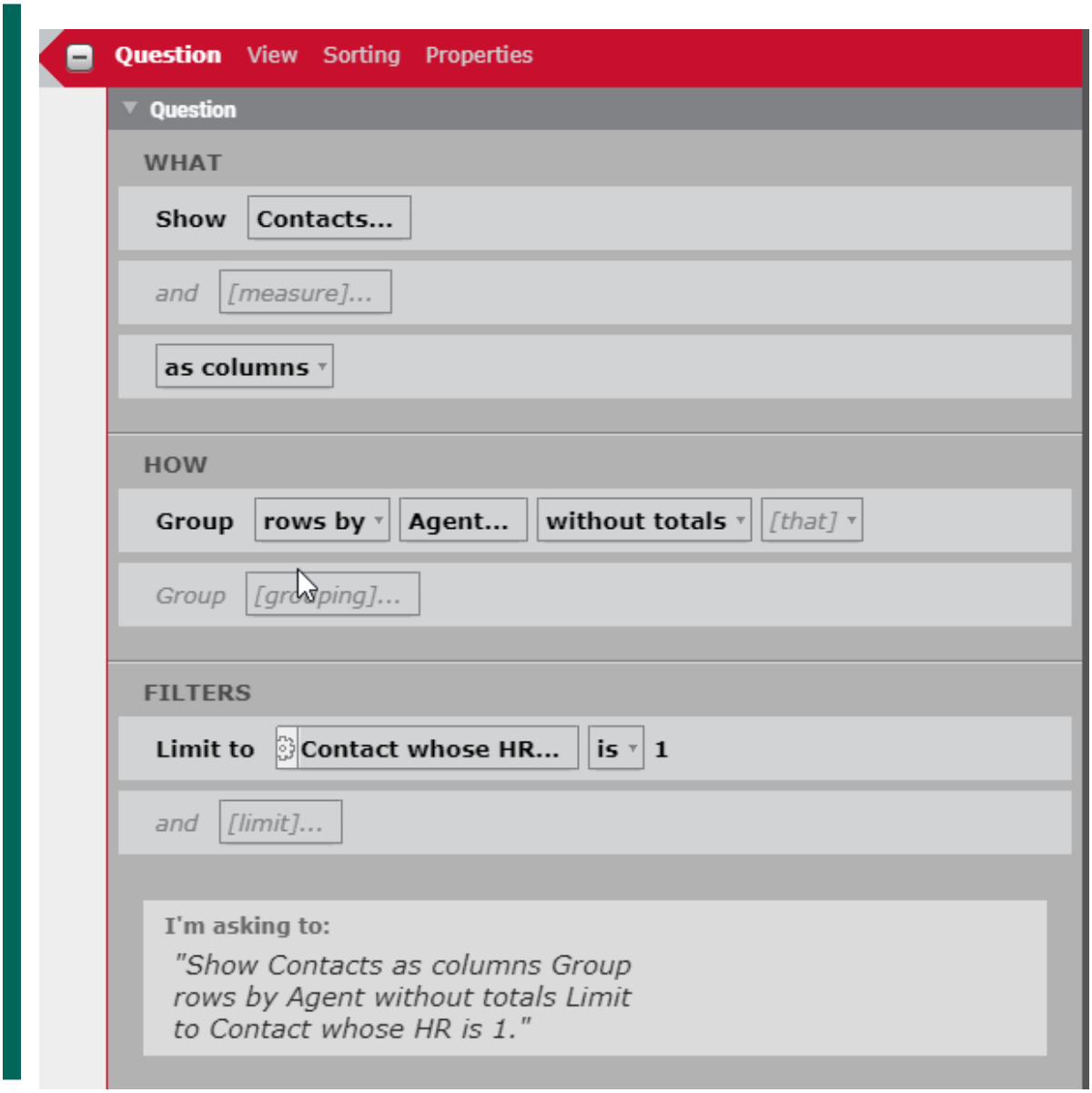
> MEGJEGYZÉS: Az Adatkezelő jelentést készít az elmúlt két év adatairól. Ha a rendszer sok előzményadattal rendelkezik, hasznos lehet a szűrő konfigurálása a mértékek és csoportosítások konfigurálása előtt.
> Ez segít felgyorsítani a jelentés előnézetének megjelenítését.

A szűrő szakasz arra is használható, hogy beállítsa, mely témákat használja a rendszer az irányítópult paramétereivel együtt. Ha például a jelentés felsorolja az összes ügyintézőt a kapcsolattartó központban, de csak egy adott ügyintéző adatait szeretné megtekinteni, a paraméter lehetővé teszi, hogy kiválassza az ügyintézőt, és csak az ő adataikat jelenítse meg a jelentésben.

Egy tárgynak csak bizonyos értékeit vegye fel a jelentésbe

1. A Kérdés panel Szűrők **szakaszában kattintson a** Korlátozás [korlátra] **-ra** elemre. Megnyílik a **Szűrő** kiválasztása párbeszédpanel.
2. Válassza ki a tárgyat, majd válassza ki azt a mezőt, amely alapján szűrni szeretné a jelentést.
3. Törölje a jelet a **Minden érték** jelölőnégyzetből, és jelölje be a felvenni kívánt értékek jelölőnégyzetét.
4. Kattintson a Hozzáadás **gombra** a jelentés szűréséhez.

> **PÉLDA**
> Csak a HR címkével ellátott kapcsolattartókat szeretné szerepeltetni a jelentésben. A Szűrő **kiválasztása párbeszédpanelt az alábbiak szerint kell kitöltenie** .
>
> - A bal oldali panelen válassza a Kapcsolat **lehetőséget**.
> - A középső panelen válassza a HR **lehetőséget**.
> - A jobb oldali ablaktábla Kijelölés lapján **törölje a jelet a** Minden érték **jelölőnégyzetből, és jelölje be az** 1 **(ami azt jelenti, hogy igaz vagy igen)** jelölőnégyzetet.



Bizonyos értékek kizárása a jelentésből

1. A Kérdés panel Szűrők **szakaszában kattintson a** Korlátozás [korlátra] **-ra** elemre. Megnyílik a **Szűrő** kiválasztása párbeszédpanel.
2. Válassza ki a tárgyat, majd válassza ki azt a mezőt, amely alapján szűrni szeretné a jelentést.
3. Törölje a jelet a **Minden érték** jelölőnégyzetből, majd jelölje be egy vagy több kizárni kívánt érték jelölőnégyzetét.
4. Kattintson a Hozzáadás **gombra**.

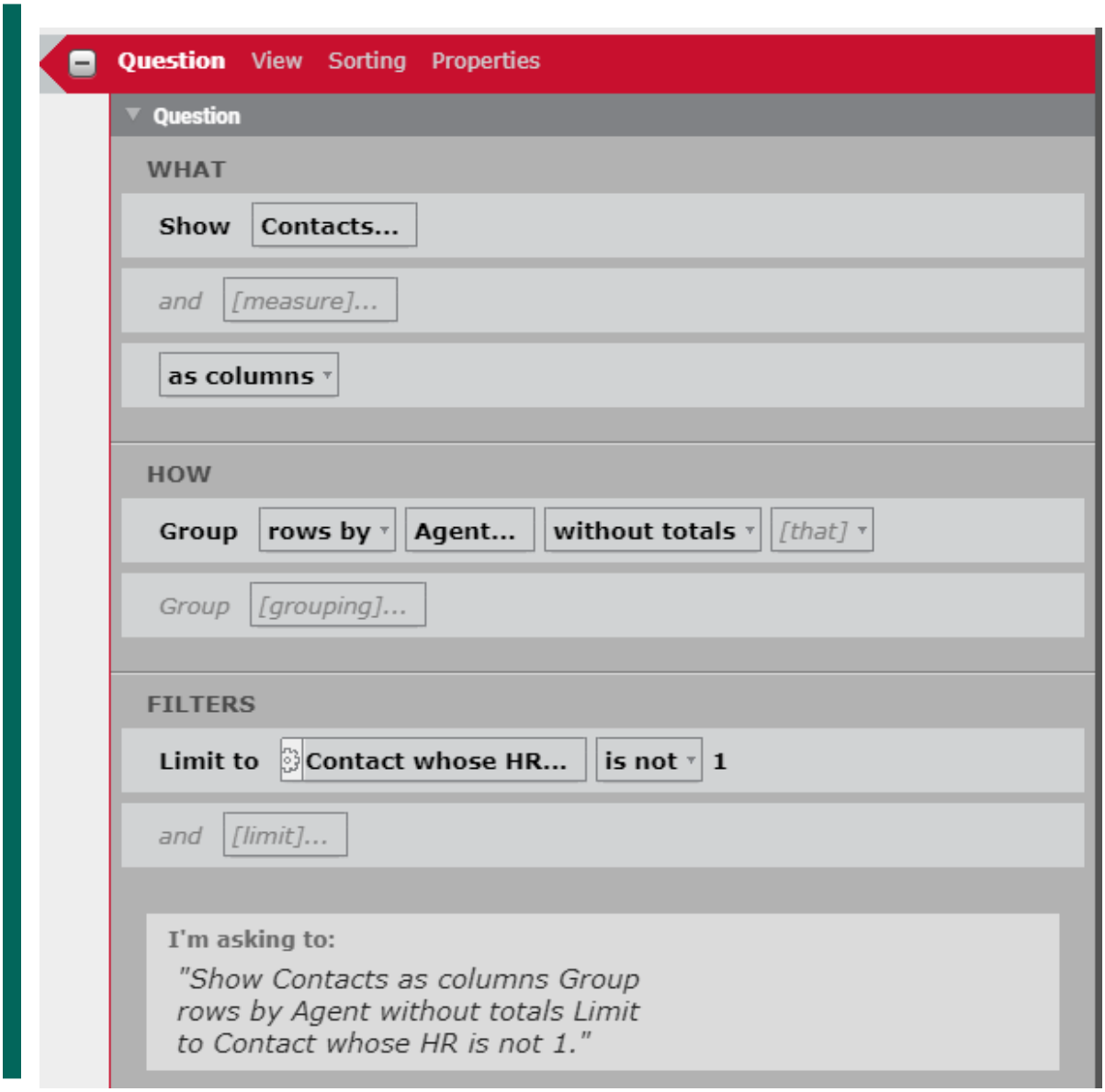
5. **A Kérdés panel Szűrők** szakaszában kattintson a létrehozott szűrő legördülő listájára, majd válassza a nem **a legördülő listából a** nem lehetőséget.

PÉLDA

Ki szeretné zárni azokat a kapcsolattartókat, akik HR címkével vannak ellátva a jelentésben. Befejezi a **Válassza ki a Szűrő** párbeszédpanelt az alábbiak szerint.

- A bal oldali panelen válassza a Kapcsolat **lehetőséget**.
- A középső panelen válassza a HR **lehetőséget**.
- A jobb oldali ablaktábla Kijelölés lapján **törölje a jelet a** Minden érték **jelölőnégyzetből, és jelölje be az** 1 **(ami azt jelenti, hogy igaz vagy igen)** jelölőnégyzetet.

A Kérdés panel Szűrők szakaszában, az imént hozzáadott szűrő mellett módosítsa **a következőre: nem** szerepel a legördülő listában.



Értékek belefoglalása vagy kizárása összehasonlító szűrők használatával

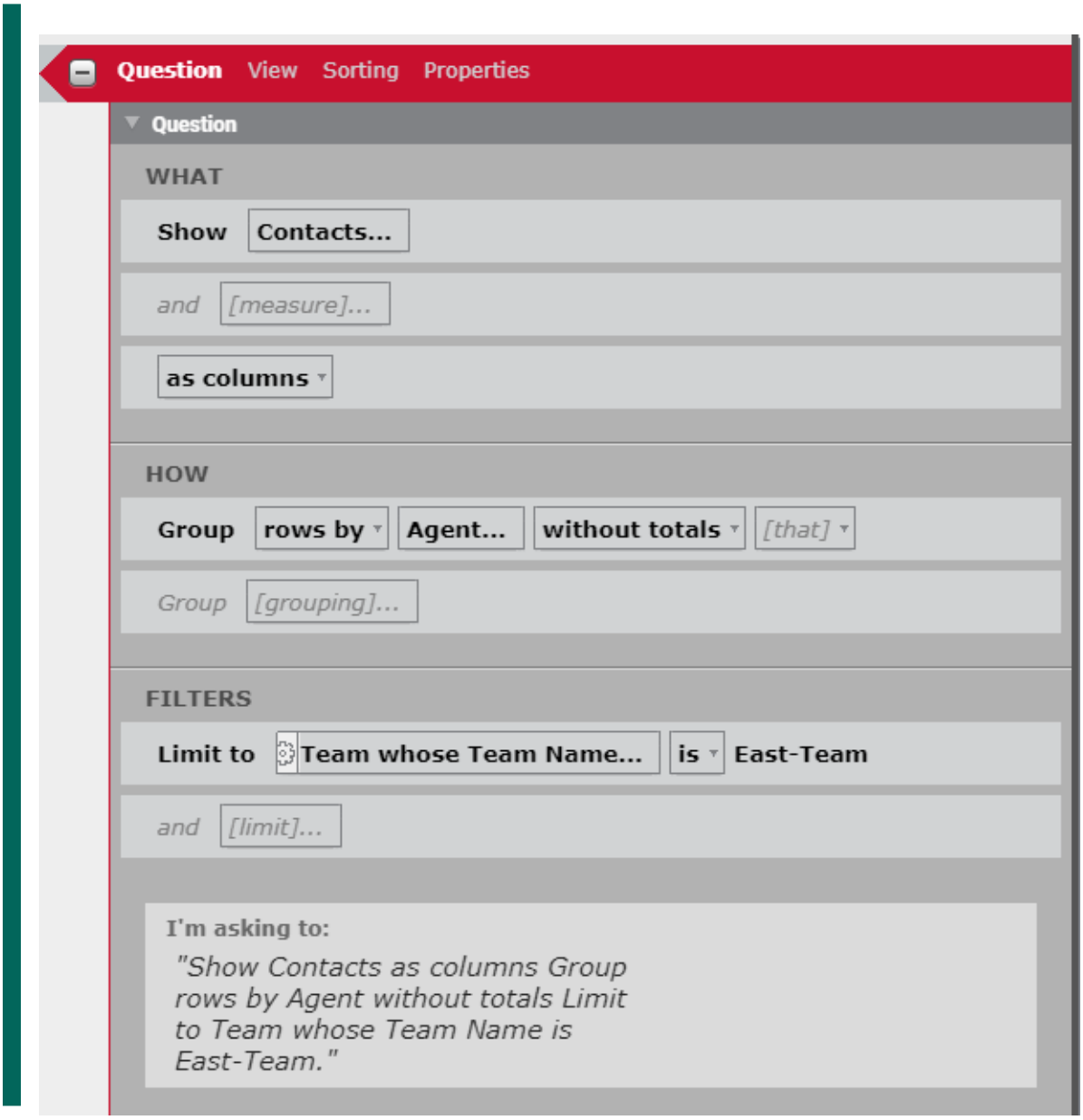
1. A Kérdés panel Szűrők **szakaszában kattintson a** Korlátozás [korlátra] **-ra** elemre. Megnyílik a **Szűrő** kiválasztása párbeszédpanel.
2. Válassza ki a tárgyat, majd válassza ki azt a mezőt, amely alapján szűrni szeretné a jelentést.
3. Törölje a **Minden érték** jelölőnégyzet jelölését, majd hajtsa végre az alábbi műveletek egyikét:
   - Jelölje be az érték jelölőnégyzetét az összehasonlításhoz való beállításhoz.
   - A **Megadás** lapon írjon be egy összehasonlításként beállítható értéket idézőjelek közé.

4. Kattintson a Hozzáadás gombra .
5. A Kérdés panel Szűrők szakaszában kattintson az új szűrő legördülő listájára, és válassza ki az értékre alkalmazni kívánt operátort.

PÉLDA

Csak azokat az ügynököket szeretné szerepeltetni a jelentésben, akik a keleti csapathoz tartoznak. A Szűrő **kiválasztása párbeszédpanelt az alábbiak szerint kell kitöltenie** .

- A bal oldali panelen válassza a Csapat **lehetőséget**.
- A középső ablaktáblán válassza a Csapatnév lehetőséget .
- A jobb oldali ablaktábla Kijelölés lapján **törölje a jelet a** Minden érték **jelölőnégyzetből, és jelölje be a** Kelet-csapat **jelölőnégyzetet.** Alternatív megoldásként kattintson a **Megadás** fülre, és írja be a "Kelet- csapat" **szót** a szűrőérték ablaktáblába.

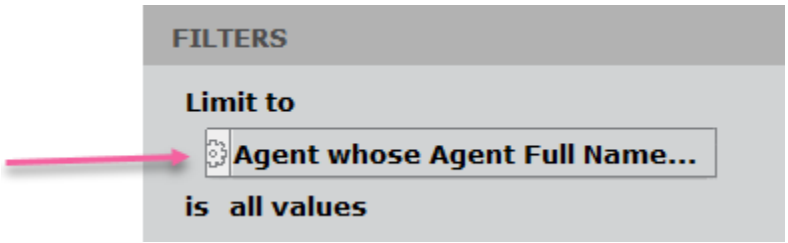


Egy vagy több jelentésparaméter hozzáadása

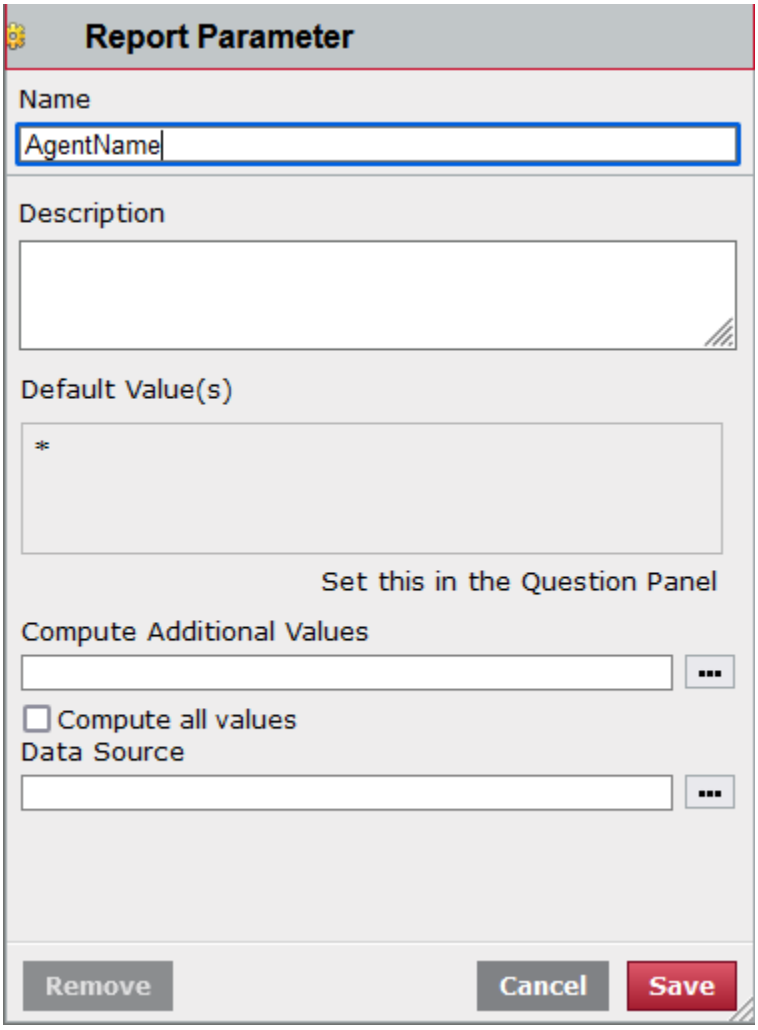
Ha paramétervezérlő (például tagválasztó) segítségével szeretné szűrni a jelentésben megjelenített adatokat, hozzá kell adnia egy vagy több jelentésparamétert a jelentéshez. További információ a paraméterek jelentésekkel való használatáról: Paraméter hozzáadása.

1. A Kérdés **panel Szűrők** szakaszában kattintson a Korlátozás [korlátra] **-ra** elemre. Megnyílik a **Szűrő** kiválasztása párbeszédpanel.
2. Válassza ki a tárgyat, majd válassza ki azt a mezőt, amely alapján szűrni szeretné a jelentést.

3. A Kijelölés lapon jelölje be a **Minden érték** jelölőnégyzetet.
4. Kattintson a Hozzáadás **gombra**. A tárgy megjelenik a **Korlát mezőben** .
5. A Korlát **mezőtől** balra kattintson a fogaskerék ikonra a **Jelentésparaméter** párbeszédpanel megnyitásához.



6. **A Név** mezőben adja meg a paraméter nevét. A név nem tartalmazhat szóközt. Minden más mező opcionális.



7. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Vegye figyelembe, hogy a fogaskerék ikon pirosra váltott, jelezve, hogy a paraméter konfigurálva van.

8. Ismételje meg ezt az eljárást a jelentésben használni kívánt összes többi szűrő esetében is.

Törölt előrejelzési, betartási és ügynökütemezési rekordok szűrése

Természetüknél fogva az előrejelzési, betartási és ügynökütemezési rekordok gyakran változnak. Előfordulhat például, hogy egy ügynök ütemezése többször is módosul. Minden alkalommal, amikor ez megtörténik, törlődik egy ütemezési rekord, és létrejön egy új.

Az Adatkezelő adatbázisában ezek a rekordok fizikailag nem törlődnek. Ehelyett töröltként vannak megjelölve, és a rekord az adatbázisban marad. Ez sok olyan rekordot eredményez, amelyek már nem relevánsak, és pontatlan jelentéseket eredményezhetnek, ha szerepelnek. Ebben az esetben a töröltként megjelölt rekordokat ki kell szűrni a jelentésből.

MEGJEGYZÉS: Ne feledje, hogy előfordulhat, hogy ezeket a megjelölt rekordokat bele szeretné foglalni egy jelentésbe. Előfordulhat például, hogy naplóznia kell, hogy egy adott ügynök ütemezése hányszor volt
Változtatott. Ebben az esetben nem kell szűrnie a törölt rekordokat a jelentésből, mert minden rekord naplózza az ütemezés változását.

Törölt előrejelzési, betartási és ügynökütemezési rekordok szűrése

1. A Kérdés **panel Szűrők** szakaszában kattintson a Korlátozás [korlátra] **-ra** elemre. Megnyílik a **Szűrő** kiválasztása párbeszédpanel.
2. Válasszon ki egy előrejelzési, betartási vagy ütemezési tárgyat, és nézze meg, hogy a tárgyhoz társított mezők tartalmazzák-e az alábbi jelzőmezők bármelyikét:
   - Ügynök betartásáról szóló jelentés IsDeleted
   - Ütemezett tevékenység IsDeleted
   - Előrejelzés IsDeleted
3. Ha megtalálta ezen mezők valamelyikét, jelölje ki. Törölje a Minden érték **jelölőnégyzet jelölését, és válassza az** 1 **(1 = igaz vagy igen) lehetőséget** .
4. Kattintson a Hozzáadás **gombra**.
5. **A Kérdés** panel Szűrők **szakaszában** kattintson az is **legördülő listára, és válassza** a **not lehetőséget**.

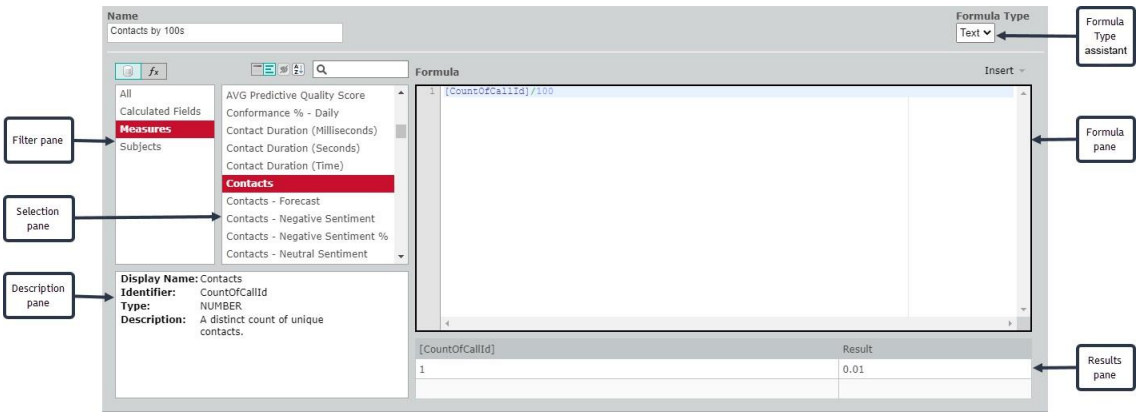
Egyéni mérték létrehozása

Ha olyan mértéket szeretne hozzáadni egy jelentéshez, amely nem szerepel a mértékek listájában, létrehozhat egy egyéni mértéket a Mérték **kiválasztása párbeszédpanel jobb felső sarkában található Egyéni** gombra kattintva **.**

Az egyéni mértékek képletek segítségével módosítják az adatmodellben már létező mértékeket és mezőket. Képletet úgy hozhat létre, hogy manuálisan ad meg mértékeket és operátorokat a Képlet ablaktáblában. Az egyéni Mérték létrehozása párbeszédpanel tartalmazza a rendelkezésre álló mértékek, operátorok és hivatkozások listáját, amelyek közül választhat a képlet létrehozásához.

Az egyéni mértékek Mértékkel létrehozása párbeszédpanel két részből áll: felül a Képletszerkesztő panelből, alul pedig a Mértékkonfiguráció panelből. További információ a Mértékkonfiguráció panelről: Mérték megjelenésének konfigurálása.

A képletszerkesztő környezetfüggő. Lehetővé teszi, hogy csak azokat az adatelemeket, függvényeket és egyéb jellemzőket vegye fel a képletbe, amelyek megfelelnek a kiválasztott mértéknek.



- A **Szűrő ablaktábla** tartalmazza azokat a beállításokat, amelyekkel szűkítheti az adatelemek számát, vagy A Kijelölések panelen megjelenített függvények. Ha például a Mértékek **lehetőséget választja** a Szűrő panelen, csak a mértékek jelennek meg a Kijelölések ablaktáblán. A Szűrő panel feletti gombokkal

  Váltás az adatelemek és a függvények között. Az adatelemek az adatkönyvtár képletben használható mezői, a függvények pedig meghatározott működési feladatok.

- A **Kijelölés ablaktábla** megjeleníti a képlethez hozzáadható elemeket vagy függvényeket. Az, hogy mi jelenik meg, attól függ, hogy ki van jelölve a Szűrő ablaktáblán? Használja a Kijelölés feletti gombokat

  Panelt a mértékek vagy függvények megjelenítendő nevei és azonosítói közötti váltáshoz. Az adatelemeket vagy függvényeket növekvő vagy csökkenő sorrendbe rendezheti a Rendezés gombbal , és a keresőmezővel megkereshet egy adott adatelemet vagy függvényt.

  MEGJEGYZÉS: Ez a gomb jelenleg nincs használatban.

- A **Leírás ablaktábla** a Kijelölés ablaktáblában kijelölt adatelemmel vagy függvénnyel kapcsolatos információkat jeleníti meg.

- A **Képlet ablaktábla** létrehozáskor megjeleníti a képletet. Ez az ablaktábla tartalmazza a kijelölt adatelemeket és függvényeket, valamint a manuálisan megadott egyéb képletelemeket.

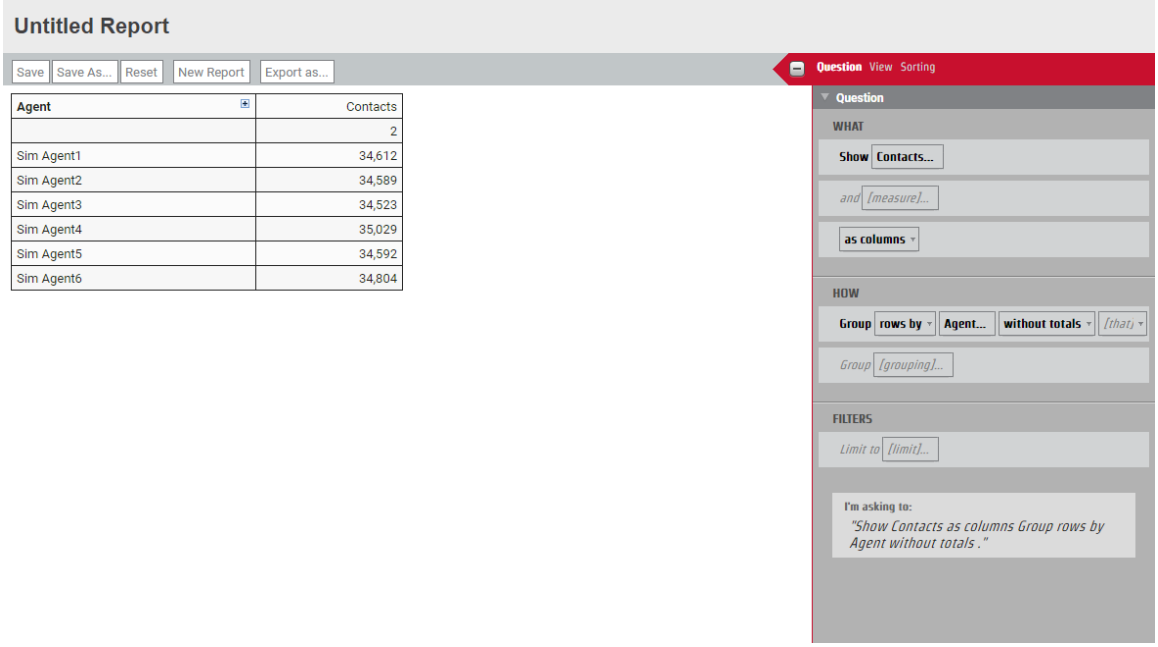
- Az **Eredmények ablaktábla** megkísérli munka közben összeállítani a képletet, és megjeleníteni az eredményt. Hibaüzenetet jelenít meg, ha a képlet hibákat tartalmaz.

- A **Képlettípus segéd** legördülő listából elérheti azokat a segédeket, akik segítenek a különböző típusú képletek létrehozásában. Az alapértelmezett érték a szöveges képlet, de a szöveg mellett különbség, arány, lépték, felosztás és időeltolás képlettípusok közül választhat. További információ: Egyéni mérték létrehozása képlettípus-segéddel .

Példa egyéni mértékre

Az Egyéni mérték függvény olyan eszköz, amellyel számos különböző, különböző összetettségi szintű képlet hozható létre. A képletek létrehozásának számos módja van. Az alábbi példa az egyéni mértékek létrehozásának egyik módját ismerteti.

Ebben a példában tegyük fel, hogy olyan jelentést szeretne látni, amely tartalmazza az ügynökök által kezelt kapcsolattartók számát. A kapcsolattartó központ nagyszámú kapcsolattartót kap, így a jelentés megmutatja, hogy minden ügynök évente több ezer kapcsolattartót kezel. A jelentés segítségével azonban megkeresheti azokat az ügynököket, akik a csoport többi tagja felett vagy alatt teljesítenek, és az egyes kapcsolattartók pontos számának megtekintése megnehezíti az első pillantással történő befogadást, ahogy az alábbi ábrán is látható:



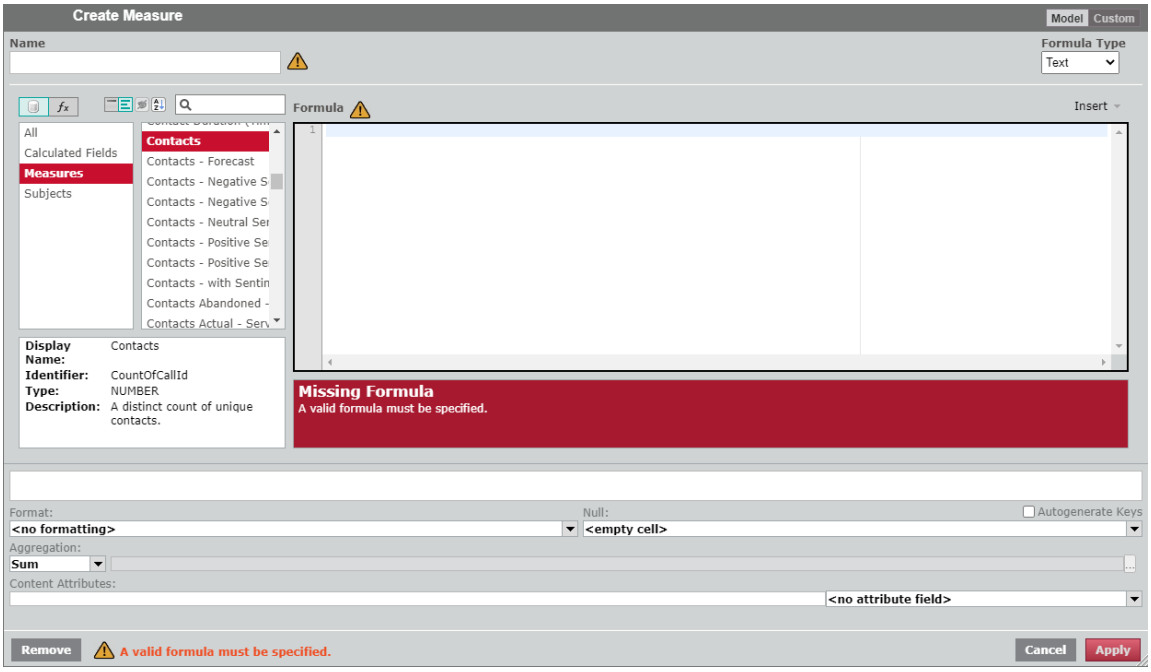
A probléma megoldásának módja az, hogy a kapcsolattartók számát 1000-es tényezőként mutatja be, hogy egy pillantással láthassa az ügynökök termelékenységét. Ebben a példában megmutatjuk, hogyan hozhat létre olyan egyéni mértéket, amely elosztja a kapcsolattartók számát 1 000-rel.

Egyéni mérték létrehozása a kapcsolattartók 1 000-rel való elosztásához

1. A Kérdés panel Kérdés lapján kattintson a Megjelenítés **[mérték]** elemre. Megnyílik a **Mérték** kiválasztása párbeszédpanel.
2. Kattintson az Egyéni **gombra**. Megnyílik a Mérték létrehozása párbeszédpanel. A szövegmezők üresek lesznek, és számos figyelmeztetés jelenik meg a párbeszédpanelen.
3. Írja be a Névjegyek 1K **szerint kifejezést** a **Név** szövegmezőbe.

4. Keresse meg és válassza ki a **Kontaktok** mértéket.

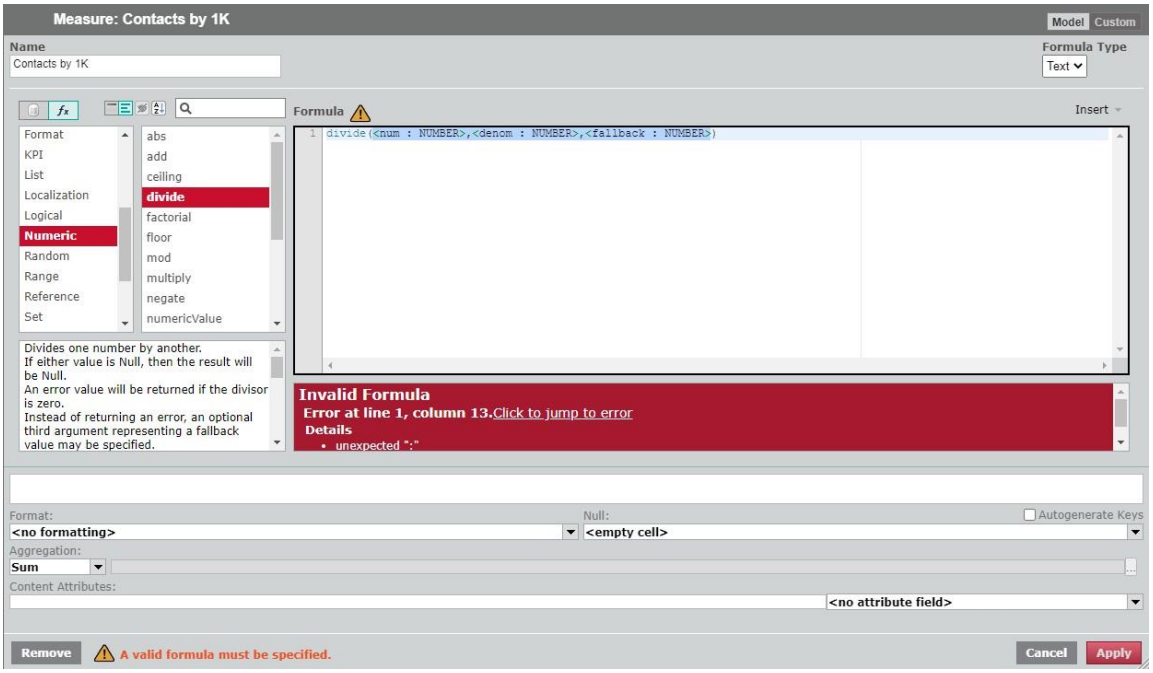
> MEGJEGYZÉS: Előfordulhat, hogy törölnie kell egy meglévő keresési karakterlánc keresőmezőjét ahhoz, hogy az összes eredmény megjelenjen a Kijelölés ablaktáblában.



5. Az Osztás funkció használatához kattintson az **Adatelemek/Függvények** kapcsolóra, így a Szűrés **és** kijelölés

   A panelek funkciókat jelenítenek meg.

6. Kattintson a Numerikus **elemre** a **Függvényszűrő** ablaktáblán, majd kattintson **duplán az osztás** elemre a **Kijelölés** ablaktáblán. Az Osztás függvény szövege megjelenik a Képlet ablaktáblán.

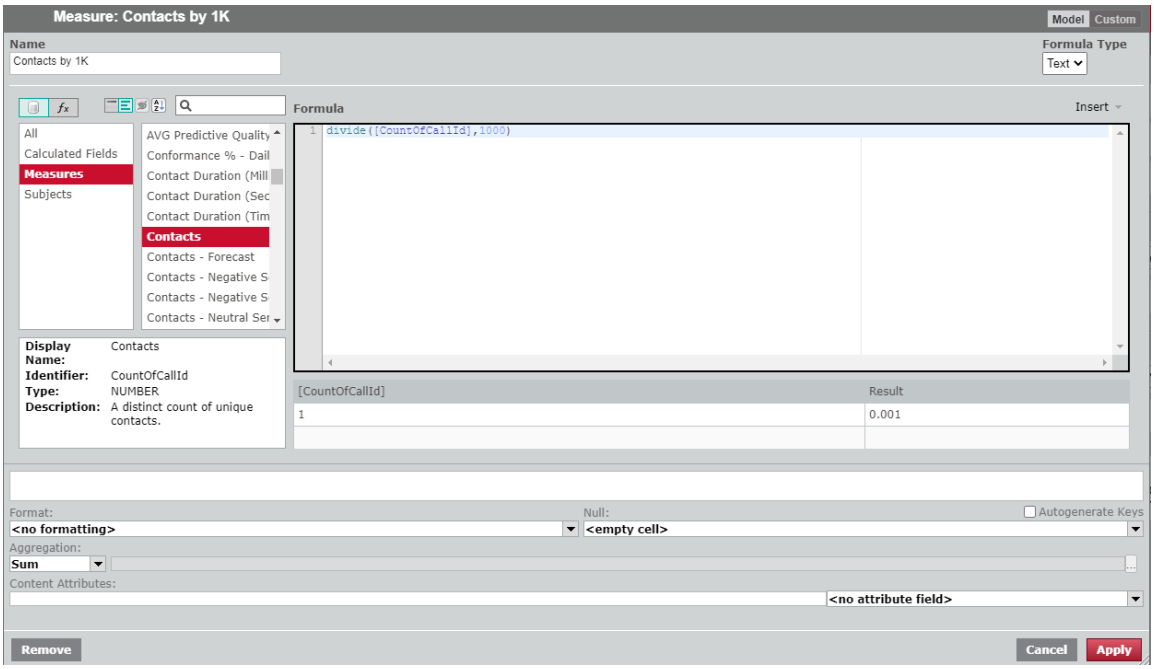


Az Osztás függvény szövege a képlet vázlata. A helyőrző szöveget le kell cserélnie az osztani kívánt értékekre abban a sorrendben, ahogyan azok egy matematikai egyenletben jelennének meg.

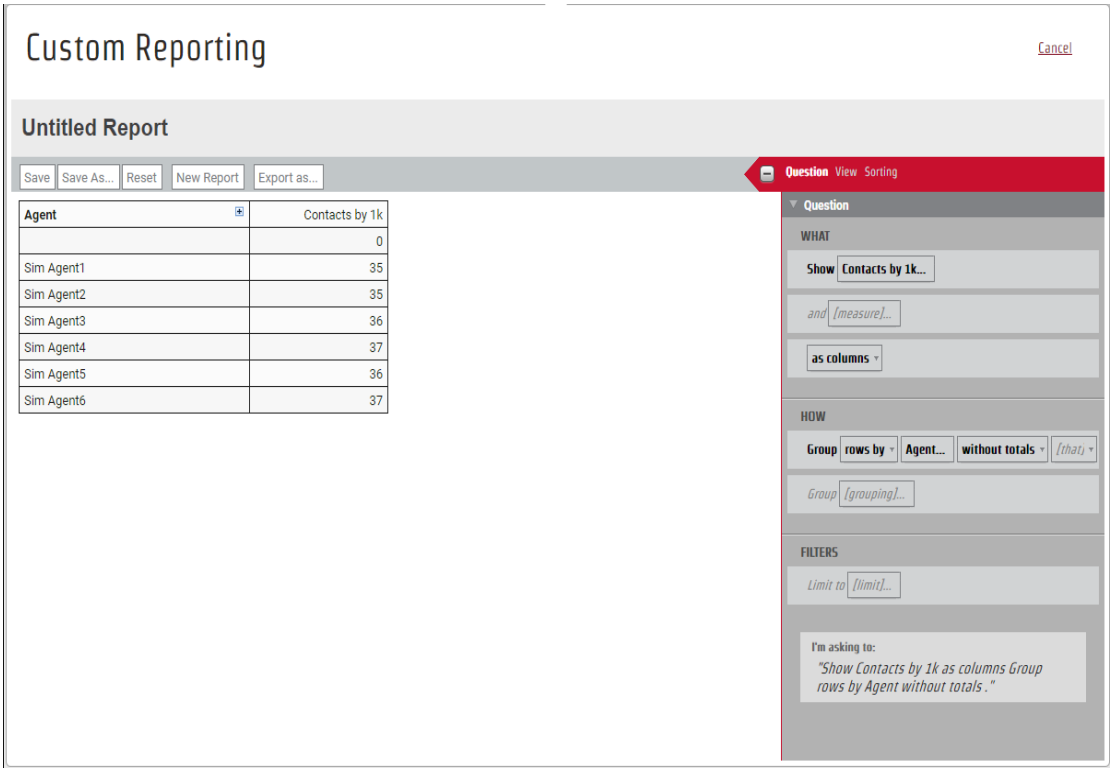
- <szám: SZÁM> a számláló, az osztandó szám. Cserélje le ezt a kapcsolatmező nevére.
- <denom: NUMBER> a nevező, az a szám, amellyel osztunk. Cserélje le ezt a következőre: **1000**.
- <tartalék: SZÁM> egy nem kötelező érték, amely akkor jelenik meg, ha a képlet eredménye nem hiba, hanem nullával való osztás.

7. Ha a <num: NUMBER >kifejezést a kapcsolatok számának mértékére szeretné cserélni , jelölje **ki<num: NUMBER** > a Képlet ablaktáblán.
8. Kattintson az **Adatelemek/Függvények** kapcsolóra az adatelemek listájának megjelenítéséhez.
9. Kattintson **a Mértékek** elemre az Adatelem-szűrő **ablaktáblán, majd kattintson duplán a** Kapcsolattartók **elemre** a **Kijelölés** ablaktábla. A Kapcsolatok szöveg a Képlet ablaktáblában jelenik meg a következő<szám: SZÁM **> helyén**.
10. Delete **<denom: NUMBER**>, és írja be **az 1,000** értéket a helyére. Az Eredmények ablaktáblában megjelenik a számítás egy mintája.

MEGJEGYZÉS A képletből töröltük **a NUMBER** ><tartalék értéket is, mert nem használjuk ezt az opcionális elemet.



11. Ha azt szeretné, hogy az eredmények egész számként jelenjenek meg, a Mértékkonfiguráció szakaszban válasszon olyan formátumot a **Formátum** legördülő listából, amely nem tartalmaz tizedesjegyeket, például **#,###**.
12. Kattintson a Hozzáadás **gombra**. Az új egyéni mérték megjelenik a Kérdés panelen, és a táblázat új oszlopa megjeleníti a kapcsolattartók számát osztva 1 000-rel.



MEGJEGYZÉS Ahogy korábban említettük, a Mérték létrehozása párbeszédpanel számos lehetőséget kínál képletek létrehozására. A függvény kijelölésének és a helyőrző szöveg szerkesztésének alternatívájaként

Hozzon létre egy egyéni mértéket a kapcsolattartók számának 1 000-rel való elosztásához az elemek egyenként történő kiválasztásával vagy a következő képlet manuális beírásával a Képlet ablaktáblába.

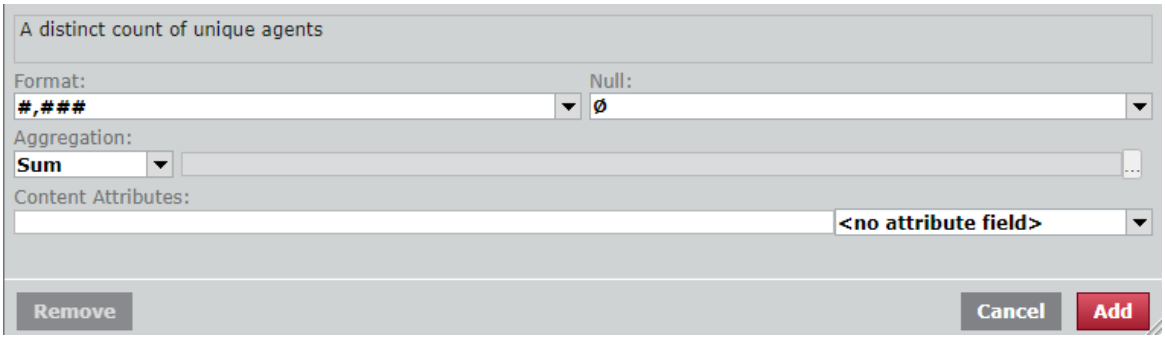
[CallIdDarabszám]/1000

Kapcsolódó témakörök

- Mérték megjelenésének konfigurálása

Mérték megjelenésének konfigurálása

A Mérték párbeszédpanel alján található mezők segítségével testre szabhatja, hogyan jelenjen meg egy mérték a jelentésben. Ez a panel modellmértékekhez (az Adatkezelőben előre beépített mértékekhez) és egyéni mértékekhez (saját maga által létrehozott mértékekhez) is elérhető.



Előfeltételek

- Tartalomkészítési engedéllyel rendelkezel.
- Olyan jelentést hozott létre, amely legalább egy mértéket tartalmaz.

Az oldal helye

Adatkezelő > jelentés megnyitása

Eljárások

Mérték formázása

1. A Kérdés panelen kattintson a mértékre. Megnyílik a **Mérték** párbeszédpanel.
2. Szükség szerint konfigurálja a mértéket a párbeszédpanel alján található legördülő listák és mezők segítségével. Az alábbi táblázat meghatározza a különböző mezőket.

Mezők formázása a Mérték párbeszédpanelen

Mező	Definíció
Formátum	A számok, dátumok és időpontok megjelenítésének formátuma. Kiválaszthat egy formátumot, vagy megadhatja a formátum szintaxisát.
Null	Mi jelenik meg a jelentésben, ha a visszaadott érték null (üres).

Mező	Definíció
Morzsaképződés	Az értékek összevonási módszere. Például átlagos, maximumot vagy minimumot.
Tartalmi attribútumok	A mértéket meghatározó tartalomattribútum-karakterlánc megjelenés. Példákért és további információkért lásd: A tartalomattribútumok ismertetése.
Tartalomattribútumok legördülő lista	A Tartalomattribútumok mezőtől jobbra található legördülő lista segítségével előre konfigurált tartalomattribútumokat alkalmazhat a mértékre anélkül, hogy bármit is meg kellene adnia magában a Tartalomattribútumok mezőben. **AJÁNLOTT ELJÁRÁS:** Egyszerre csak az egyik tartalomattribútum-mező egyikét használja. A két mező egyidejű használata Váratlan eredményekhez. A lehetőségek adatmodellenként eltérőek lehetnek, és a következők lehetnek: ▪ <nincs attribútummező> – Az alapértelmezett érték. A rendszer nem alkalmaz előre konfigurált attribútumokat. ▪ ATTR_CCRID_Link – A névjegyrögzítési azonosító mértéket a felvételre mutató hivatkozássá alakítja, és kékre színezi a szöveget. ▪ ATTR_DURATION – A mértékhez társított időtartamformátumot alkalmazza. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss – A ÓÓ:PP:MM formátumot alkalmazza a mértékre. ▪ ATTR_kpiScoreColor – A szöveget fehérre változtatja a 0,7-es vagy annál kisebb KPI-k esetén piros (#A6192E), a 0,7 és 1,0 közötti KPI-k esetén sárga (#FFC72C), az 1,0-s és újabb KPI-k esetén pedig zöld (#279989) háttérrel. ▪ ATTR_NPS_ChartColors – Piros színnel (#A6192E) alkalmazza a hálózati házirend-kiszolgálót

Mező	Definíció
	Pontszámok 0-tól 6-ig, sárga (#FFC72C) - NPS-pontszámok 7 és 8, zöld (#279989) NPS-pontszámok 9 és 10. ▪ ATTR_NPSColours – Vörös (#A6192E) értékeket alkalmaz a –100 és 0 közötti NPS-pontszámokra, sárga (#FFC72C) értékeket az 1 és 50 közötti NPS-pontszámokra. és zöld (#279989) az NPS pontszáma 51 és 100 között. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors – Piros (#A6192E) értéket alkalmaz a 0 és 6 közötti NPS-pontszámokra, sárga (#FFC72C) a 7-es és 8-as NPS-pontszámokra, és zöld (#279989) a 9-es és 10-es NPS-pontszámokra. ▪ ATTR_Quartile_Colors – A szöveget fehérré változtatja az első kvartilisben kékeszöld (#279989), a második kvartilisben sárga (#FFC72C), a harmadik kvartilisben sötétsárga (#FF9D00) és a negyedik kvartilisben gesztenyebarna (#A61923) háttérben. ▪ ATTR_SentimentChartColors – A piros (#A6192E) a negatív érzelmekre, a sárga (#FFC72C) a semleges érzelmekre, és a zöld (#279989) a pozitív érzelmekre vonatkozik.

3. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**. A **Mérték** ablak bezárul.

Kapcsolódó témakörök

- Tartalomattribútumok – Az összes tartalomattribútum teljes listája és a használatukhoz szükséges szintaxis

A tartalomattribútumok

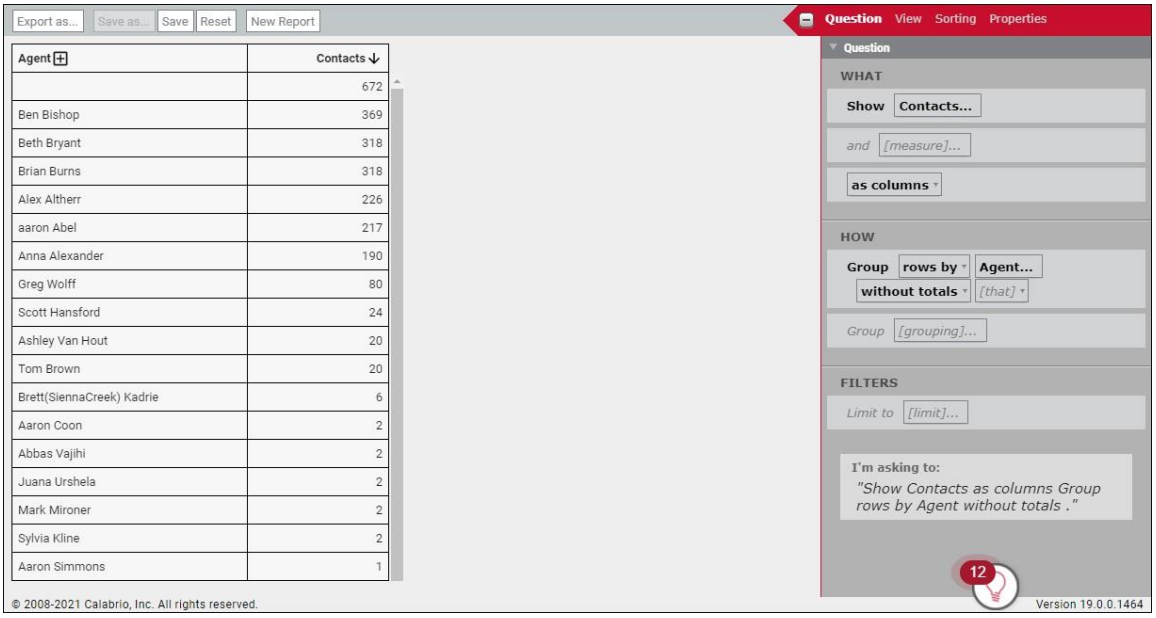
A tartalomattribútumok statikus vagy feltételes módosításokat alkalmaznak a jelentés adott mértékeire.

A **statikus változások** mindig befolyásolják a mértékek megjelenítését. Alkalmazhat például attribútumokat egy mértékre, hogy az mindig félkövér szövegként jelenjen meg.

A **feltételes módosítás** csak akkor érvényes, ha a mérték értéke megfelel bizonyos feltételeknek. Beállíthat például egy feltételt úgy, hogy egy mérték piros színnel jelenjen meg, ha negatív számról van szó.

1. példa: Legyen 20 és 200 közötti számok félkövérrel és kékkel

Létrehoz egy jelentést, amely megmutatja, hogy az egyes ügynökök hány kapcsolattartót kezeltek. Könnyen azonosítani szeretné azokat az ügynököket, akik 20 és 200 közötti kapcsolatot kezeltek. Tartalmi attribútumok alkalmazása nélkül a jelentés így néz ki:

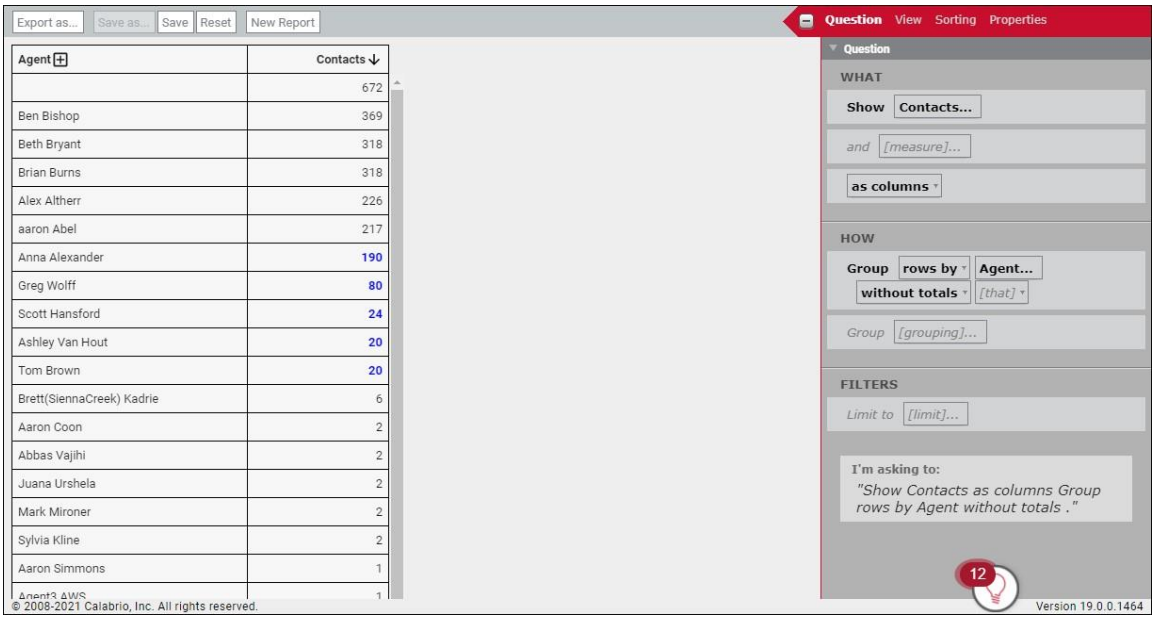


Azt szeretné, hogy a 20 és 200 közötti névjegyek száma kék és félkövér legyen. Ehhez használja a RANGE kulcsszót, valamint a FORECOLOR és a BOLD attribútumot.

1. A Kérdés panelen kattintson a **Kapcsolatok** elemre **.** Megnyílik a **Mérték: Kapcsolatok** párbeszédpanel.
2. A Tartalomattribútumok mezőbe írja be a következő szöveget:

   <TARTOMÁNY 20:200 <FÉLKÖVÉR; ELŐSZÍN kék>>

3. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**. A jelentés Kapcsolattartók oszlopában a 20 és 200 közötti számok félkövér kék színnel jelennek meg.



2. példa: Színkódszámok alacsony, közepes vagy magas formában

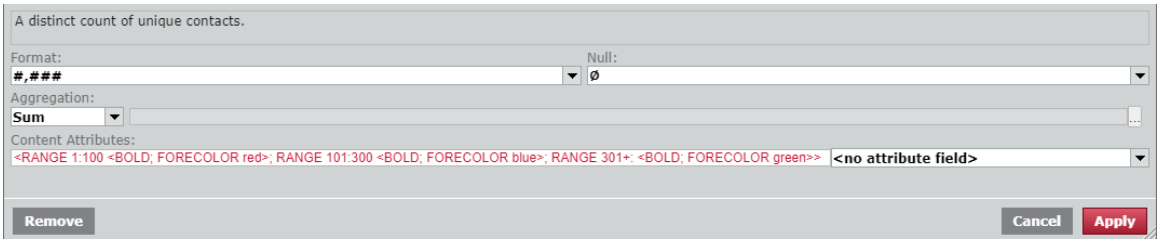
Módosítsa az 1. példában létrehozott jelentést, hogy több tartományt és színt használjon, amelyek jelzik az ügynökök teljesítményét. Az ügynököket három tartományban szeretné látni:

- Gyengén teljesítő (piros): 1–100 kapcsolattartót kezelő ügynökök
- Átlagosan teljesítő (kék): 101–300 kapcsolatot kezelő ügynökök
- Nagy teljesítményű (zöld): 301 vagy több kapcsolattartót kezelő ügynökök

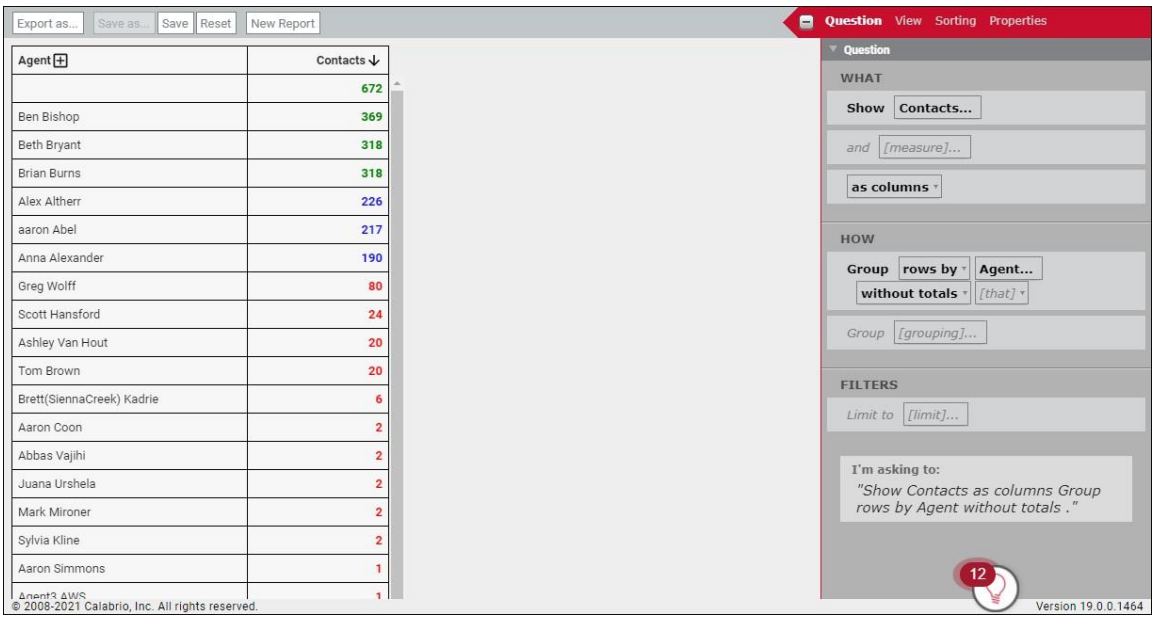
Ehhez ágyazzon be több RANGE feltételt. Az egyes tartományokhoz megadott színek akkor jelennek meg, ha a feltételek bármelyike teljesül.

1. A Kérdés panelen kattintson a **Kapcsolatok** elemre **.** Megnyílik a **Mérték: Kapcsolatok** párbeszédpanel.
2. A Tartalomattribútumok mezőbe írja be a következő szöveget:

   MERÉSZ; <1:100 TARTOMÁNY <ELŐSZÍN PIROS>; TARTOMÁNY 101:300 <ELŐSZÍN KÉK>; 301+ TARTOMÁNY: <ELŐSZÍN ZÖLD>>



3. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**. A jelentés Névjegyek oszlopában lévő számok piros, kék vagy zöld színnel jelennek meg attól függően, hogy a három tartományban hol helyezkednek el.

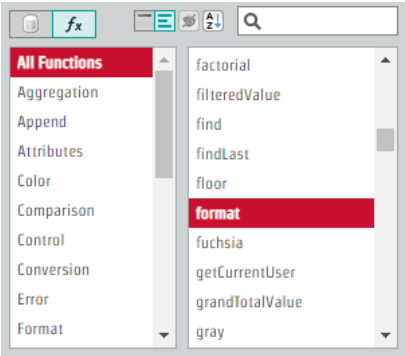


3. példa: Az időmezők formázásának megőrzése jelentés exportálásakor

Létrehoz egy jelentést, amely másodpercben jeleníti meg a névjegyek időtartamát, és a Tartalomattribútum legördülő listából a ATTR_DURATION_ hhmmss kiválasztásával órákra és percekre formázhatja ezeket a másodperceket. A jelentés exportálásakor azonban az exportálás időtartamértékei másodpercként jelennek meg. Webex WFO ezt azért teszi, hogy könnyedén importálhasson jelentéseket más adatbázisokba vagy számolótáblákba. Ha meg akarja őrizni az órákat-
and-perc formázással az exportálás során, hozzon létre egy egyéni mértéket, és használja az DURATION és a PATTERN tartalomattribútumot.

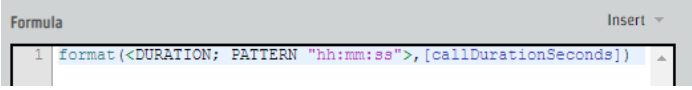
1. (Nem kötelező) Távolítsa el az eredeti időtartammértéket a jelentésből. Ha az exportáláshoz formázott és formázatlan adatokra is szüksége van, hagyja ki ezt a lépést.
2. A Kérdés **panelen kattintson a** [mérték] ***elemre***. Megnyílik a **Mérték** kiválasztása párbeszédpanel.
3. Kattintson az Egyéni gombra .

4. Adja meg az egyéni mérték nevét a **Név** mezőben.
5. Kattintson az fx ***gombra***.
6. Válassza a Minden funkció **lehetőséget**.
7. Válassza ki **a formátumot**.



8. **A Képlet** mezőbe írja be a következő szöveget:

formátum(<IDŐTARTAM; MINTA "óó:pp:mm">,[callDurationSeconds])



9. Kattintson a Hozzáadás **gombra**. Az exportált jelentésben a hívások időtartama mostantól megőrzi időformátumát.

Tartalomattribútum szintaxisa

Ez a szakasz határozza meg a Mérték panel Tartalomattribútum mezőjébe beírandó szöveget.

BEVÁLT GYAKORLAT : Nem minden tartalomattribútum megfelelő minden adattípushoz. Például a Maximális tizedesjegyek attribútum, amely megadja a tizedesjegyek maximális számát értékben való megjelenítés, nincs hatással a csak egész számokat visszaadó jelentésekre.

MEGJEGYZÉS: Az Adatkezelőben a jelentéskészítéshez rendelkezésre álló összes adat UTC formátumú. Ha másik időformátumot szeretne használni, adjon hozzá egy időtárgyat egyéni mértékként, és alkalmazza az Időzóna tartalomattribútumot.

Szintaxis elem	Cél	Példa
csúcsos zárójel	Használjon szögletes zárójeleket az attribútum tartalmának körülkerítéséhez.	<FÉLKÖVÉR>
Nagybetűs szöveg	Az attribútum nevének megadásához használjon nagybetűket.	<DŐLT>

Szintaxis elem	Cél	Példa
igaz / hamis	Logikai attribútumok esetén adja meg a true **értéket** az engedélyezésükhöz, a false **értéket** pedig a letiltásukhoz. Azok a logikai attribútumok, amelyek nem adnak meg igaz vagy hamis értéket, alapértelmezés szerint igazak.	<FÉLKÖVÉR IGAZ> VAGY <FÉLKÖVÉR> <FÉLKÖVÉR HAMIS> Félkövér formázást alkalmaz vagy távolít el.
Pontosvesszőt	Több attribútumdeklarációt pontosvesszővel válasszon el.	<DŐLT; FÉLKÖVÉR> Dőlt és félkövér formázást alkalmaz.
statikus érték deklaráció, szóközzel vagy egyenlőségjellel	Az érték-hozzárendelést igénylő attribútumok esetében adja meg a statikusérték-deklarációt az attribútum után és a szögletes zárójelek között. A statikus érték szóközzel vagy egyenlőségjellel választható el az attribútumtól.	<ELŐSZÍN KÉK> <ELŐSZÍN=kék> A kék színt alkalmazza a szövegre.
Dupla idézőjelek sorba foglalása	Szöveges értékek dupla idézőjel.	<FONT_FACE "Arial"> Az Arial betűtípust alkalmazza a szövegre.
nincs	Egy attribútum előtagja nem **értékkel** az érték beállításának visszavonásához és az alapértelmezett érték használatának kényszerítéséhez. Ezzel bármely attribútum felülbírálható.	<nincs FONT_FACE> Felülbírál minden máshol esetleg megadott egyéni betűstílust.

Kulcsszavak

Az Adatkezelő a következő háromkulcsszót használja a tartalomattribútumok módosítására.

- **HIBA** – Azonosítja, ha probléma merül fel a mértékkel. (Ha például egy képlet eredménye egy szám nullával való osztása.)
- **NULL** – Olyan mértéket azonosít, amely nem ad vissza értéket.
- **TARTOMÁNY** – Két megadott határ közötti mértékeket azonosít.

Ezekkel a kulcsszavakkal feltételeket állíthat be a tartalomattribútumokhoz. A kulcsszavak használatakor a következő szintaktikai szabályok érvényesek.

Szintaxis elem	Cél	Példa
N:n TARTOMÁNY	Használja a TARTOMÁNY kulcsszófeltételt, amelyet a tartomány alsó és felső határa követ, kettősponttal elválasztva.	<TARTOMÁNY: 0:100 <FÉLKÖVÉR>> A 0 és 100 közötti értékeket félkövér betűkkel szedve jeleníti meg.
n tartomány: TARTOMÁNY :n	Használja a RANGE kulcsszófeltételt, amelyet vagy csak az alsó, vagy csak a felső határ követ annak jelzésére, hogy a kötött nem inkluzív. A tartományra több attribútumot is alkalmazhat.	<0. TARTOMÁNY: <ALÁHÚZÁS>> Aláhúzza a 0-nál nagyobb értékeket. <0. TARTOMÁNY: <FÉLKÖVÉR; DŐLT>> Félkövér és dőlt formázást alkalmaz a 0-nál nagyobb értékekre.
n+ TARTOMÁNY:	Használja a RANGE kulcsszófeltételt, majd az alsó határt és egy pluszjelet annak jelzésére, hogy az alsó határ nem inkluzív.	<0+ TARTOMÁNY: <ALÁHÚZÁS>> Aláhúzást alkalmaz a 0-nál nagyobb, de nem tartalmazó értékekre.
TARTOMÁNY :n-	Használja a RANGE kulcsszófeltételt, majd a felső határt és egy mínuszjelet	<TARTOMÁNY :0- <FÉLKÖVÉR>> Félkövér formázást alkalmaz a kisebb értékekre

	jelezze, hogy a felső határ nem inkluzív.	mint de nem tartalmazza a 0-t.
NULL HIBA NULL, HIBA	A NULL, ERROR vagy mindkettő kulcsszófeltételekkel tesztelheti, hogy egy érték null vagy hibaérték-e. Ha mindkettőt használja, vesszővel válassza el a kulcsszavakat.	<NULL, HIBA <BACKCOLOR piros>> Null vagy hiba esetén piros háttérszínt jelenít meg.
Több kulcsszófeltétel egyetlen attribútummal	Ha egyetlen attribútumot rendel több kulcsszófeltételhez (RANGE, NULL, ERROR), vesszővel válassza el a feltételeket.	<NULL, TARTOMÁNY 1:100<DŐLT>> Dőlt betűvel szedi a null értékeket és az 1 és 100 közötti értékeket.
Több kulcsszófeltétel több attribútummal	Ha különböző attribútumokat rendel több kulcsszófeltételhez (RANGE, NULL, ERROR), pontosvesszővel válassza el a feltételeket.	<NULL <ALÁHÚZÁS>; TARTOMÁNY 1:100<DŐLT>> Aláhúzza a null értékeket, és dőlt betűssé teszi az 1 és 100 közötti értékeket.
Beágyazott több kulcsszófeltétel	Több kulcsszófeltétel beágyazásakor a megadott attribútumok akkor érvényesek, ha a feltételek bármelyike teljesül.	<NULL <ALÁHÚZÁS>; 0+ TARTOMÁNY: <DŐLT>, TARTOMÁNY 0:100 <ELŐSZÍN PIROS>; TARTOMÁNY 101:200 <FORECOLOR sárga>; 201+ TARTOMÁNY: <ELŐSZÍN zöld>; 201+ TARTOMÁNY:

Szintaxis elem	Cél	Példa

Szintaxis elem	Cél	Példa
		A nullánál nagyobb értékeket dőlt betűvel jeleníti meg. Az összes értéket piros, sárga vagy zöld színnel jeleníti meg a megadott tartományok alapján. Ha az érték 200 fölé esik, a program a zöld és a félkövér színt is alkalmazza.

További szintaktikai szempontok

- A legtöbb attribútumnév megkülönbözteti a kis- és nagybetűket. A legjobb, ha minden attribútumnévhez nagybetűt használ.
- Három kulcsszó, a RANGE, a NULL és az ERROR segít az értékek tesztelésében és az eredmények alapján feltételes formázás alkalmazásában.
- Ha attribútumértékeket használ egy képletben, a konstans értékek állandónak minősülnek.

Tartalomattribútumok minden adattípushoz

A táblázatban szereplő tartalomattribútumok minden adattípushoz használhatók.

Attribútum	Leírás	Példa
SZÍNHELY	Beállítja a területi beállítás nevét az ISO-639 nyelvkódokban és az ISO-3166 országkódokban meghatározottak szerint. Az alapértelmezett formátumbeállítások a területi beállításból származnak.	<LOCALE "hu"> <TERÜLETI BEÁLLÍTÁS "fr_CA">
NULL_TEXT	Megadja a megjelenítendő szöveget Null értékek.	<NULL_TEXT "Nincs elérhető adat." >
ELŐKÉPZŐ	A megadott szöveget egy értékhez fűzi. Az előtag szövege más formázás alkalmazása után kerül hozzáadásra. Bármilyen típusú formázott értékhez előtag adható. Az előtagok nem adódnak hozzá a	<"Dr." ELŐTAG>

Attribút	Leírás	Példa
	Null vagy hibaértékek, vagy a REPLACE attribútumot.	
HELYETTESÍT	Az értéket a megadott szöveg, még akkor is, ha az érték null vagy hiba. Más szövegformázási attribútumok, például az ELŐTAG és az UTÓTAG nem kerülnek alkalmazásra, ha meg van adva REPLACE érték.	<CSERE "BIZALMAS INFORMÁCIÓK">
TOLDALÉK	A megadott szöveget hozzáfűzi egy értékhez. Az utótag szövege más formázás alkalmazása után kerül hozzáadásra. Bármilyen típusú formázott értékhez utótag adható. Az utótagok nem adódnak hozzá a null vagy hibaértékekhez, illetve a REPLACE attribútummal hozzárendelt értékekhez.	

Szöveges adattípusok tartalomattribútumai

A táblázatban szereplő tartalomattribútumok szöveges adattípusokhoz használhatók.

Attribútum	Leírás	Példa
HÁTTÉRSZÍN	A megadott színt használja a háttér kitöltéséhez.	<BACKCOLOR "fehér">
MERÉSZ	A megadott szöveget félkövérként jeleníti meg.	<FÉLKÖVÉR>
DISPLAY_NAME	A megadott szöveget használja a mérték nevének helyettesítésére a fejléceknél. Ez hasonló a HEADING attribútumhoz. A DISPLAY_NAME azonban tartalmazhat szűrőszöveget és más változó tartalmat. Ez	<DISPLAY_NAME "Maximális eladási érték">

az attribútum

Attribút	Leírás	Példa

Attribút	Leírás	Példa
	Nem használható egyéni mértékekhez.	
DROP_HEADING_ ELŐTAG	Levágja a megadott karakterek megjelenítését az érték bal oldaláról. Ez az attribútum megadható értékként vagy vezérlőelemként, például mínuszjelként (-). Ez azt adja meg, hogy mindent, ami a mínuszjeltől balra van, le kell csupaszítani a megjelenítéshez. Ez az attribútum akkor hasznos, ha meg szeretné akadályozni az olyan előtagok megjelenítését, amelyek a kohorszok szöveges értékeinek rendezési sorrendjének szabályozásához lettek hozzáadva.	4<DROP_HEADING_PREFIX> <DROP_HEADING_PREFIX "-">
FONT_FACE szabályozza.	A szöveghez használandó betűtípust Adatkezelő támogatja a gyakori betűtípusokat a közös webes CSS betűtípus-vermek használatával. Ha ismeretlen betűtípus van megadva, a tartalom a CSS betűtípusverem szabályait követve jelenik meg, gyakran egy alap serif betűkészletet használva.	<FONT_FACE "Arial">
ELŐSZÍN megjelenítéséhez.	A megadott színt használja a szöveg Az Adatkezelő a következő gyakori színértékeket támogatja: Aqua, fekete, kék, szín, fukszia, szürke, zöld, lime, gesztenyebarna, tengerészkék, olíva, narancs, lila, piros, ezüst, kékeszöld, fehér és sárga. MEGJEGYZÉS: Bármely RGBa értéket megadhat a COLOR ( ) függvényt egy képletben.	<FORECOLOR kékeszöld>

Attribút	Leírás	Példa
CÍMSOR	A megadott szöveget használja a mérték nevének helyettesítésére a fejléceknél. Ez hasonló a DISPLAY_NAME attribútumhoz. A CÍMSOR függvény azonban nem tartalmazhat szűrőszöveget és más változó tartalmat. Ez az attribútum minden mértékhez használható, beleértve az egyéni mértékeket is.	<MEGNEVEZÉS: "Legnagyobb eladási érték">
DŐLT	A megadott szöveget dőlt betűvel jeleníti meg.	<DŐLT>
LÁNCSZEM címhez.	Hiperhivatkozást ad a megadott URL- MEGJEGYZÉS: Ha ez az attribútum meg van adva egy mértéken, akkor hozzáad egy Link a mérték fejléchez.	<LINK "https://www.calabrio.com">
JEGYZET	A megadott szöveget tartalmazó megjegyzést csatol az aktuális mértékhez. A megjegyzés abban az elemleírásban jelenik meg, amely akkor jelenik meg, ha az egérmutatót a mérték fejléce vagy a mérték bármely értéke fölé viszi.	<MEGJEGYZÉS: "További részletekért kérdezze meg a fizetendő számlákat." >
ÁTHÚZÁS egy	Megjeleníti a megadott szöveget áthúzás.	<ÁTHÚZÁS>
ALÁHÚZ	A megadott szöveget aláhúzással jeleníti meg.	<ALÁHÚZÁS>

Numerikus adattípusok tartalomattribútumai

A táblázatban szereplő tartalomattribútumok numerikus adattípusokhoz használhatók.

Attribútum	Leírás	Példa

BYTE_SCALE	Megadja, hogy milyen léptékű legyen a kívánt bájtkimenet	<BYTE_SCALE "kB">

Attribút	Leírás	Példa

Attribút	Leírás	Példa
	1024-es lépésekben kell használni. A tartomány bájttól (B) yottabyte-ig (YB) terjed. Automatikus opcióval is rendelkezik a legjobb skála automatikus kiválasztásához.	▪ Ha a "3287040" értéket kell formázni, akkor a "3,210 kB" jelenik meg, mert 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE "automatikus">▪ Ha a "9876543210" érték <BYTE_ SCALE "auto" formátummal van formázva>, akkor "9,198 GB" üzenet jelenik meg, mert nem csökkenthető tovább.
CURRENCY_ KÓD	Az ISO-4217 szabványbanmeghatározott pénznemkódot adja meg. Ha CURRENCY_SYMBOL is meg van adva, akkor ez az attribútum élvez elsőbbséget.	<CURRENCY_CODE "EUR">
CURRENCY_ SZIMBÓLU M	A formázáskor használandó szimbólumot adja meg. MEGJEGYZÉS Ahhoz, hogy a szimbólum megjelenjen, ki kell választania a <nincs formázás> lehetőséget a A Mérték kiválasztása párbeszédpanel formátumválasztó listája.	<CURRENCY_SYMBOL "$">
IDŐTARTAM	Megadja, hogy az értéket időtartam. Ez az attribútum alapértelmezés szerint az mm:ss mintát használja. A PATTERN attribútummal kombinálva alternatív formátumokat adhat meg.	<IDŐTARTAM> <IDŐTARTAM; MINTA "ó:pp:mm"> <IDŐTARTAM; MINTA "mm.##">▪ Percek számát jeleníti meg, legfeljebb két tizedesjegyet a perc törtrésze időre. <IDŐTARTAM; MINTA

Attribút	Leírás	Példa
		"mm:ss.00"> ▪ Perceket, másodperceket és pontosan két tizedesjegyet jelenít meg a másodperc törtrésze alatt.
FIX	Megadja az értékhez megjelenítendő tizedesjegyek számát. Szükség esetén az értéket a megadott számú tizedesjegyre kerekítjük.	<JAVÍTVA 4>
INPUT_BYTE_MÉRETARÁNY	Megadja, hogy mekkora bájtskálán legyen a bemeneti szám. Ha nincs megadva, akkor a bemeneti érték bájtban van megadva.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ▪ Ha a "2" értéket <BYTE_ "MB" méretarányú > kell formázni, akkor "2,048 kB" üzenet jelenik meg, mert 1 MB 1024 kB van.
INPUT_METRIC_MÉRETARÁNY	Megadja, hogy milyen metrikalépték a bemeneti szám.	<INPUT_METRIC_SCALE "k"> ▪ Ha a "123456.789" érték a <METRIC_SCALE "M"> és <METRIC_UNIT A "J"> formázandó, a "123.457 MJ" azért jelenik meg, mert 1 MJ-ban 1000 kJ van.
EGÉSZ SZÁM	Az értéket egész számként formázza, a legközelebbi egész számra kerekítve.	<EGÉSZ SZÁM>
MAX_DP	A tizedesjegyek maximális számát adja meg	2<MAX_DP>

Attribút	Leírás	Példa
	a formázott szám tört részében szerepeltetendő helyek. Ha a megadott számjegyszám meghaladja a törtérték számjegyeinek számát, az összes rendelkezésre álló számjegy megjelenik. MEGJEGYZÉS: Ezt az értéket a program figyelmen kívül hagyja, ha a FIXED attribútum meg van adva.	▪ Ha az "1.23" érték az <MAX_DP 1>-vel van formázva, akkor az "1.2" jelenik meg. ▪ Ha az "1.23" érték a <MAX_DP 2> formátummal van formázva, akkor az "1.23" jelenik meg. ▪ Ha az "1.23" érték a <MAX_DP 3> formátummal van formázva, akkor az "1.23" jelenik meg.
METRIC_ MÉRETA RÁNY	Megadja, hogy a kívánt metrikakimenetnek milyen skálát kell használnia. 1000-es növekményeket használ. A tartomány pico (p) és yotta (Y) között van. Automatikus opcióval is rendelkezik a legjobb skála automatikus kiválasztásához. METRIC_SCALE mindig METRIC_UNIT kell kísérnie. Rendelkezésre álló mérlegek: ▪ p—pico ▪ n—nano ▪ u—mikro ▪ m—milli ▪ k—kiló ▪ M —mega ▪ G—giga ▪ T—tera ▪ P—peta	▪ E—exa

Attribút	Leírás	Példa
	<METRIC_SCALE "k"> ▪ Ha a a " 1 2 3 4 56789" érték egy <METRIC_UNIT "J">Formázandó, a "123,456.789 kJ" Jelenik meg. <METRIC_SCALE "automatikus">▪ Ha a "0,0008" értéket egy <METRIC_UNIT "W">Formázáshoz a "800 uW" felirat jelenik meg.	

Attribút	Leírás	Példa
	▪ Z—zetta ▪ Y—yotta ▪ Automatikus – automatikusan kiválasztja a legjobb skálát. ▪ ' '—üres idézőjelek az alap metrikus egységhez. Például kilométer helyett méter. MEGJEGYZÉS: Az előtagbetű megadása helyett használhatja a betűzött betűt is hangsor.	
METRIC_UNIT meg a	Megadja, hogy melyik egység jelenjen hozam. METRIC_UNIT mindig METRIC_SCALE kell kísérnie.	Lásd a METRIC_SCALE példáit.
MIN_DP	A tizedesjegyek minimális számát adja meg a formázott szám tört részében szerepeltetendő helyek. Ha a megadott számjegyek száma meghaladja a törtérték számjegyeinek számát, akkor az összes rendelkezésre álló számjegy megjelenik, amelyet nullák követnek a megadott számjegyszám eléréséhez. MEGJEGYZÉS: Ezt az értéket a program figyelmen kívül hagyja, ha a FIXED attribútum meg van adva.	<MIN_DP 3> ▪ Ha az "1.2" érték az <MIN_DP 1>-vel van formázva, akkor az "1.2" jelenik meg. ▪ Ha az "1.2" érték <MIN_DP 2> formátummal van formázva, akkor az "1.20" jelenik meg. ▪ Ha az "1.2" érték a <MIN_DP 3>-vel van formázva, akkor az "1.200" jelenik meg.
MIN_INT_ SZÁMJEG Y	Megadja a formázott szám egész szám részében szerepeltetendő egész számjegyek minimális számát. Ha a megadott számjegyek száma	meghaladja

<MIN_INT_DIGITS 3>

- H
  a

  a

  "
  .
  1
  2

3" érték formázása <MIN_INT_DIGITS 0>, akkor a ".123"

Attribút	Leírás	Példa

Attribút	Leírás	Példa
	Az egész érték számjegyeinek száma, az összes rendelkezésre álló számjegyet nullák előzik meg a megadott számjegyszám eléréséhez.	Jelenik meg. ▪ Ha a ".123" érték formátuma <MIN_ INT_DIGITS 1>, akkor "0,123" üzenet jelenik meg. ▪ Ha a ".123" érték <MIN_ INT_DIGITS 3> formátumú, Megjelenik a "000.123".
MINTA mintát.	Megadja a használandó formázási MEGJEGYZÉS Ahhoz, hogy az attribútum helyesen jelenjen meg, ki kell választania **<nincs formázás>** a **Formátum** legördülő menüből-lefelé a **Mérés** kiválasztása párbeszédpanelen.	<MINTA "#,###.00">
SZÁZALÉK	Az értéket százalékban formázza, % szimbólum megjelenítése és 100-zal való méretezése. Ez az attribútum a frakcionált értékek megjelenítéséhez a leghasznosabb.	<SZÁZALÉK>
RADIX_CHAR	Megadja a tizedeselválasztó számokkal. Ennek egy karakterből álló karakterláncértéknek kell lennie.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR	Megadja a csoportosító elválasztó (általában ezer) számokban. Ennek egy karakterből álló karakterláncértéknek kell lennie.	<TRIPLE_CHAR "." >

Attribútum	Leírás	Példa
	MEGJEGYZÉS Ha meg szeretné akadályozni, hogy bármilyen karakter megjelenjen, adjon meg egy üres karakterláncot a elnyomja.	

Tartalomattribútumok dátum/idő adattípusokhoz

A táblázatban szereplő tartalomattribútumok dátum/idő adattípusokhoz használhatók.

Attribútum	Leírás	Példa
DATE_STYLE stílust.	Megadja az alkalmazandó dátumformázási A lehetőségek a következők: rövid, közepes, hosszú, teljes, alapértelmezett és nincs.	<DATE_STYLE "teljes">
MINTA	Megadja a használandó formázási mintát. Ez Attribútum kombinálható más attribútumokkal, például a DURATION attribútummal a numerikusan tárolt időtartamok megjelenítésének szabályozásához. MEGJEGYZÉS Ahhoz, hogy az attribútum helyesen jelenjen meg, be kell jelölnie a <no lehetőséget is formázás> a Mérték kiválasztása párbeszédpanel Formátum kiválasztása listájában.	<MINTA "#,###.00">
TIME_STYLE	Megadja a dátum-/időérték idő része. A lehetőségek a következők: rövid, közepes, hosszú, teljes, alapértelmezett és nincs.	<TIME_STYLE "rövid">.
TIME_ZONE	A tolmácsoláshoz használt időzónát adja meg Dátum- és időértékek.	<TIME_ZONE "Amerika/Vancouver">.

Tartalomattribútumok logikai típusú adattípusokhoz

Az Adatkezelő nem használja adattípusként a "logikai értéket". Támogatja azonban a 0 és 1 numerikus adatértékek hamis/nem és igaz/igen értékként való kezelését. A táblázatban szereplő tartalomattribútumok 0 vagy 1 értéket tartalmazó numerikus adattípusokhoz használhatók.

Attribút	Leírás	Példa
FALSE_TEXT	Megadja a hamis értékekhez megjelenítendő karakterláncot.	<FALSE_TEXT "Nincs raktáron." >
TRUE_TEXT	Megadja a true values esetén megjelenítendő karakterláncot.	TRUE_TEXT "Raktáron." >

Nézet létrehozása

Miután létrehozta a kérdést a jelentéshez, készen áll az adatok megjelenítésének testreszabására. Ezt a **Kérdés panel Nézet** lapján teheti meg.

Alapértelmezés szerint a jelentés táblázatként jelenik meg, amelyben a kiválasztott mértékek oszlopok, az adatok pedig sorok. Ez jelenik meg a kérdés kidolgozásakor. A Nézet lapon testreszabhatja a táblázatot, vagy kiválaszthat egy másik nézettípust.

Amikor kiválaszt egy nézettípust, számos nézetbeállítás és stílusbeállítás közül választhat. A beállítások a kiválasztott nézet típusától függenek. A beállítások kiválasztásakor és a nézet testreszabásakor a beállítások előnézete menet közben megjelenik a jelentés ablaktáblán.

Nem minden nézettípus megfelelő a jelentéshez. Meg kell fontolnia, hogy milyen típusú diagram működik a legjobban az adataival. Egyes diagramok több információ közötti kapcsolatot mutatják a legjobban, míg mások jobban megjelenítik az időbeli trendeket. Egyes nézettípusok több mértéket is kezelhetnek, míg mások csak egyetlen mértéket jeleníthetnek meg.

Elérhető nézettípusok

A jelenleg elérhető nézettípusok a következők. Minden nézettípus rendelkezik stilizálási beállításokkal a címkék, szövegek, színek stb. vezérléséhez.

- Területdiagram
- Sávdiagram
- Oszlopdiagram
- Összetett diagram
- Mérőműszer-diagram
- Címsor diagram
- KPI-címsor diagram
- KPI rangsor diagram
- Vonaldiagram

- Kördiagram
- Pontdiagram
- Táblázat nézet
- Word felhőnézet

Területdiagram

A területdiagramok a vonaldiagramokhoz hasonló adatokat jelenítenek meg, de a vonal alatti terület ki van töltve. A területdiagramokat gyakran használják a következők megjelenítésére:

- A teljes összetétele, és mely részek adják össze az egészet
- A változás nagysága
- Két vagy több trend közötti különbség A

területdiagramok több mértéket is kezelhetnek.

A vizualizációhoz az alábbi diagrambeállítások közül választhat.

Beállítás	Leírás
Átfedés	(alapértelmezett) Megjeleníti a több sor alatti területet a kategóriák közötti kapcsolat megjelenítéséhez.
Átfedés jelölőkkel	A diagramot az egyes adatpontokat jelölő pontokkal fedi le a a vonalak.
Halmozott	Több vonal alatti területet jelenít meg egymás felett a kategóriák összehasonlításához.
Jelölőkkel halmozva	A diagramot az egyes adatpontokat jelölő pontokkal fedi le a a halmozott vonalak.

Miután kiválasztotta a kívánt diagrambeállítást, az alábbi vezérlőkkel tovább testreszabhatja a diagramot:

- Jelmagyarázat
- Stílus
- Címek

- Rács beállításai
- Tengely kijelző
- Adatsoros formátum
- Kivétel megjelenítése

Sávdiagram

A sávdiagramok vízszintes sávokként jelenítik meg az információkat az Y tengely mentén, egyenként vagy halmozva. Ez a vizualizációtípus a következők hatékony megjelenítésére használható:

- Az adatok, például trendek és tartományok eloszlása
- Értékkészletek összehasonlítása
- Idővel kialakuló tendencia: A

sávdiagramok több mértéket is képesek

kezelni.

A vizualizációhoz az alábbi diagrambeállítások közül választhat.

Beállítás	Leírás
2D	(alapértelmezett) A rudak két dimenzióban jelennek meg, mértékenként egy sáv.
2D halmozott	A sávok két dimenzióban, több mértékkel jelennek meg halmozva, hogy megmutassa az egyes elemek kapcsolatát az egésszel.
Összesítések megőrzése kapcsoló	A diagram teljes értékét egy további sávként jeleníti meg felirattal "Összesen".

MEGJEGYZÉS: Az összesített érték további oszlopként való megjelenítéséhez először ki kell választania **az összegeket** a kérdés Csoport szakaszában
panel.

Miután kiválasztotta a kívánt diagrambeállítást, az alábbi vezérlőkkel tovább testreszabhatja a diagramot:

- Jelmagyarázat
- Stílus

- Címek
- Rács beállításai
- Tengely kijelző
- Adatsoros formátum
- Kivétel megjelenítése

Oszlopdiagram

Az oszlopdiagramok függőleges vonalakként jelenítik meg az információkat a vízszintes X tengely mentén, egyenként vagy halmozva. Ez a vizualizációtípus a következők hatékony megjelenítésére használható:

- Az adatok, például trendek és tartományok eloszlása
- Értékkészletek összehasonlítása
- Idővel kialakuló trend: Az

oszlopdiagramok több mértéket is képesek

kezelni.

A vizualizációhoz az alábbi diagrambeállítások közül választhat.

Beállítás	Leírás
2D	(alapértelmezett) Az oszlopok két dimenzióban jelennek meg, mértékenként egy oszlopban.
2D halmozott	Az oszlopok két dimenzióban jelennek meg, és több mérték van egymásra helyezve, hogy megmutassák az egyes elemek és az egész kapcsolatát.
Összesítések megőrzése kapcsoló	A diagram teljes értékét további oszlopként jeleníti meg "Összesen" címkével. MEGJEGYZÉS: Az összesített érték további oszlopként való megjelenítéséhez először ki kell választania **az összegeket** a kérdés Csoport szakaszában panel.

Miután kiválasztotta a kívánt diagrambeállítást, az alábbi vezérlőkkel tovább testreszabhatja a diagramot:

- Jelmagyarázat
- Stílus
- Címek
- Rács beállításai
- Tengely kijelző
- Adatsoros formátum
- Kivétel megjelenítése

Összetett diagram

Az összetett diagramok oszlopokat és vonalakat is tartalmaznak. Hasznosak két értékkészlet, például előrejelzések és tényleges értékek összehasonlításakor. Több intézkedést is kezelhetnek.

A diagramot a következő vezérlőkkel szabhatja testre:

- Jelmagyarázat
- Stílus
- Címek
- Rács beállításai
- Tengely kijelző
- Adatsoros formátum
- Kivétel megjelenítése

Mérőműszer-diagram

A mérőműszer-diagramok egyetlen mérték értékét jelenítik meg tűként a tárcsán, például egy sebességmérőn. Gyakran használják egyetlen fontos intézkedés vagy egy idővel kialakuló trend megjelenítésére.

A diagramot a következő vezérlőkkel szabhatja testre:

- Stílus
- Címek
- Mérőműszer beállításai
- Tartományok

Címsor diagram

A címsordiagramok segítségével egy fontos mértéket egyetlen számként, részletek vagy egyéb zavaró tényezők nélkül jeleníthet meg. Gyakran más hasonló jelentésekkel együtt vannak csoportosítva egy irányítópulton, hogy azonnali pillanatképet adjanak a szervezet aktuális állapotáról.

A diagramot a következő vezérlőkkel szabhatja testre:

- Stílus
- Címek
- Címsor beállításai
- Tartományok

KPI-címsor diagram

A KPI-címsordiagramok egyetlen értéket jelenítenek meg, amely egy fő teljesítménymutatót (KPI) képvisel, amelyet a felhasználók hasznosnak találhatnak. A KPI-címsorok a KPI-konfiguráció oldalon konfigurált KPI-ket használják (Alkalmazáskezelés > felügyelet > Fő teljesítménymutatók (KPI)).

Ez a diagram lehetővé teszi, hogy betekintést nyerjen a következőkbe:

- Olyan mérőszám, mint az átlagos kezelési idő, az első hívás felbontása stb.
- KPI, amely egyéni képletből létrehozott összesített értékkészlet
- Javasolt küszöbértékek, amelyek

műveletet hajtanak végre A diagramot a

következők használatával szabhatja testre:

- Stílus
- Címek
- KPI-címsor beállításai

KPI rangsor diagram

A KPI-rangsordiagramok több alcsoportot tartalmazó adatokat jelenítenek meg, például egy csapat tagjait vagy egy részleg csapatait. Ez a diagram például színekkel és nyilakkal illusztrálhatja, hogy az ügynökök mennyire érik el céljaikat, színekkel és nyilakkal jelezve a változást.

Ez a diagram lehetővé teszi, hogy betekintést nyerjen a következőkbe:

- Olyan mérőszám, mint az átlagos kezelési idő, az első hívás felbontása stb.
- KPI, amely egyéni képletből létrehozott összesített értékkészlet

- Több változó egy csoportban
- Javasolt küszöbértékek, amelyek

műveletet hajtanak végre Ezt a diagramot a

következőképpen szabhatja testre:

- Stílus
- Címek
- KPI-rangsor beállításai

Vonaldiagram

A vonaldiagramok adatsorozatban jelenítik meg az adatokat. Ez az egyetlen diagramtípus, amely tartalmazhat trendvonalat. A vonaldiagramokat gyakran használják a következő információk megjelenítésére:

- Az adatok, például trendek, tartományok, kiugró értékek és tendenciák eloszlása
- Értékkészletek összehasonlítása
- Időbeli trend több tengely használata esetén
- Az egyik intézkedés és a másik közötti kapcsolat

A vizualizációhoz az alábbi diagrambeállítások közül választhat.

Beállítás	Leírás
Egyenes	(alapértelmezett) Egyenes vonal az egyik adatponttól a másikig.
Egyenesen jelölőkkel	Egyenes vonal az egyik adatponttól a következőig, pontokkal jelölve minden adatponton.
Markerek	A pontok minden adatponton az őket összekötő vonal nélkül jelennek meg.
Ívelt	Sima ívelt vonal köti össze az egyes adatpontokat a következővel.
Ívelt jelölőkkel	A sima ívelt vonal pontokkal köti össze az egyes adatpontokat a következővel az adatpontok ábrázolása.

Miután kiválasztotta a kívánt diagrambeállítást, az alábbi vezérlőkkel tovább testreszabhatja a diagramot:

- Jelmagyarázat
- Stílus
- Címek
- Rács beállításai
- Tengely kijelző
- Adatsoros formátum
- Kivétel megjelenítése

Kördiagram

A tortadiagramok egyetlen mérték összegét teljes körként jelenítik meg, és a kört alkotó összetevők méretét mutatják. A tortadiagramok akkor a leghatékonyabbak, ha korlátozott számú adatkategóriával rendelkezik, amelyek egyetlen csoport részét képezik.

A diagramot a következő vezérlőkkel szabhatja testre:

- Jelmagyarázat
- Stílus
- Címek
- Tortadiagram beállításai
- Kivétel megjelenítése

Pontdiagram

A pontdiagramok olyan értékkészletek közötti korrelációkat jelenítenek meg, amelyek nem ábrázolhatók sorozatban vagy intervallumban. Ezek hasznosak a következők megjelenítéséhez:

- Értékkészletek összehasonlítása
- A trendek, tendenciák, információs tartományok és kiugró értékek eloszlása
- A két intézkedés közötti kapcsolat

A pontdiagramok több mértéket is kezelhetnek. Ha három mértékkel rendelkezik, a pontdiagram buborékdiagrammá változik. A buborékdiagram a pontdiagram kiterjesztése, amely három mérték közötti kapcsolatok vizsgálatára szolgál. A buborékdiagramok minden pontja egyetlen adatpontnak felel meg, és az egyes pontok mértékértékeit vízszintes helyzet, függőleges helyzet és pontméret jelzi.

A diagramot a következő vezérlőkkel szabhatja testre:

- Stílus
- Címek
- Rács beállításai
- Tengely kijelző
- Adatsoros formátum

Táblázat nézet

A táblázatos nézet az alapértelmezett nézettípus és a legalapvetőbb megjelenítés. A táblázatok numerikus információkat jelenítenek meg, és több mértékhez is használhatók. Növekvő vagy csökkenő sorrendbe rendezhetők bármely oszlop szerint, ha az adott oszlop fejlécére kattint.

A táblázatos vizualizációhoz az alábbi táblázatbeállítások közül választhat.

Beállítás	Leírás
Tele	(alapértelmezett) Megjeleníti a táblázatot oszlop- és
sorfejlécekkel. Csak oszlopfejléc	A táblázatot csak oszlopfejlécekkel jeleníti meg.
Csak sorfejléc	A táblázatot csak sorfejlécekkel jeleníti meg.
Kompakt	Az oszlop- és sorfejléceket egyaránt tartalmazó táblázatot a lehető legkisebb területen jeleníti meg.
Kompakt (csak oszlopfejléc)	A táblázatot csak oszlopfejlécekkel jeleníti meg a lehető legkisebb területen.
Csak cellák	A jelentés adatait oszlop- vagy sorfejlécek nélkül jeleníti meg.

Miután kiválasztotta a kívánt táblázatbeállítást, az alábbi vezérlőkkel tovább testreszabhatja a táblázatot:

- Stílus
- Címek
- Táblázat stílusa
- Kivétel megjelenítése

Word felhőnézet

A szófelhő-nézetek bizonyos szavak gyakoriságát mutatják úgy, hogy a szó méretét arányossá teszik a használat gyakoriságával. Ez a fajta vizualizáció egyszerű és könnyen érthető, és egy pillantással konkrét információkat nyújt. A szófelhőket azonban nem szabad pontosságot és pontosságot igénylő elemzésekhez használni. Gyakran előfordul, hogy a szó betűinek alakja (ha felemelkedők vagy leszármazottak vannak) és a szó hossza miatt egyes szavak nagyobb figyelmet szentelhetnek, mint mások.

MEGJEGYZÉS: A szófelhő-vizualizációban megjelenített szavak és kifejezések hossza az Ön igényeinek és üzleti használati eseteinek megfelelően konfigurálható. Ha így szeretne tenni, lépjen kapcsolatba a Cisco ügyfélszolgálatával.

A szófelhőt a következő vezérlőkkel szabhatja testre:

- Stílus
- Címek
- Kivétel megjelenítése

Styling beállítások

Miután kiválasztotta a nézet típusát és a nézet beállításait, tovább testreszabhatja a diagramot a stílusbeállításokkal. Ez a szakasz ismerteti az összes rendelkezésre álló stílusbeállítást.

MEGJEGYZÉS: Nem minden stilizálási beállítás érhető el minden diagramtípushoz.

- Tengely kijelző
- Adatsoros formátum
- Kivétel megjelenítése
- Mérőműszer beállításai
- Rács beállításai
- Címsor beállításai
- KPI-címsor beállításai
- KPI-rangsor beállításai
- Jelmagyarázat
- Tortadiagram beállításai
- Tartományok

- Stílus
- Táblázat stílusa
- Címek

Tengely kijelző

Az Axis Display vezérlő az X és Y tengely konfigurálására szolgáló eszközöket tartalmaz. Több tengelyt is konfigurálhat.

X tengely

Mező	Leírás
X tengely	Megjeleníti vagy elrejti az X tengelyt a diagramon. A vezérlők csak akkor jelennek meg, ha a tengely megjelenítését választja. **Szín** – Válassza ki azt a színt, amelyben az X tengely és feliratai megjelennek. **Osztásjelek** – Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha osztásjeleket szeretne megjeleníteni a tengelyfeliratok mellett. **Rácsvonalak** – Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha függőleges X tengelyű rácsvonalakat szeretne megjeleníteni a diagramon.
Cím	Megjeleníti vagy elrejti az X tengely adatainak címét. A vezérlők csak akkor jelennek meg, ha a cím megjelenítését választja. **Szövegmező** – Írja be az X tengely címét. **Betűtípus** – Válassza ki az X tengely címének betűtípusát és betűméretét. Ha az Örökölt **lehetőséget választja**, a program a Stílus szakaszban kiválasztott betűtípust használja. **Tájolás** – Válassza ki az X tengely címének tájolási szögét. Az alapértelmezett beállítás 0 (nincs szög).
Címkék	**Feliratok – Válassza ki, hogy az X tengely feliratai megjelenjenek-e**, és ha igen, hogyan. Az alapértelmezett Automatikus **beállítás** függőlegesen állítja be a címkéket. Ha a Be **lehetőséget választja**, a címkék

Mező	Leírás
	vízszintesen vannak beállítva. Ha a Ki **lehetőséget választja**, nem jelennek meg címkék. **Betűtípus** – Válassza ki az X tengely címkéinek betűtípusát és betűméretét. Ha az Örökölt **lehetőséget választja**, a program a Stílus szakaszban kiválasztott betűtípust használja.

Y tengely (elsődleges, másodlagos, 3 és 4)

Egyes diagramoknak több Y tengelye is lehet. Ebben az esetben több Y tengely megjelenítési/elrejtési kapcsolója lesz. A tengelyek konfigurálására szolgáló mezők mindegyiknél azonosak.

Mező	Leírás
Y tengely (elsődleges, másodlagos, 3 és 4)	Megjeleníti vagy elrejti az Y tengelyt a diagramon. A vezérlők csak akkor jelennek meg, ha a tengely megjelenítését választja. **Szín** – Válassza ki azt a színt, amelyben az Y tengely és feliratai megjelennek. **Adatsorozat színe**– Válassza ki azt a színt, amelyben az Y tengely adatsorozata megjelenik. **Osztásjelek** – Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha osztásjeleket szeretne megjeleníteni a tengelyfeliratok mellett. **Rácsvonalak**– Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha vízszintes Y tengelyű rácsvonalakat szeretne megjeleníteni a diagramon belül. **Min**– Beállítja a tengely minimális értékét. **Max** – Beállítja a tengely maximális értékét. **Tick interval** – Beállítja a tengelyen használandó növekmények értékét. **Kisebb osztások** – Meghatározza, hogy hány osztás jelenjen meg a tengely egyes számozott osztásintervallumai között.
Cím	Megjeleníti vagy elrejti az Y tengely adatainak címét. A vezérlők csak akkor jelennek meg, ha a cím megjelenítését
	választja.

Mező	Leírás
	Szövegmező – Írja be az Y tengely címét. **Betűtípus** – Válassza ki az X tengely címének betűtípusát és betűméretét. Ha az Örökölt **lehetőséget választja**, a program a Stílus szakaszban kiválasztott betűtípust használja. **Tájolás**– Válassza ki azt a szöget, amelyben az Y tengely címe tájolva legyen. Az alapértelmezett beállítás 270 (oldalirányban).
Címkék	**Feliratok – Válassza ki, hogy megjelenjenek-e az Y tengely feliratai**, és ha igen, hogyan. Az alapértelmezett Automatikus **beállítás** vízszintesen állítja be a címkéket. Ha a Be **lehetőséget választja**, a címkék vízszintesen lesznek beállítva. Ha a Ki **lehetőséget választja**, nem jelennek meg címkék. **Betűtípus** – Válassza ki az Y tengely címkéinek betűtípusát és betűméretét. Ha az Örökölt **lehetőséget választja**, a program a Stílus szakaszban kiválasztott betűtípust használja. **Formátum** – Válassza ki az Y tengely feliratainak formátumát. Alapértelmezés szerint ez Automatikus értékre van állítva, ahol a címke szövegének formátumát automatikusan felismeri a rendszer. Ellenkező esetben válasszon pénznemszimbólumot vagy százalékot.

Adatsoros formátum

Az Adatsorozat-formátum vezérlő lehetővé teszi a kategóriák és adatsorozatok színének és térközének testreszabását.

MEGJEGYZÉS: Nem minden vezérlő érhető el minden diagrambeállításhoz.

Mező	Leírás
Összes sorozat	**Sávköz** – Meghatározza a diagram kategóriái és adatsorozatai közötti térközt.
<Meghatározott intézkedés>	**Tengely** – Jelölje ki a formázni kívánt tengelyt. **Szín** – Válassza ki a sáv-/oszlop-/vonal-/pontdiagram jelölőinek színét a megadott tengelyen. Területdiagramok esetén ez azt is

meghatározza, hogy

Mező	Leírás
	a vonal alatti terület színe. **Vonalvastagság– Válassza** ki a diagramon megjelenő vonal szélességét. **Jelölők** – Válassza ki az egyes adatpontokat jelölő jelölő típusát. **Jelölő mérete– Válassza** ki a kijelölt jelölő méretét. **Típus** – Válassza ki, hogyan szeretné megjeleníteni az adatokat oszlopként, vonalként vagy ívelt vonalként.
Adatcímkék	Megjeleníti vagy elrejti az adatfeliratokat a diagramon. Ezek a címkék jelennek meg sávok vagy oszlopok végén, illetve adatjelölők mellett. A vezérlők csak akkor jelennek meg, ha a címkék megjelenítését választja. **Címkék – Az adatfeliratok** be- vagy kikapcsolása. **Betűtípus** – Válassza ki azt a betűtípust, betűméretet és betűszínt, amelyben a címke szövegét meg szeretné jeleníteni. Ha az Örökölt **lehetőséget választja**, a program a Stílus szakaszban kiválasztott betűtípust használja. **Formátum** – Válassza ki a címkék formátumát. Ha az Automatikus **lehetőséget választja**, a formátumot a mérték határozza meg. **Elrendezés** – Válassza ki a címkék megjelenítésének módját: egyenes, tördelt, csonkolt vagy ferde.

Kivétel megjelenítése

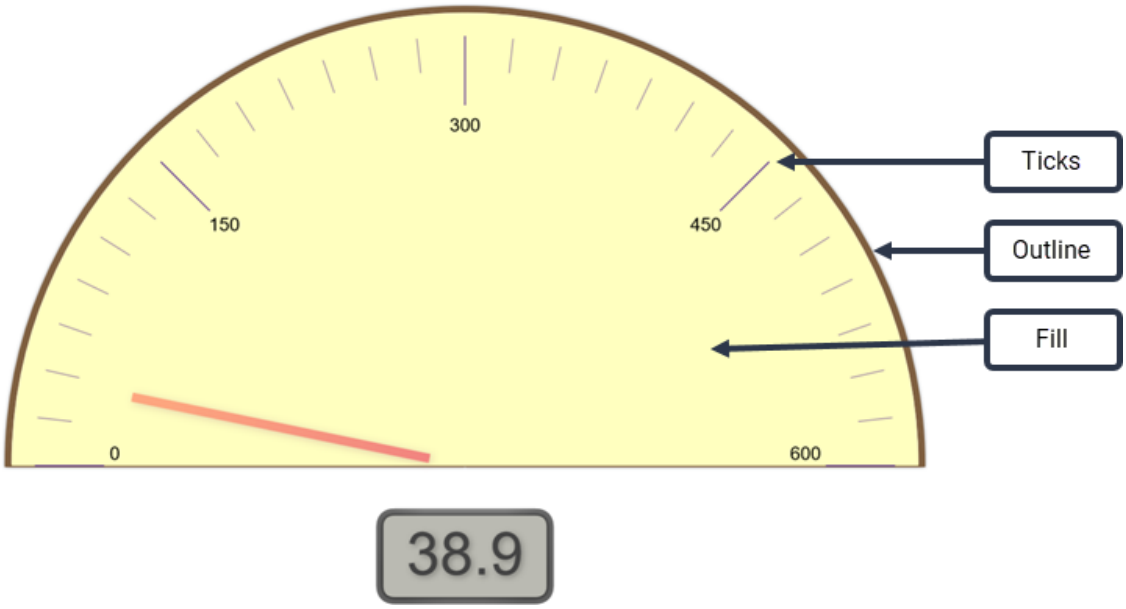
A Kivétel megjelenítése vezérlő határozza meg, hogyan jelenjenek meg az adatokat nem tartalmazó eredmények a jelentésben.

Mező	Leírás
Kijelző	**Válassza az Ikon és szöveg** (alapértelmezett) vagy **a Szöveg** lehetőséget a legördülő listából. Ha az Ikon és szöveg lehetőséget választja, egy kék oszlopdiagram jelenik meg a

Mez	Leírás
	Kívánt szöveges üzenet, így: Ha a Szöveg lehetőséget választja, csak a beállított szöveges üzenet jelenik meg.
Szöveg	Írja be azt a szöveges karakterláncot, amelyet meg szeretne jeleníteni, ha nincs adat.
Betűtípus	Válassza ki a szöveg megjelenítéséhez használni kívánt betűtípust, betűstílust, betűméretet és betűszínt. Ha az Örökölt **lehetőséget választja**, a program a Stílus szakaszban kiválasztott betűtípust használja.

Mérőműszer beállításai

A Mérőműszer beállításai szakasz lehetővé teszi a mérőműszer-diagram testreszabását.



MEGJEGYZÉS: A mérőműszer tartományjelzőket is tartalmazhat. Ez a Tartományok vezérlővel konfigurálható.

Mező	Leírás
Színek	Kattintson a mezőre a színpaletta megnyitásához. **Körvonal** – Válassza ki a mérőműszer körvonalának színét. **Kitöltés** – Válassza ki a mérőműszer számlapjának színét. **Kullancsok** – Válassza ki a mérőműszer osztásjeleinek színét.
Méretű	**Körvonal** – A mérőműszert körvonalazó ív szélességének beállítása. **Tű** – Állítsa be a tű szélességét.

Rács beállításai

A Rács beállításai vezérlő lehetővé teszi a rács hátterére és vonalaira alkalmazott szín testreszabását.

Mező	Leírás
Háttérszín	Kattintson a négyzetre a rács hátterének színének kiválasztásához a Színpaletta.
Vonal színe	Kattintson a négyzetre a rácsvonalak színének kiválasztásához a színpalettáról .

Címsor beállításai

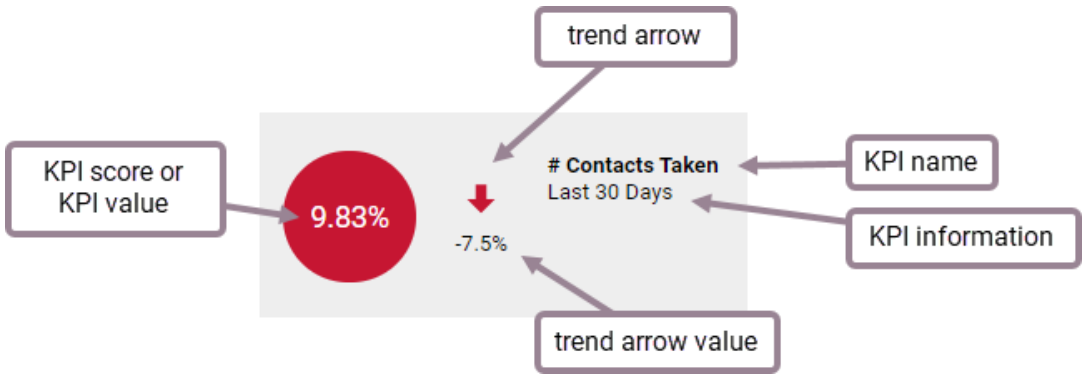
A Címsor beállításai vezérlővel testre szabhatja a címsor megjelenését, és szükség esetén megadhatja az érték alsó és felső határát.

Mező	Leírás
Címsor betűtípusa	Válassza ki a megjeleníteni kívánt betűtípust, betűstílust, betűméretet és színt a főcím. Ha az Örökölt **lehetőséget választja**, a program a Stílus szakaszban kiválasztott betűtípust és betűstílust használja. Ha betűméretként az Automatikus **lehetőséget választja** , a betűtípus átméretezésre kerül, hogy elférjen a rendelkezésre álló hely.

Mez	Leírás
	Kattintson a színmezőre a címsorszöveg színének kiválasztásához. Alapértelmezés szerint **az Örökölt szín** használata beállítás van kiválasztva. Egyéni szín kiválasztásához törölje a jelet a jelölőnégyzetből.
Maximális méret	Lehetővé teszi a címsor betűtípusa maximális méretének megadását. Ha Ön válasszon ki egy adott címsorbetűméretet, a mező alapértelmezett értéke **Nincs**. Ha a címsor betűméretéhez az Automatikus **lehetőséget választja** , megadhatja a maximális méretet.
Korlátok megjelenítése	Megjeleníti vagy elrejti a címsor értéke. Ezek az értékek a Tartományok vezérlőelemben állíthatók be. Ha úgy dönt, hogy megjeleníti a korlátokat, megadhatja a korlátszöveg betűtípusát, betűstílusát, betűméretét és betűszínét. Alapértelmezés szerint a program a Styling szakaszban kiválasztott betűtípust és betűstílust használja. Ha betűméretként az Automatikus **lehetőséget választja** , a betűtípus átméretezésre kerül, hogy elférjen a rendelkezésre álló hely. Kattintson a színmezőre a határszöveg színének kiválasztásához. Alapértelmezés szerint **az Örökölt szín** használata beállítás van kiválasztva. Egyéni szín kiválasztásához törölje a jelet a jelölőnégyzetből .

KPI-címsor beállításai

A KPI címsor beállításai vezérlő lehetővé teszi a KPI-vel kapcsolatos információk megjelenítését vagy elrejtését.



Mez	Leírás
Főcím megjelenítése	Válassza ki, hogy a KPI-pontszám vagy a KPI-érték jelenjen-e meg a színes körben. A KPI-pontszámmal vagy -értékkel kapcsolatos további részletek megtekintéséhez vigye az egérmutatót a szám fölé. A kör színe az adatmodellben van konfigurálva, és nem szabható testre a saját jelentéseihez. A kör lehet piros, sárga vagy zöld, a KPI értékétől függően.
KPI-név megjelenítése	A KPI-név megjelenítése vagy elrejtése.
KPI-információk megjelenítése	A KPI-vel kapcsolatos információk megjelenítése vagy elrejtése.
Trend nyíl megjelenítése	A KPI-trendet jelző nyíl megjelenítése vagy

elrejtése. Trend nyíl értékének megjelenítése A KPI-trend értékének

megjelenítése vagy elrejtése.

KPI-rangsor beállításai

A KPI-rangsor beállításai vezérlő lehetővé teszi több KPI adatainak megjelenítését vagy elrejtését.

Mező	Leírás
Főcím megjelenítése	Válassza ki, hogy a KPI-pontszám vagy a KPI-érték jelenjen-e meg a színes körben. A KPI-pontszámmal vagy -értékkel kapcsolatos további részletek a következő helyen tekinthetők meg:

Mező	Leírás
	vigye az egérmutatót a szám fölé. A kör színe az adatmodellben van konfigurálva, és nem szabható testre a saját jelentéseihez. A kör lehet piros, sárga vagy zöld, a KPI értékétől függően.
KPI-név megjelenítése	A KPI-név megjelenítése vagy elrejtése.
KPI-információk megjelenítése	A KPI-vel kapcsolatos információk megjelenítése vagy elrejtése.
Trend nyíl megjelenítése	A KPI-trendet jelző nyíl megjelenítése vagy

elrejtése. Trend nyíl értékének megjelenítése A KPI-trend értékének

megjelenítése vagy elrejtése.

Jelmagyarázat

A Jelmagyarázat vezérlővel konfigurálhatja, hogy hol található a diagram jelmagyarázata (annak magyarázata, hogy egy szín milyen metrikát jelöl), valamint a jelmagyarázat betűtípusának méretét.

Mező	Leírás
Hely	Válassza ki, hogy hol jelenjen meg a jelmagyarázat, a diagram tetején, alján vagy jobb oldalán. Ha úgy dönt, hogy a diagram tetején vagy alján helyezi el, a jelmagyarázat vízszintesen lesz elrendezve; Ha úgy dönt, hogy a jobb oldalon helyezi el, akkor függőlegesen van elrendezve. A Nincs **lehetőséget is választhatja** , hogy ne jelenjen meg jelmagyarázat.
Méret	Válassza ki a jelmagyarázat betűtípusának pontméretét.

Tortadiagram beállításai

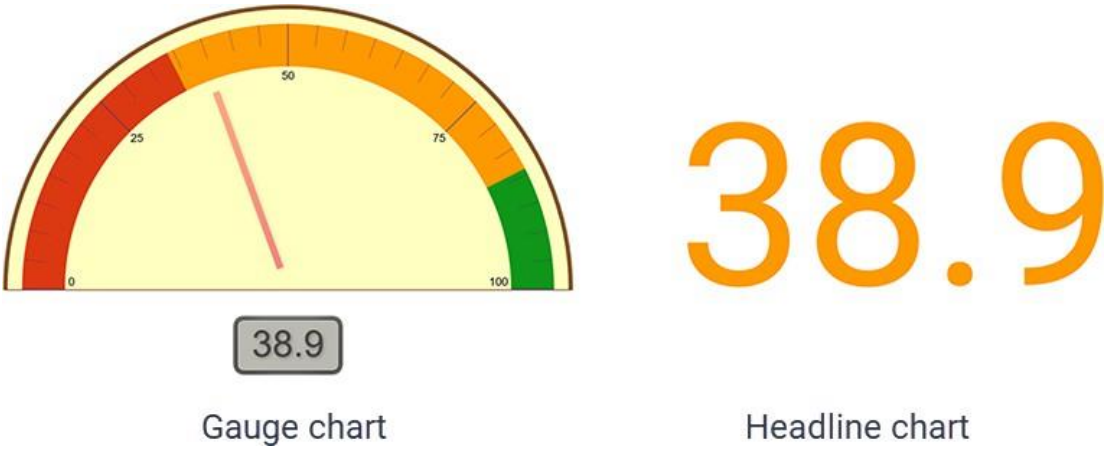
A Tortadiagram beállításai vezérlővel konfigurálhatja a tortadiagramra alkalmazott feliratokat.

Mező	Leírás
Címkék megjelenítése **választja**, a címke	Válassza ki a címkék megjelenítését vagy elrejtését. Ha az Automatikus **lehetőséget** A pozíció nem módosítható. Ha a Be **lehetőséget választja**, akkor az összes beállítás

Mez	Leírás
	konfigurálni kell.
Tartalomjegyzék	Válassza ki, hogy mely információk jelenjenek meg a címkén.
Színes	Válassza ki a címke szövegének színét.
Méret	Állítsa be a címke szövegének pontméretét.
Helyzet	Jelölje ki a címke szövegének helyét a tortadiagram széléhez képest. ▪ Ha a kiválasztott pozíció 1,1 vagy nagyobb, a címke a tortadiagram szélén kívül jelenik meg. ▪ Ha a kiválasztott pozíció 1, a címke kívül jelenik meg, de majdnem érinti a tortadiagram szélét. ▪ Ha a kiválasztott pozíció kisebb, mint 1, a címke a tortadiagram szélén belül jelenik meg.

Tartományok

A Tartományok vezérlő lehetővé teszi a tartományok jelzésére használt értékek és színek testreszabását. Ez a vezérlő mérőműszer- és címsordiagramokra vonatkozik, ahogy az alábbi ábrán is látható:



A mérőműszerdiagramokon a tartomány színes sávként jelenik meg a mérőműszeren. A címsordiagramokon a tartományt a címsorra alkalmazott szín jelzi.

Mező	Leírás
Minimum	Állítsa be a diagramban szerepeltetni kívánt legalacsonyabb értéket. Ez az érték akkor jelenik meg a Címsor beállításai között, ha a vezérlőelem Korlátok megjelenítése beállítása be van kapcsolva.
Alacsony	Állítsa be azt az értéket, amely elválasztja az alsó tartományt a közepes tartománytól.
Nagy	Állítsa be azt az értéket, amely elválasztja a közepes tartományt a magas tartománytól.
Maximum	Állítsa be a diagramon szerepeltetni kívánt legmagasabb értéket. Ez az érték akkor jelenik meg a Címsor beállításai között, ha a vezérlőelem Korlátok megjelenítése beállítása be van kapcsolva.
Színek jelölőnégyzet Ha beállítja	Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha engedélyezni szeretné a tartományokat a diagramon. Tartományértékek és ez a jelölőnégyzet nincs bejelölve, a tartományok nem lépnek érvénybe a diagramon.
Színkiválasztó mezők	Válassza ki azokat a színeket, amelyekkel képviselni szeretné a tartományokat Konfigurálva. Jegyezze fel a színes dobozok helyzetét; Ezek a két érték között helyezkednek el, amelyek a szín által képviselendő alsó és felső tartományértékként működnek. Alapértelmezés szerint a színek pirosak az alacsony, sárga a közepes és zöld a magas értékek esetén. A színeket tetszés szerint testreszabhatja .

Stílus

A Styling vezérlő segítségével konfigurálhatja a diagramon használt alapértelmezett betűtípust és háttérszínt.

Mező	Leírás
Szöveg	Válassza ki azt a betűtípust, betűstílust és színt, amellyel szöveget szeretne megjeleníteni a diagramon. Kattintson a színmezőre a szöveg színének kiválasztásához.
Háttérszín	Kattintson a színmezőre a használni kívánt háttérszín kiválasztásához a diagram.

Táblázat stílusa

A Táblázatstílus vezérlő lehetővé teszi a táblázatfejlécek és sorok testreszabását.

Mez	Leírás
Betűtípusok	**Táblázat betűmérete** – Válassza ki a táblázat összes szövegének pontméretét. **Sorfejlécek** – Válassza ki a sorfejlécek betűstílusát és színét. Ha az Örökölt **lehetőséget választja**, a program a Stílus szakaszban kiválasztott stílust használja. **Oszlopfejlécek**– Válassza ki az oszlopfejlécek betűstílusát és színét. Ha az Örökölt **lehetőséget választja**, a program a Stílus szakaszban kiválasztott stílust használja. **Cellák**– Válassza ki az egyes táblázatcellák betűstílusát és betűszínét. Ha az Örökölt **lehetőséget választja**, a program a Stílus szakaszban kiválasztott stílust használja. **Csoportosítások**– A csoportosítások betűstílusának és betűszínének kiválasztása. Ha az Örökölt **lehetőséget választja**, a program a Stílus szakaszban kiválasztott stílust használja.
Színek	**Sorfejlécek** – A sorfejlécek háttérszínének módosítása. **Oszlopfejlécek** – Az oszlopfejlécek háttérszínének módosítása. **Cellák** – A táblázatcellák háttérszínének módosítása.
Oszlopszélességek	**Sorfejlécek** – Beállíthatja a sorfejlécek szélességét képpontban. **Oszlopfejlécek** – Beállíthatja az oszlopfejlécek szélességét képpontban. MEGJEGYZÉS: Az egyes sor- vagy oszlopfejlécek nem állíthatók be meghatározott szélességre. Minden sor- és oszlopfejléc azonos értékre van állítva Szélességet ezzel a vezérlővel.
Oszlopfejléc magassága	**Sorok** száma – Beállítja az oszlopfejlécsor magasságát a a sormagasság feltételei. Ha például ezt 2-re állítja, az oszlopfejlécsor két sor magas lesz.

Mező	Leírás
Helyzet	**Vízszintes** – A táblázat vízszintes helyzetének beállítása a jelentésmegjelenítő ablakban. **Függőleges** – A táblázat függőleges helyzetének beállítása a jelentésmegjelenítő ablakban.

Címek

A Címek vezérlővel testreszabhatja a jelentés címét, alcímét és teljes szövegét.

Mező	Leírás
Cím megjelenítése	A diagram címének be- és kikapcsolása. A cím a diagram felett helyezkedik el. Ha be van kapcsolva, megjelennek a konfigurációs beállítások: **Cím betűtípusa**– Válassza ki azt a betűtípust, betűstílust, betűméretet és színt, amelyben a diagram címét meg szeretné jeleníteni. Ha az Örökölt **lehetőséget választja**, a program a Stílus szakaszban kiválasztott betűtípust és betűstílust használja. **Igazítás** – Válasszon egy nyomvonalat a diagram címéhez. **Nagyítási/szerkesztési hivatkozásként működik az irányítópultokon** – Jelölje be ezt a jelölőnégyzetet, ha azt szeretné, hogy a diagram címe hivatkozássá váljon, amely megnyitja a diagramot részletes megtekintésre.
Felirat megjelenítése	Be- és kikapcsolja a diagram feliratát. A felirat el van helyezve a diagram alatt. Ha be van kapcsolva, megjelennek a konfigurációs beállítások: **Felirat betűtípusa**– Válassza ki azt a betűtípust, betűstílust, betűméretet és színt, amelyben a diagram feliratát meg szeretné jeleníteni. Ha az Örökölt **lehetőséget választja**, a program a Stílus szakaszban kiválasztott betűtípust és betűstílust használja. **Igazítás** – Válasszon egy igazítást a diagram alcíméhez.
Alapértelmezett teljes	szöveg felülbírálása

Mez	Leírás
Teljes szöveg beállítás felülbírálását egy egyéni szöveges karakterlánccal	Lehetővé teszi az alapértelmezett beállítás felülbírálását egy egyéni szöveges karakterlánccal. Írja be az egyéni szöveges karakterláncot a szövegmezőbe.

A jelentés alapértelmezett rendezésének konfigurálása

A jelentés adatainak alapértelmezett rendezését a **Kérdés panel Rendezés** lapján állíthatja be. Rendezhet adatok vagy kategóriák szerint, de nem mindkettő szerint.

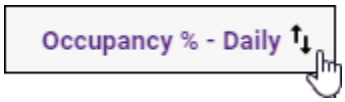
Adatok rendezése

Az Adatrendezés vezérlővel konfigurálhatja az oszlopok alapértelmezett rendezési módját a táblában. Csak egy oszlopot konfigurálhat.

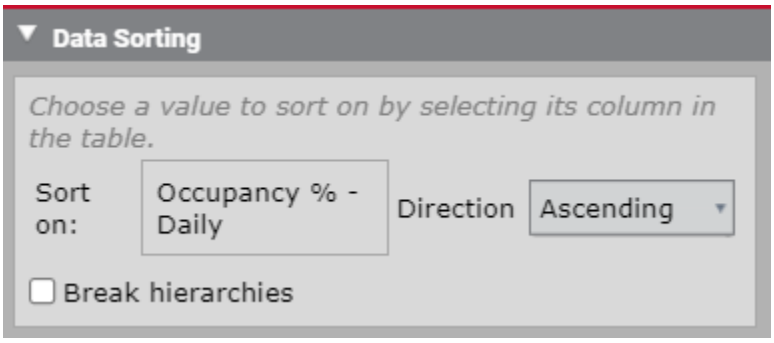
Még ha be is állított egy alapértelmezett rendezési irányt, a táblázatot megtekintő személyek az oszlopfejlécben lévő rendezési nyílra kattintva megfordíthatják a rendezést. Ez a vezérlő csak az alapértelmezett rendezési irányt állítja be.

Oszlop alapértelmezett rendezési irányának konfigurálása

1. Táblázatos nézettípusú jelentésben válassza a **Rendezés** lapot a Kérdés panelen.
2. A jelentés villámnézetét megjelenítő ablaktáblában vigye az egérmutatót annak az oszlopnak a fejléce fölé, amely alapján rendezni szeretné a táblázatot, amíg meg nem jelennek a rendezési nyilak.



3. Kattintson a rendezési nyilakra. Az első kattintás növekvő rendezést (felfelé mutató nyilat) eredményez. Kattintson újra a rendezés csökkenő értékre váltásához (lefelé mutató nyíl). A rendezési lehetőség az Adatrendezés vezérlő mezőiben jelenik meg.



4. A rendezés irányát módosíthatja az **Irány** legördülő mezőben, vagy ismét az oszlopfejlécben lévő rendezési nyílra kattintva.

5. (Nem kötelező) Jelölje be a Hierarchiák törése jelölőnégyzetet, ha ezt a rendezési sorrendet a teljes táblázatra alkalmazni szeretné, tekintet nélkül a többi csoportosításra.

Oszlop alapértelmezett rendezési irányának törlése

- **Az Adatrendezés** vezérlőelemben válassza a Nincs **lehetőséget** az Irány **mezőben, ha el szeretné távolítani az** alapértelmezett rendezési irányt egy oszlopból.

Kategória rendezése

A Kategóriarendezés vezérlő lehetővé teszi a csoport tagjainak rendezését, valamint bizonyos tagok kivételként való kijelölését a rendezési sorrend alól, hogy azok a lista tetején jelenjenek meg.

MEGJEGYZÉS: Az Adatrendezés vezérlőt Nincs **értékre** kell állítani ahhoz, hogy bármit is konfigurálhasson a Kategóriarendezés vezérlőben.

Kategória alapértelmezett rendezési sorrendjének beállítása

1. Táblázatos nézettípusú jelentésben válassza a **Rendezés** lapot a Kérdés panelen.
2. A Kategóriarendezés vezérlőben az összes elérhető kategória (csoportosítás) fel van sorolva. Keresse meg azt a kategóriát, amelynek rendezési irányát konfigurálni szeretné.
3. Válassza ki a rendezés irányát a Rendezési mező legördülő listából.

Kivétel beállítása

A **Kivételek** gombbal eltávolíthatja egy kategória egy vagy több tagját a Rendezés mezőben beállított növekvő vagy csökkenő rendezési sorrendből. A kivételként megjelölt tagok a lista tetején maradnak.

Kivételek beállítása a kategória rendezési sorrendjében

1. Kattintson a Kivételek **kiválasztása gombra**. Megnyílik a **Rendezési kivételek** kiválasztása párbeszédpanel.
2. Törölje a jelet a **Minden érték** jelölőnégyzetből, majd jelölje ki a kategória egy vagy több tagját, akik számára kivételt szeretne tenni.
3. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**.

Irányítópult létrehozása

Az irányítópult panelek – jelentések, listák, képek, widgetek és weblapok – gyűjteménye, amelyek közös témával vagy fókuszponttal rendelkeznek, és magas szintű képet nyújthatnak egy üzleti helyzetről. Az irányítópultokat általában az üzleti változások nyomon követésére, a figyelmeztető jelek figyelésére vagy az előrehaladás nyomon követésére hozzák létre.

BEVÁLT GYAKORLAT : Mielőtt létrehozna egy irányítópultot, tudnia kell, hogy milyen tartalmat szeretne elhelyezni rajta, és hogyan lesz elrendezve ez a tartalom. A belefoglalni kívánt jelentéseknek már rendelkezniük kell
Jött létre. Mielőtt elkezdené, érdemes felvázolni az irányítópult kialakítását, hogy legyen egy követendő terve.

Új irányítópult létrehozása

1. A Adatkezelő **eszköz böngészője** lapon kattintson az **Új irányítópult** gombra. Megnyílik az irányítópult tervezője, és látható az Irányítópult-vezérlő. Az irányítópult-tervezőben adhatja hozzá az új irányítópultot alkotó összes elemet. Van egy rácsa, amely segít a panelek igazításában és elrendezésében.
2. Az Irányítópult-vezérlőben **kattintson az**Oldalbeállítások **elemre**. Adja meg az új irányítópult nevét a **Cím mezőben** Mezőbe, majd kattintson a Mentés **gombra**.

   Az irányítópult tervező nézete bezárul, és megjelenik az új irányítópult a címmel a bal felső sarokban. Most már az eszközböngésző irányítópultjainak listájában is szerepel.

Az új irányítópult szerkesztése

1. Ha most mentette az új irányítópultot egy névvel, az már megjelenik a képernyőn. Ha mostanában nem dolgozott rajta, keresse meg az eszközböngésző oldalán található jelentések listájában.
2. Kattintson **az Irányítópult** szerkesztése elemre az irányítópult jobb felső sarkában az irányítópult-tervező megnyitásához.

   Most már készen áll arra, hogy tartalmat adjon hozzá az irányítópulthoz a Dashboard Control használatával.

Tudnivalók az irányítópult-vezérlőről

A Dashboard Control lehetővé teszi, hogy különböző típusú tartalmakat adjon hozzá egy irányítópulthoz, és konfigurálja az irányítópult megjelenését. 4 vezérlőt tartalmaz.

Panelvezérlés hozzáadása

A Panelek hozzáadása vezérlő az elsődleges módja annak, hogy tartalmat adjon hozzá az irányítópulthoz. A panel bizonyos típusú tartalmak tárolója:

- Tartalompanelek – listák, jelentések és weblapok
- Panelek stilizálása – képek és szöveg
- Paramétervezérlők – kompakt tagválasztó, tagválasztó, számbevitel, szövegbevitel és időszakválasztó
- WFM és QM widgetek

Paraméterek vezérlése

A Paraméterek vezérlő összekapcsolja ("köti") a paraméter vezérlőpultot a paramétervezérlés által érintett jelentéssel. Ha például van egy jelentése, amely több ügynök adatait tartalmazza, egy Tagválasztó paramétervezérlő összekapcsolható ezzel a jelentéssel, így kiválaszthatja, hogy melyik ügynök adatait tekinti meg az irányítópulton.

Rácsbeállítások vezérlése

A Rácsbeállítások vezérlő lehetővé teszi a rács módosítását az irányítópult-tervezőben. Hozzáadhat vagy eltávolíthat sorokat és oszlopokat, és módosíthatja a rácsvonalak közötti térközt.

Lapbeállítások vezérlése

Az Oldalbeállítások vezérlővel konfigurálhatja, hogyan jelenjen meg az irányítópult. Beállíthatja a fejlécet, a láblécet, a szegélyeket, a hátteret és a navigációs sávot az irányítópult tetejéhez.

Panel hozzáadása

A panelek olyan tárolók, amelyek a műszerfal rácsába kerülnek. Többféle panel létezik. A Weblap, a Lista, a Szöveg és a Kép panel az Adatkezelő funkción kívüli információkat jelenít meg, míg a Jelentés, a Paraméter és a Widget panelek az Adatkezelő által létrehozott információkat konfigurálják és jelenítik meg.

A jelentéspanel megjeleníti a jelentéstervezőben konfigurált diagramot vagy táblázatot. A paraméterpanel a jelentésekhez tartozó szűrőket jeleníti meg. A paraméterpanelt összekapcsolhatja egy jelentéspanellel, és a paraméterpanel segítségével szűrheti a jelentéspanelen megjelenő információkat. Egy csoport adatait megjelenítő jelentés például csatolható egy Tagválasztó paraméterpanelhez. A Tagválasztó panelen szűrheti a diagram adatait úgy, hogy a csapat minden tagjának adatait megjelenítse.

> **GYAKORLATI TANÁCS:** Ha jelentéspanelhez szeretne paramétert létrehozni, a paraméter beállítása előtt hozza létre a jelentéspanelt és a paraméterpanelt is.

Jelentéspanel hozzáadása az irányítópulthoz

1. Kattintson **a Panelek** hozzáadása elemre a Dashboard Control párbeszédpanelen.
2. Kattintson a **Jelentés** hozzáadása gombra, majd kattintson a rácsra, és húzással rajzoljon egy mezőt, és állítsa be a panel helyzetét és méretét.
3. Kattintson a Szerkesztés **gombra**, majd válassza a panel legördülő listájának Tulajdonságok **elemét** a panel tulajdonságainak konfigurálásához. Megnyílik a Jelentés tulajdonságai párbeszédpanel.
4. A **Kijelölés** lapon válassza ki a panelen megjeleníteni kívánt jelentést.

Paraméterpanel hozzáadása az irányítópulthoz

1. Kattintson **a Panelek** hozzáadása elemre a Dashboard Control párbeszédpanelen.
2. Válassza ki a paraméter típusát a Paramétervezérlők szakaszban.

3. Kattintson a rács belsejébe, és húzással rajzolja meg a paraméterpanel körvonalát.

Widgetpanel hozzáadása

A widget panelek összefoglalják és részletesen megjelenítik a kapcsolattartó központ teljesítménystatisztikáit az elmúlt tizenkét hónapra ügynökönként, csapatonként és csoportonként. Az összefoglalók oszlopdiagramok és grafikonok formájában jelennek meg.

Adatkezelő widget testreszabása

Amikor az egérmutatót egy widget eszköztár fölé viszi, elérhetővé válik a widget konfigurációs gombja. Ha erre a gombra kattint, megnyílik egy konfigurálható widget-beállításokat tartalmazó bevezetési panel. Miután módosította a beállításokat, a módosítások minden bejelentkezéskor megmaradnak. A widget beállításainak elrejtéséhez kattintson ismét az ikonra.

Előfeltételek

A widgetek megtekintéséhez és szerkesztéséhez megfelelő engedélyekre van szükség. A szükséges engedélyek widgetenként eltérőek lehetnek. Lásd

Szerepkörök és engedélyek kezelése.

Az oldal helye

Kezdőlap > Irányítópult szerkesztése > Panelek hozzáadása > WFM widgetek vagy QM widgetek

> MEGJEGYZÉS: Az Adatkezelő lap eléréséhez Adatkezelő engedélyre van szükség. Ezzel az engedéllyel a következő alternatív elérési út érhető el:
> Adatkezelő > Új irányítópult vagy irányítópult (az Irányítópult listában) > Panelek hozzáadása widgetek > WFM vagy QM widgetek

Eljárások

Widget hozzáadása az irányítópulthoz

1. Lépjen az irányítópultra.
2. Kattintson a Panelek **hozzáadása elemre**.
3. Válassza ki a kívánt widgetet.
4. Kattintson a rács belsejébe, és húzással rajzolja meg a paraméterpanel körvonalát.
5. Kattintson a Save (Mentés) **gombra**. Megjelenik az **Előnézeti irányítópult** oldal.
6. Kattintson a **Beállítások** ikonra (a fogaskerék a widget jobb felső sarkában).
7. Szükség szerint konfigurálja a rendelkezésre álló mezőket.

> MEGJEGYZÉS: A mezők a widgettől függően változnak. Az összes lehetséges mezővel kapcsolatos további információkért tekintse meg az alábbi mezőleírásokat.

8. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**.

Widget szerkesztése

1. Kattintson a **Beállítások** ikonra (a fogaskerékre a widget jobb felső sarkában) az Előnézeti **irányítópult** oldalon.
2. Szükség szerint szerkessze az elérhető mezőket.
3. Kattintson az Apply (Alkalmaz **) gombra**.

Mezőleírások

A panelen megjeleníthető mezők listája alább található. Csak az adott widgetre vonatkozó mezők jelennek meg az adott widget paneljén.

Mező	Leírás
Ügynök	Az ügynök neve. A mező alapértelmezett beállítása a szerepkörétől függ: ▪ Ha Ön ügynök, és szerepköre korlátozott hatókörű, a neve megjelenik ebben a mezőben, és a mező le van tiltva ▪ Ha a szerepköre szélesebb hatókörrel rendelkezik, ez a mező engedélyezve van, és kiválaszthat egy ügynököt a legördülő listából ▪ Ha Ön ügyintéző, és szerepköre szélesebb hatókörrel rendelkezik, a neve megjelenik ebben a mezőben, és kiválaszthat egy ügynököt a legördülő listából
Hatótáv	Az előzményadatok dátumtartománya. Az alapértelmezett tartomány: ▪ Nyolc nap a szolgáltatási várólista teljesítményére ▪ Egy hónap az ügynökök százalékos arányai, a hívásonkénti átlagos idő, az ügynökhívások óránkénti, a hívások mennyisége, az ügynöki idő, az ügynöki idő eloszlása, az ügynöki idő teljes összege és a beszédstatisztika esetében ▪ Az elmúlt hat hónap a kapcsolattartók összesítése, az értékelési átlagok és az értékelési tartományok tekintetében

Mező	Leírás
Diagram	A widgetben megjeleníteni kívánt diagram típusa.
Eval űrlap	Az értékelési űrlap típusa vagy egy adott értékelési űrlap neve.
Csoport	A csoport neve. Az alapértelmezett értéket az Ön szerepköre határozza meg.
Csapat	A csapat neve. Az alapértelmezett értéket az Ön szerepköre határozza meg.
Csoportosítás alapja	A dátumok csoportosítása. Az alapértelmezett beállítás a Nap.
1–8. sorozat	A felületi elemben megjeleníteni kívánt adatelemek. Minden widget egyedi adatelemkészletet tartalmaz, és az adatelemek száma a widgettől függően változik.
Szolgáltatási várólista	A szolgáltatási várólista neve. Ez a mező csak a következő esetekben jelenik meg: Felügyelők.
Cél	A kiválasztott szolgáltatásvárólista célja. Jelölje be a jelölőnégyzetet a cél megjelenítéséhez.
1–4. sáv	A sávok határozzák meg a Kotta mezőben megjelenő csillagok számát. A százalékos alapú pontozáshoz a sávok 0–100. Az egyes sávok alapértelmezett értéke a következő: ▪ 1. sáv = 20 ▪ 2. sáv = 40 ▪ 3. sáv = 60 ▪ 4. sáv = 80 **PÉLDA** Ha az ügynök 61 vagy annál magasabb pontszámot ér el, négy csillag jelenik meg a Pontszám mezőben. Ha az ügynök 41 és 60 közötti pontszámot ér el, három csillag Jelenik meg a Pontszám mezőben. A pontalapú pontozáshoz a sávok egész számokat használnak. A minimum

Mező	Leírás
	Ennek a tartománynak az értékét a kérdésekhez rendelt összes minimális érték összege határozza meg. Ennek a tartománynak a maximális értékét a kérdésekhez rendelt összes maximális érték összege határozza meg.
Metaadatkulcs	A pontszámhoz társított metaadatok. A legördülő lista Megjeleníti az összes definiált metaadatkulcsot. A legördülő listában megjelenő metaadatokat a rendszergazda határozza meg. Az alapértelmezett érték = Mind. Válasszon ki egy metaadatkulcsot és értéket a pontszámok adott metaadatértékek alapján történő szűréséhez.
Metaadat-érték	A metaadatkulcshoz társított érték. A helyettesítő karakterek a következők: Támogatott. A csillag helyettesítő karakter (*) tetszőleges számú karaktert, a kérdőjel helyettesítő karakter (?) egy karaktert jelöl.

Kapcsolódó témakörök

- Szerepkörök és engedélyek kezelése
- Irányítópult létrehozása
- Panel hozzáadása

Elérhető QM widgetek

Az alábbi widgetek QM statisztikáit tartalmazzák.

- Kapcsolatfelvételi cél előrehaladása widget
- Névjegyek összesítése widget
- Jelenlegi Legjobb előadók widget
- Kiértékelési átlagok felületi elem
- Kiértékelési tartományok widget

- Gamification Score widget
- Legutóbbi Evals Performed widget
- Legutóbbi értékelések widget
- Felmérések rögzítése widget

Előfeltételek

- Saját adatainak megtekintéséhez Irányítópult megtekintése QM engedélyre van szükség.
- Az irányítópultok szerkesztéséhez Irányítópultok felügyelete engedélyre van szükség. Lásd: Szerepkörök és engedélyek kezelése.

Az oldal helye

Adatkezelő > Új irányítópult vagy irányítópult (az Irányítópult listában) > Panelek hozzáadása > QM widgetek Kezdőlap > Irányítópult szerkesztése > Panelek > QM widgetek hozzáadása

Kapcsolatfelvételi cél előrehaladása widget

A Kapcsolatfelvételi cél előrehaladása felületi elem megjeleníti a kapcsolatfelvételi célok értékelésének, kalibrálásának és felülvizsgálatának aktuális teljesítési állapotát. Kiválaszthatja, hogy egyetlen kiértékelő összes aktív céljának adatait megjeleníti-e, vagy egyetlen cél összes kiértékelőjének adatait jeleníti meg.

Adatelem	Leírás
Név	Az aktuális cél kiértékelőjének neve.
Haladás	Az előrehaladást az alábbi mutatók egyikeként jeleníti meg: ▪ Teljesítve – A kapcsolattartó cél feladatok száma, amelyeket a kiértékelő elvégzett a szükséges teljes mennyiségből. ▪ Hátralévő – A kiértékelő által még elvégzendő kapcsolatfelvételi cél feladatok száma.

Névjegyek összesítése widget

A Kapcsolattartók összesítése felületi elem megjeleníti a kijelölt csoport, csapat vagy ügynök aktuális kapcsolattartói összegét. A megjelenített adatok egy adott értékelési űrlap vagy értékelési űrlap típusának eredményein alapulnak. További információ erről a jelentésről: Névjegyek összesítése grafikon.

Jelenlegi Legjobb előadók widget

A Jelenleg legjobban teljesítők felületi elem megjeleníti a legjobban teljesítő ügynökök aktuális listáját.

Adatelem	Leírás
Ügynök	Az ügynök vezeték- és utóneve.
Pontszám	A pontszám olyan kiértékelt hívásokon alapul, amelyek tartalmazzák a megadott metaadatértéket a megadott dátumtartományhoz. Minden pontszerző zenekarhoz megjelenik egy csillag. **PÉLDA** Százalékos pontozás esetén négy csillag jelenik meg a Pontszám mezőben, ha az ügynök pontszáma 61 és 80 között van.
ACD állapota	A ACD ügynökök állapota. Ez az aktuális ACD állapota a következőben: Munkaerő-gazdálkodás. MEGJEGYZÉS: Ez a mező csak akkor jelenik meg, ha QM és WFM is rendelkezik.

Kiértékelési átlagok felületi elem

A Kiértékelési átlagok felületi elem megjeleníti a kiválasztott csoport, csapat vagy ügynökök aktuális értékelési átlagait.

Kiértékelési tartományok widget

A Kiértékelési tartományok felületi elem megjeleníti a kiválasztott csoport, csapat vagy ügynök aktuális értékelési tartományait. A következő adatelemeket jeleníti meg.

Adatelem	Leírás
Alul	Az értékelt kapcsolatok száma, amelyek elmaradnak a várakozásoktól.
Megfelel	Az elvárásoknak megfelelő értékelt kapcsolatok száma.
Meghaladja	Az értékelt kapcsolatok száma, amelyek meghaladják a várakozásokat.

Gamification Score widget

A Gamification pontszáma widget a következő teljesítménykategóriák alapján jelenít meg mérőszámokat:

- QM minőségi mutató
- WFM Adherencia pontszám

MEGJEGYZÉS: A WFM Adherence Score csak akkor érhető el WFM ha aktiválva van.

A Gamification pontszáma widgetben az ügynökök megtekinthetik aktuális szintjüket és a következő szint felé való előrehaladásukat. Kiválaszthatják, hogy melyik teljesítménykategóriát jelenítsék meg: QM minőségi mutatót vagy WFM Adherencia pontszámot.

Amikor az ügynökök konfigurálják a Gamification pontszáma widgetet, megjelenik egy jelvény és egy folyamatjelző sáv. A jelvény mellett egy szám látható: a jelvény azt a szintet szimbolizálja, amelyet az ügynökök elértek, a mellette lévő szám pedig azt a szintet jelzi, amelyet az általuk kiválasztott teljesítménykategóriában elértek. A folyamatjelző sáv jelzi, hogy az ügynökök milyen közel vannak a következő szinthez.

A felügyelők és az adminisztrátorok beállíthatják a Gamification pontszáma widgetet úgy, hogy egyetlen ügynököt jelenítsen meg (amely ugyanúgy nézzen ki, mint az ügynök Gamification pontszám widgetje), vagy hogy egy adott teljesítménykategória összes ügynökét megjelenítse.

A Gamification pontszáma widget a következő adatelemeket jeleníti meg.

Adatelem	Leírás
Csoport	A csoport neve.
Csapat	A csapat neve.
Ügynök	Az ügynök vezeték- és utóneve.
Jelvény	Az ügynök által megszerzett jelvény, amely az ügynök által jelenleg összegyűjtött pontok számán alapul.

Legutóbbi Evals Performed widget

A Legutóbbi evals Performed felületi elem megjeleníti a kiválasztott csoport, csapat vagy ügynök legutóbbi kiértékelésének eredményeit. Pont- vagy százalékalapú értékelési űrlapot választhat az Eval űrlap legördülő listából.

Adatelem	Leírás
Utolsó	A legutóbb elvégzett értékelés pontszáma vagy százalékos pontszáma. A felületi elem határozza meg az utolsó értékelést a kiértékelés dátuma és időpontja szerint.
Utolsó 5	Az utolsó öt elvégzett értékelés átlagos pontszáma vagy százalékos pontszáma. A widget meghatározza az utolsó öt értékelést az értékelések dátuma és időpontja szerint.

Legutóbbi értékelések widget

A Legutóbbi értékelések felületi elem megjeleníti az összes értékelő által a kiválasztott csoport, csapat vagy ügynökök számára végzett legutóbbi értékelések eredményeit. Pont- vagy százalékalapú értékelési űrlapot választhat az Eval űrlap legördülő listából.

> MEGJEGYZÉS: Amikor egy ügynök egyik csapatból a másikba költözik, az ügynök kapcsolattartói az eredeti csapatból, és a kapcsolattartókhoz kapcsolódó értékelések az eredeti csapatnál maradnak. Kapcsolattartók és azok
> Az ügynök második csapatának értékelései a második csapatnál maradnak.

Adatelem	Leírás
Utolsó	Az utolsó értékelés pontszáma vagy százalékos pontszáma. A felületi elem határozza meg az utolsó értékelést a kiértékelés dátuma és időpontja szerint.
Utolsó 5	Az utolsó öt értékelés átlagos pontszáma vagy százalékos pontszáma. A widget meghatározza az utolsó öt értékelést az értékelések dátuma és időpontja szerint.

Felmérések rögzítése widget

A Felmérések rögzítése felületi elem megjeleníti az ügyfelek által a kiválasztott csoport, csapat vagy ügynökök számára beküldött legutóbbi hívás utáni felmérések eredményeit. Kiválaszthat egyet vagy akár az összeset a Felmérési űrlap legördülő listából.

Adatelem	Leírás
Utolsó	A legutóbb benyújtott felmérés pontszáma. A felületi elem határozza meg az utolsó felmérést a felmérésre adott válasz dátuma és időpontja alapján.
Utolsó 5	A legutóbbi öt benyújtott felmérés átlagos pontszáma. A felületi elem határozza meg az utolsó öt felmérést a felmérésre adott válaszok dátuma és időpontja alapján.

Elérhető WFM widgetek

Az alábbi widgetek WFM statisztikáit tartalmazzák.

- Ügynök híváskötetei widget
- Ügynökhívások óránként widget

- Ügynök százalékos aránya widget
- Ügynök időelosztása felületi elem
- Ügynöki idő összesítése widget
- Saját ütemezés widget
- Valós idejű betartás widget
- Szolgáltatásvárólista teljesítménye widget

Előfeltételek

- Saját adatainak megtekintéséhez Irányítópult megtekintése WFM engedélyre van szükség.
- A hatókörben lévő ügynökök adatainak megtekintéséhez szüksége van a View WFM Dashboard, Edit Schedules és View Schedules engedélyekre.
- Az irányítópultok szerkesztéséhez Irányítópultok felügyelete engedélyre van szükség. Lásd: Szerepkörök és engedélyek kezelése.

Oldal helye

Adatkezelő > Új irányítópult vagy irányítópult (az Irányítópult listában) > Panelek hozzáadása > WFM Widgetek kezdőlapja > Irányítópult szerkesztése > Panelek > WFM widgetek hozzáadása

Ügynök híváskötetei widget

Az Ügynök hívásmennyiségei felületi elem megjeleníti az ügynök hívásainak mennyiségét a kiválasztott dátumtartományban. Az adatok nap vagy hónap szerint csoportosíthatók. Ha nap szerint csoportosítja az adatokat, a tartomány egy hónap. Ha hónap szerint csoportosítja az adatokat, két, három, hat vagy tizenkét hónapos tartományt választhat ki. Vigye az egérmutatót a diagram egy adatpontja fölé az adatpont pontos értékét tartalmazó elemleírás megjelenítéséhez. Az ügyintézők megtekinthetik saját kezelt hívásaikat és átirányított hívásaikat. A felügyelők, ütemezők vagy rendszergazdák megtekinthetik a hatáskörükbe tartozó ügynökök kezelt és átirányított hívásait. A widget mezőivel kapcsolatos további információkért lásd: Adatkezelő widget testreszabása.

A Sorozatok legördülő listából a következő adatelemeket jelenítheti meg:

Kezelt hívások – A szolgáltatási várólista vagy ügynök által az időköz során kezelt kapcsolatok száma.

Átirányított hívások – Az ügynök által az intervallum alatt átirányított hívások ACD száma.

MEGJEGYZÉS: A grafikonon látható nulla azt jelzi, hogy az ügynök bejelentkezett a nap folyamán, de nem fogadott hívásokat. A grafikonon egyetlen adat sem jelzi, hogy az ügynök nem jelentkezett be az adott napon.

Ügynökhívások óránként widget

Az Ügynökhívások óránként felületi elem megjeleníti az ügynök által a kiválasztott dátumtartományban kezelt ACD hívások átlagos számát óránként. Az adatok nap vagy hónap szerint csoportosíthatók. Ha nap szerint csoportosítja az adatokat, a tartomány egy hónap. Ha hónap szerint csoportosítja az adatokat, két, három, hat vagy tizenkét hónapos tartományt választhat ki. Vigye az egérmutatót a diagram egy adatpontja fölé az adatpont pontos értékét tartalmazó elemleírás megjelenítéséhez.

A hívás beleszámít abba az ütemezési intervallumba, amelyben az ügynök fogadja. Kiválaszthatja, hogy megjeleníti-e a **Hívások óránként** adatelemet a **Sorozat** legördülő listából. **Az óránkénti** hívások az ügynök által óránként kezelt ACD hívások átlagos száma. A widget mezőivel kapcsolatos további információkért lásd: Adatkezelő widget testreszabása.

PÉLDA: Ha egy ügynök 10:58-kor fogad egy hívást, és 11:03-kor fejezi be a hívást, akkor a hívás a 10:00–10:59-es ütemezési intervallumba számít, nem pedig a 11:00–11:59-es ütemezési intervallumba.

Ügynök százalékos aránya widget

Az Ügynök százalékos aránya felületi elem megjeleníti a foglaltsági arányt, a fogadott hívások százalékos arányát, vagy mindkettőt a kiválasztott dátumtartományban. Az adatok nap vagy hónap szerint csoportosíthatók. Ha nap szerint csoportosítja az adatokat, a tartomány egy hónap. Ha hónap szerint csoportosítja az adatokat, két, három, hat vagy tizenkét hónapos tartományt választhat ki. Vigye az egérmutatót a diagram egy adatpontja fölé az adatpont pontos értékét tartalmazó elemleírás megjelenítéséhez.

A Widget konfigurációja panelen kiválaszthatja, hogy a Kihasználtsági % és a Kihasználtsági % adatelemek egyikét vagy mindkettőt megjeleníti-e. **A kihasználtsági %** a munkameneten belüli idő azon százaléka, amelyet az ügynök aktív kapcsolatkezelési állapotokban tölt (például bejövő hívásokra, záró tevékenységre, kimenő hívásokra). **A kihasználtság %** az ügynök által fogadott felajánlott hívások százalékos aránya. A widget mezőivel kapcsolatos további információkért lásd: Adatkezelő widget testreszabása.

Ügynök időelosztása felületi elem

Az Ügynöki időelosztások felületi elem megjeleníti az adott ACD állapotban töltött átlagos időt a kiválasztott dátumtartományban. Az adatok nap vagy hónap szerint csoportosíthatók, és másodpercekben fejezhetők ki. Ha hónap szerint csoportosítja az adatokat, kiválaszthat egy egy, kettő, három, hat vagy tizenkét hónapos tartományt. Vigye az egérmutatót a diagram egy adatpontja fölé az adatpont pontos értékét tartalmazó elemleírás megjelenítéséhez.

Az alábbi adatelemek közül legfeljebb hármat jeleníthet meg tetszőleges sorrendben.

Adatelem	Leírás
Átlagos feldolgozási idő	Az ügynök által ACD államban töltött átlagos időtartam a következőkhöz kapcsolódott:

Adatelem	Leírás
	Hívás feldolgozása. Az átlagban szereplő állapotok ACD attól függ, hogy a rendszer az alábbi ACD-k közül melyiket használja: ▪ Unified CCE vagy Unified CCX – Az ügynök által a Beszélgetés, a Tartásban, a Munkára készen és a Nem kész munka állapotokban töltött átlagos időtartam. ▪ Avaya AACC – Az ügynök által a Beszélgetés, a Tartás és a Szünet (munka) állapotban töltött átlagos idő. ▪ Avaya CMS – Egy ügynök átlagosan mennyi időt töltött a Beszélgetés, a Tartásban és a Hívás utáni munka állapotban.
Átlagos Beszédidő	Az ügynök által a bejövő ACD hívások átlagos időtartama, A hívás fogadásával kezdődik és a hívás megszakadásával ér véget, beleértve a tartás idejét is.
Átlagos tartás idő	Az ügynök által a hívások tartásba helyezésének átlagos időtartama, beleértve a tartást is A transzferek és konferenciák ideje.
Átlagos munkaidő	Az ügynök által azonnal Munka állapotban töltött átlagos idő ACD hívást követően.
Átlagos készenléti idő	Az ügynök által bejelentkezett és elérhető átlagos időtartam ACD hívások fogadása.
Átlagos nem kész idő	Az az átlagos időtartam, ameddig egy ügynök be volt jelentkezve, de nem volt elérhető Fogadja ACD hívásokat.

Ügynöki idő összesítése widget

Az Ügynöki idő összesítése felületi elem megjeleníti azt a teljes időt, amelyet az ügynök adott ACD államokban töltött a kiválasztott dátumtartományban. Az adatok nap vagy hónap szerint csoportosíthatók 1 és 12 hónap közötti tartományokban, és HH:PP:SS formátumban jelennek meg. Vigye az egérmutatót a diagram egy adatpontja fölé az adatpont pontos értékét tartalmazó elemleírás megjelenítéséhez.

Az alábbi adatelemek közül legfeljebb nyolcat jeleníthet meg tetszőleges sorrendben.

Adatelem	Leírás
Teljes feldolgozási idő	Az ügynök által a feldolgozással kapcsolatos ACD állapotban töltött teljes idő

Adatelem	Leírás
	hívás. Az átlagban szereplő állapotok ACD attól függ, hogy a rendszer az alábbi ACD-k közül melyiket használja: ▪ Unified CCE vagy Unified CCX – Az ügynök által a Beszélgetés, a Tartásban, a Munkára készen és a Nem kész munka állapotban állapotban töltött teljes idő. ▪ Avaya AACC – Az ügynök által a Beszélgetés, a Tartás és a Szünet (munka) állapotban töltött teljes idő. ▪ Avaya CMS – Az ügynök által a Beszélgetés, a Tartásban és a Hívás utáni munka állapotokban töltött teljes idő.
Teljes beszélgetési idő	Az ügynök által a bejövő ACD hívásokban eltöltött teljes időtartam, kezdve A hívás fogadásának időpontja és a hívás megszakadásának befejeződése, beleértve a tartás idejét is.
Teljes tartási idő	Az ügynök által a hívások tartásba helyezésének teljes időtartama, beleértve a tartást is A transzferek és konferenciák ideje.
Összesen Munka Idő	Az ügynök által azonnal Munka állapotban töltött teljes idő ACD hívást követően.
Teljes készenléti idő	Az ügynök bejelentkezésének és elfogadásra való elérhetőségének teljes időtartama ACD hívásokat.
Összes nem kész idő	Az ügynök által bejelentkezett, de nem elérhető teljes időtartam ACD hívásokat.
Összes üzemidő	Az ügynök által a készenlétben, beszélgetésben, tartásban és Munka állapota. Az 1. sorozat alapértelmezett beállítása a Widget konfigurációja panelen.
Teljes bejelentkezési idő	Az ügynök ACD való bejelentkezésének teljes időtartama. A Series 2 alapértelmezett beállítása a Widget konfigurációja panelen.

Saját ütemezés widget

A Saját ütemezés felületi elem megjeleníti egy ügynök ütemezésének összegzését egy napra, az alapértelmezett dátum a mai.

MEGJEGYZÉS: Ha egy projekthez vagy kivételtevékenységhez jegyzet van társítva, egy árnyékolt háromszög jelenik meg a jobb felső sarokban. Vigye az egérmutatót a tevékenység fölé a jegyzet megtekintéséhez.

A felületi elem az ügyintéző aktuális napi adherencia (A) és megfelelőségi (C) százalékát is mutatja. A megfelelőségi és megfelelőségi százalékok kiszámításával kapcsolatos információkért lásd: Valós idejű betartás widget.

Ha az ügynök nincs beütemezve semmilyen tevékenységre, a Saját ütemezés a következő üzenetet jeleníti meg: "Ezen a napon semmi sincs ütemezve".

A múltbeli és jövőbeli ütemezéseket naponként tekintheti meg, ha visszafelé és előre kattint a naptároldalakon.

A megjelenített tevékenység kezdési és befejezési időpontja a rendszergazda által az ügynökhöz konfigurált megjelenítési időzónán, míg a dátum a WFM kiszolgáló időzónáján alapul. Ha az ütemezés átlépi az éjfélt, az éjfél előtti tevékenységek kezdési időpontja ki lesz emelve. További információ az időzónákról: Tudnivalók az időzónákról.

Az ügynökök nem módosíthatják a Saját ütemezés felületi elemet. A felügyelők úgy módosíthatják a felületi elemet, hogy kiválasztják azt az ügynököt, akinek az ütemezése megjelenik a felületi elemben, és igény szerint átnevezik a felületi elemet.

Valós idejű betartás widget

A Valós idejű adherencia felületi elem valós idejű adherenciaadatokat jelenít meg a kiválasztott ügyintézőkhöz. A widget 30 másodpercenként frissíti az adatokat. Jelölje be az **Összegzés** megjelenítése jelölőnégyzetet, hogy az eredmények összegzése megjelenjen a táblázat tetején. Kattintson a jobbra mutató nyíl ikonra a felületi elem jobb felső sarkában az Ügyintéző ütemezései oldalra lépéshez. A widget mezőivel kapcsolatos további információkért lásd: Adatkezelő widget testreszabása.

A kiválasztott ügynököket és sorozatokat bármilyen sorrendben megjelenítheti. Kattintson, húzzon és dobjon egy adott ügynököt vagy sorozatot a lista kívánt helyére.

A táblázat sorait növekvő vagy csökkenő sorrendbe rendezheti az oszlopfejlécre kattintva.

> MEGJEGYZÉS: A Valós idejű tapadás widget nem frissül az Ügynökkezelő oldal WFM Adherence fiókjával egyidejűleg. Lásd: Ügynöki betartás és megfelelőség megtekintése.

Szolgáltatásvárólista teljesítménye widget

Csak a felügyelők, ütemezők és rendszergazdák férhetnek hozzá a Szolgáltatási várólista teljesítménye felületi elemhez. Megjeleníti a kiválasztott szolgáltatási várólista valós idejű szolgáltatásiszint-teljesítményét (% szolgáltatási szint) és opcionálisan a cél (előrejelzett) szolgáltatási szint teljesítményét is. A widget óránként kétszer frissíti az adatokat: óránként és 30 perccel az óra után. Az adatokat nap vagy 8 és 180 nap közötti intervallumok szerint csoportosíthatja.

A szolgáltatási szint százalékos aránya a tényleges fogadott hívások százalékos aránya az egyes intervallumokban a szolgáltatási küszöbidőn belül.

A tényleges szolgáltatásiszint-teljesítmény (%SVL-A) és a cél (előrejelzett) szolgáltatásiszint-teljesítmény (%SVL-G) összehasonlításához válassza az Intervallum lehetőséget a Csoportosítás alapja legördülő listából, majd jelölje be a Cél jelölőnégyzetet a Widget konfigurálása panelen.

Paraméter hozzáadása

A paraméter összeköti (köti) az értékeket egy paraméterpanel és egy irányítópult jelentéspanelje között. Ha ez a két elem össze van kapcsolva, kiválaszthat vagy megadhat olyan értékeket, amelyek dinamikusan szűrik a jelentéspanelen megjelenő információkat. Egy paraméterrel egy vagy több jelentést is vezérelhet.

Paraméterpanel kötése jelentéspanelhez

1. Kattintson **a Paraméterek** elemre a Dashboard Control párbeszédpanelen. Megnyílik a Paraméterkötések párbeszédpanel.
2. Kattintson az **Új paraméter** hozzáadása gombra a Paraméterkötések párbeszédpanel bal alsó sarkában. A rendszer hozzáad egy új paramétert a listához.
3. Kattintson a **Kötések** mezőre, és válassza ki azt az adatkategóriát, amellyel a jelentéspanelt a paraméterhez szeretné kötni.
4. Kattintson **a Hozzáadás** gombra egy Kötés mező hozzáadásához.
5. Az új Kötés mezőben válassza ki azt a paraméterpanelt, amely alapján szűrni szeretné a jelentést.
6. Kattintson az Alkalmaz **gombra** a paraméterkötés létrehozásához.

Ha a paraméterpanel a Jelentés panelhez van kötve, beállíthatja, hogy a jelentéspanel milyen információkat jelenítsen meg. Ha például a csoport egyetlen tagjának adatait szeretné megjeleníteni, törölje a jelet a Minden érték jelölőnégyzetből a paraméterpanelen, és jelölje be a megtekinteni kívánt tag jelölőnégyzetét.

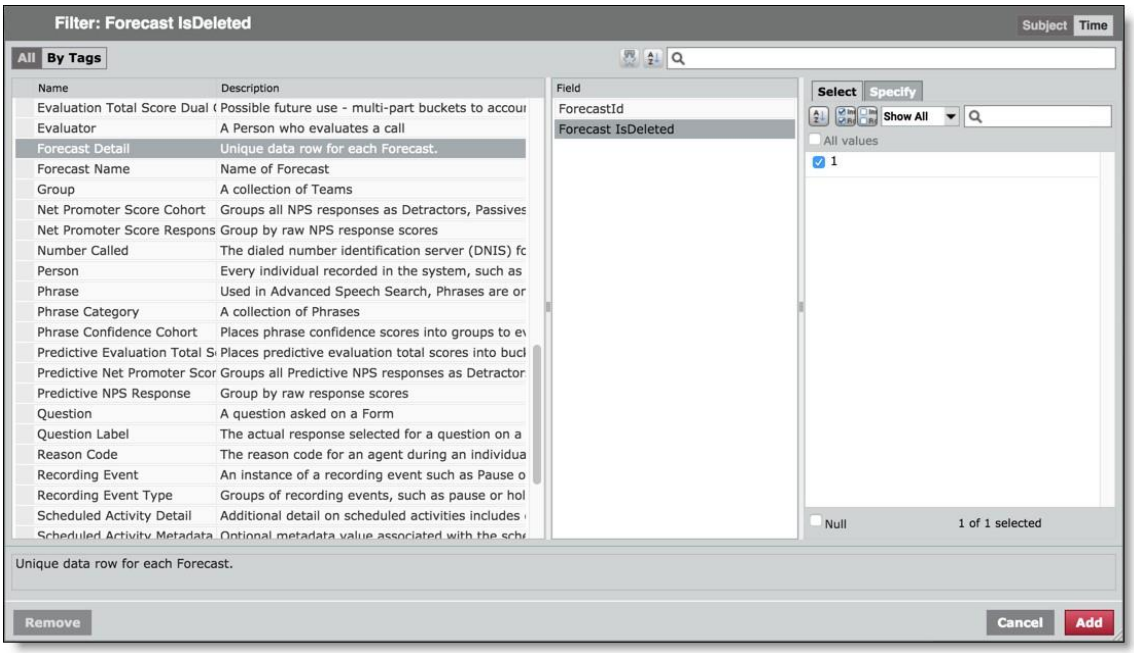
Törölt rekordok szűrése

A Adatkezelő jelentéskészítési adatbázisa idővel összegyűjti az adatokat, hogy lehetővé tegye az adatok előzményelemzését. Azok a rekordok, amelyek normál esetben törlődnének egy adatbázisból, valójában nem törlődnek az Adatkezelőből.
Ehelyett ezek a fájlok meg vannak jelölve, jelezve törölt állapotukat. A jelentések pontos eredményének biztosítása érdekében szűrőt kell alkalmaznia a törölt rekordok kérdéseiből való eltávolításához. A következő táblázat három olyan adattípust mutat be, amelyekhez szükség van ezekre a szűrőkre, valamint a törölt rekordok kiszűréséhez használandó megfelelő tárgyakat és mezőket:

Tárgy neve	Mező
Ügynöki megfelelőségi jelentés	Ügynök betartásáról szóló
jelentés IsDeleted ügynök ütemezése	Ütemezett
tevékenység IsDeleted	
Előrejelzés	Előrejelzés IsDeleted

Törölt rekordok szűrése

1. A Kérdés lap Szűrők szakaszában kattintson a [korlát] **gombra**. Megnyílik a Szűrő kiválasztása párbeszédpanel.



2. Válassza ki a megfelelő tulajdonosnevet az előző táblázatnak megfelelően.
3. Válassza ki a megfelelő mezőt a tárgy nevéhez az előző táblázatnak megfelelően.
4. Törölje a jelet a **Minden érték** jelölőnégyzetből.
5. Jelölje be az **1** jelölőnégyzetet. Ebben a szűrőben az 1 azt jelenti, hogy "igaz".
6. Kattintson a Hozzáadás **gombra**. Ezzel először úgy állítja be a jelentést, hogy csak törölt értékeket tartalmazzon.
7. A Kérdés lap Szűrők szakaszában kattintson a szűrő legördülő menüjére, és válassza **a nem** lehetőséget. A törölt rekordok törlődnek a jelentésből.

Vállalati KPI-k konfigurálása

A vállalati fő teljesítménymutató (KPI) több, mint egyetlen mutató vagy mérőszám, például az átlagos kezelési idő, a betartás vagy a fogadott hívások. Ahhoz, hogy KPI-k legyenek, ezeket a számokat tovább kell definiálni, hogy elmondják történetüket, és hatással legyenek a vállalati teljesítménymenedzsmentre. A KPI-k megkövetelik, hogy a következők értelmesek legyenek:

- Egy **cél**, hogy megértse, mit próbál elérni a szervezet.
- Egy **pontszám**, hogy megértse, hogy elérték-e a célt. Nagyon gyakran a pontszámokat a metrika és a cél egyszerű arányának felhasználásával számítják ki, de más esetekben összetettebb képletre van szükség az eredmény értékeléséhez. Például néha a görbe, nem pedig a lineáris skála jobban illeszkedik a teljesítmény valóságához és ahhoz, hogy mit tekintünk "jó" vagy "rossz" pontszámnak.
- Egy **korábbi időszak**, amelyhez képest értékelni kell a teljesítményt az idő múlásával. Jobban vagy rosszabbul teljesítünk, mint a múlt hónapban?
- Egy **dimenziós kontextus, amelyben értékelni** kell. Ez egy csoportnak szól? Egy csapat? Szolgáltatási várólista? Ügynök?

Mindezek a dolgok, ha megfelelően vannak konfigurálva, gyorsan megválaszolhatják az olyan kérdéseket, mint például: "Teljesítette-e a keleti csapat a vállalat betartási céljait az elmúlt hónapban? Javultak az előző hónaphoz képest?" vagy "Az elmúlt hónap az északkeleti viharok miatt nehéz volt az adatbázis-szolgáltatás várólistájának minőségében. Most, hogy az időjárás lecsillapodott, hogyan javultak?"

KPI-tulajdonságok

Kilenc tulajdonság van konfigurálva, amelyek hozzájárulnak egy vállalati KPI-hez.

Ingatlan	Leírás
KPI tényleges	A tényleges mértékérték. Ez ugyanaz az érték, amelyet a rendszer akkor ad vissza, ha: a mérték a KPI-vizualizációk nélkül használatos.
KPI-cél	A KPI célja a Fő teljesítménymutatók (KPI-k) oldalon meghatározottak szerint (lásd: KPI-k konfigurálása).
KPI-pontszám	A KPI pontszáma a tényleges és a célértékek alapján. Az ezt szabályozó képlet közvetlenül be van építve az adatmodellbe, és nem módosítható.
KPI tényleges különbözeti %	Az intézkedés tényleges értéke közötti változás százalékos aránya a jelentésben meghatározott, valamint az intézkedésnek az előző időszakból származó tényleges értéke.
KPI tényleges különbözete	Az intézkedés tényleges értéke közötti értékkülönbség a jelentésben meghatározott és az intézkedés tényleges értékét a

Ingatlan	Leírás
	korábbi időszak.
KPI előzetes tényleges	A mérték vagy mutató korábbi értéke a a KPI időszak megjelenítési tulajdonsága.
KPI korábbi pontszám	Az előző tényleges értékkel elért pontszám a cél.
KPI-pontszám különbözete	Az előző pontszám és az aktuális pontszám közötti tényleges eltérés.
KPI-időszak megjelenítése	A Fő teljesítménymutatók (KPI-k) oldalon konfigurált időszak (lásd: KPI-k konfigurálása).

A beállítások konfigurálása

A KPI-ket vállalati szinten konfigurálhatja az **Alkalmazáskezelés Fő teljesítménymutatók (KPI-k)** lapján egy rendszergazda (lásd: KPI-k konfigurálása). Ez azért történik, hogy az összes KPI összehasonlítható legyen egy egyenletes skálán – azokon, amelyeket a vállalat határoz meg a célok, dimenziók és idő tekintetében. Így minden eredmény bizonyos bizonyossággal összehasonlítható egymással.

A Fő teljesítménymutatók lap csatlakozik az Adatkezelő adattárhoz, ahonnan megkapja az elérhető KPI-k listáját, azok alapértelmezett értékeit, valamint a hozzájuk társított csoportokat, csapatokat és szolgáltatási várólistákat. A konfigurálást követően ezeket a beállításokat minden KPI-t használó Adatkezelő beolvassa jelentés. Ha a KPI-beállítások megváltoznak, az összes KPI-jelentés és irányítópult automatikusan frissül, hogy tükrözze ezeket a változásokat.

A KPI hierarchikus jellegű. Ez azt jelenti, hogy ha kitűz egy célt, de nem ad meg csoportot, csapatot vagy szolgáltatási várólistát, a cél a teljes kapcsolattartó központ összes csoportjára, csapatára és szolgáltatási várólistájára vonatkozik. Ha meghatároz egy csoportot, a cél csak arra a csoportra és a hozzá tartozó csapatokra vonatkozik. Ha csoportot, csapatot és szolgáltatási várólistát ad meg, a cél a csoporthoz tartozó csapatra és a szolgáltatási várólistára is vonatkozik, mivel nincs közvetlen kapcsolatuk. A konkrétabb cél felülírja a kevésbé konkrét célt.

MEGJEGYZÉS: Nem minden KPI konfigurálható mindhárom elérhető dimenzióhoz.

A KPI-k mindegyike alapértelmezett célokat és időszakokat tartalmaz, így hiba nélkül működnek. Ezeket a célokat módosítani kell, hogy megfeleljenek vállalkozása egyedi követelményeinek és üzleti céljainak.

A jelentések végrehajtása

Bármely jelentés lehet KPI-jelentés, ha egy vagy több KPI-ként konfigurált mértéket használ. A jelentés konfigurálásakor dönthet úgy, hogy KPI-értékek szerint csoportosít (a Tárgy nézetben érhető el), hogy az egyes KPI-k összes konfigurált tulajdonságát megjelenítse. A tulajdonságok szűrhetők, hogy csak a kijelölt tulajdonságok jelenjenek meg a jelentésben.

A KPI-jelentések a többi jelentéshez hasonlóan szűrhetők, és a Fő teljesítménymutatók oldalon konfigurált dimenziók bármelyike szerint csoportosíthatók.

Rendelkezésre álló KPI-mértékek

A következő KPI-mértékek használhatók az Adatkezelő jelentéseiben. A mértékek listáját a KPI-címke alapján szűrheti, hogy könnyen megtalálja őket, amikor új jelentést ad hozzá az Adatkezelőben.

KPI	Leírás
# Kapcsolatok	A megválaszolt kapcsolattartók száma.
Betartás %– naponta	Azon idő százalékos aránya, amikor az ügynökök betartják tervezett munkájukat Menetrend.
Átlagos érintkezési idő	A kapcsolatfelvételi másodpercek összege osztva a kapcsolatok számával.
Átlagos kezelési idő – ügynök időköz és szolgáltatási várólista szerint	A kapcsolattartók átlagos leíróideje (kapcsolat, tartás és munka) kezelte ezt az időközt az ügynök/várólista számára.
A válasz átlagos sebessége – szolgáltatási várólista időköz szerint	A fogadott hívások átlagos sebessége másodpercben, szolgáltatási soronként, intervallumonként.
Megfelelőség %— naponta	A megfelelőségi százalék, amely jelzi, hogy milyen szorosan kapcsolódik az ágens megfelel az adott napra ütemezett időmennyiségnek.
Kapcsolatok – Negatív hangulat %	A negatív hangulati pontszámmal rendelkező kapcsolatazonosítók százalékos aránya a hangulati pontszámmal rendelkező kapcsolattartók között.
Kapcsolatok – pozitív hangulat %	A pozitív hangulati pontszámmal rendelkező kapcsolatazonosítók százalékos aránya a hangulati pontszámmal rendelkező kapcsolattartók között.

KPI	Leírás
Elhagyott kapcsolatok – Szolgáltatási várólista intervallum szerint	A szolgáltatási várólistában elhagyott kapcsolatok teljes száma.
Értékelési pontszám – átlag	Az értékelésenkénti pontszám átlaga, mint kulcsfontosságú teljesítmény indikátor.
Hálózati Házirend-kiszolgáló	A számított nettó promóter pontszám, ahol az eredmények – 100 és 100 között lehetnek. A pontszám az NPS kérdéséből származik: "Egy 1-től 10-ig terjedő skálán mennyire valószínű, hogy ajánlaná szervezetünket egy barátjának vagy kollégájának?" 0–6 tartomány = becsmérlők 7–8 tartomány = passzívok 9–10 tartomány = promóterek NPS = (támogatók száma – becsmérlők száma) ÷ (válaszadók száma) × 100
Kihasználtság %— Naponta	Az ügynök napi feldolgozási idejének átlagos százalékos aránya.

Szabványos jelentések

Webex WFO számos szabványos jelentést tartalmaz.

- QM szabványos jelentések értékelési, felmérési és rendszerinformációkat nyújtanak.
- WFM szabványos jelentések az ütemezésekkel, az ügynökök teljesítményével és a tervezéssel kapcsolatos adatokat szolgáltatnak.

Szabványos QM vagy WFM jelentés futtatása

A jelentéskészítés lehetővé teszi tájékoztató jelentések futtatását, megtekintését és exportálását Webex WFO-adatokról. A rendszergazda termék, jelentéstípus és szerepkör alapján határozza meg, hogy mely jelentések érhetők el az Ön számára. A Jelentéskészítés eszköztár hozzáférést biztosít a normál QM jelentésekhez, a WFM jelentésekhez és az újrafelhasználás céljából mentett jelentésekhez.

BEVÁLT GYAKORLAT : Normál jelentés futtatása előtt tájékozódjon arról, hogy milyen adatokhoz kell hozzáférnie, és hogyan lehet azokat a legjobban szűrni. Használja a lehető legkisebb dátumtartományt, és használjon sok célzott keresést a

egyetlen nagy keresés. Csoport-, csapat- és ügynökszűrőket is használhat adott adatok lekéréséhez anélkül, hogy jelentést kellene futtatnia a rendszer összes csoportjára vagy csapatára vonatkozóan. Hagyja befejezni a jelentés futását, mielőtt új jelentést kérne.

Előfeltételek

A futtatni kívánt jelentéshez tartozó megfelelő engedélyek. A szükséges engedélyek a jelentéstől függően eltérőek lehetnek. A jelentéskészítési engedélyek teljes listájáért lásd: Szerepkörök és engedélyek kezelése.

Az oldal helye

Jelentés

Eljárások

Jelentés futtatása

1. Kattintson a **QM,WFM** vagy **a Mentett** elemre a Jelentéskészítés eszköztáron.
2. Kattintson a jelentés nevére a jelentés beállítási oldalának megjelenítéséhez.
3. Töltse ki a jelentés beállítási adatait. Válassza ki a jelentésben szerepeltetni kívánt dátumot, feltételeket, formátumot és mezőket.

   MEGJEGYZÉS: A dátumszűrő minden szabványos QM jelentés esetében a kapcsolat rögzítésének dátuma alapján keres, nem pedig a kapcsolattartó kiértékelésének dátuma alapján.

   MEGJEGYZÉS: Ha a jelentés lehetővé teszi a jelentésben megjelenő mezők és azok sorrendjének kiválasztását, a Jelentés **futtatása vagy** a Mentés másként **gombra**kattintva a kijelölt mezők válnak a
   Jelentés az Ön számára. Más felhasználók nem látják az Ön választási lehetőségeit a jelentés futtatásakor.

4. (Nem kötelező) Válassza ki, hogy engedélyezi-e az ismétlődést a jelentésnél.

   (Nem kötelező) Válassza ki, hogy szeretné-e e-mailben elküldeni az ismétlődő jelentéseket a **Cél** szakaszban megadott e-mail-címekre. Legalább egy e-mail cím megadása kötelező. Az e-mail címeket pontosvessző választja el egymástól. Ha Webex WFO úgy van beállítva, hogy e-mailben küldje el a jelentéseket, beállíthatja, hogy a jelentés meghatározott időközönként, meghatározott ideig vagy határozatlan ideig automatikusan fusson.

   PÉLDA john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> MEGJEGYZÉS: Az e-mailben küldött jelentésekre 10 MB korlátozva van a mellékletek mérete. A létrehozott jelentés mérete a benne foglalt adatok mennyiségétől függ (ügynökök vagy szolgáltatások száma)
> Várólisták, például). A jelentés méretének ellenőrzéséhez először hozza létre manuálisan, PDF vagy CSV. Ha a jelentés nagy, ossza fel kisebb jelentésekre, hogy biztosan megfeleljen a méretkorlátozásnak.

Az e-mail tartalmazza az Ön e-mail-címét a Feladó mezőben (mint a jelentést ütemező felhasználót). Ha az e-mail-címe nem érhető el, akkor az e-mail-cím <az Ön keresztneve>.<az Ön vezetékneve>@automated.report lesz.

> MEGJEGYZÉS: Az ismétlődés használatához mentenie kell a jelentést későbbi használatra.

5. Kattintson a Jelentés **futtatása gombra** a jelentés azonnali futtatásához.

Jelentés mentése

1. Kattintson a **QM** vagy **WFM** gombra a Jelentések eszköztáron.
2. Kattintson a jelentés nevére a jelentés beállítási oldalának megjelenítéséhez.
3. Töltse ki a jelentés beállítási adatait. Válassza ki a dátumot, a feltételeket, a formátumot, és konfigurálja a jelentésben szerepeltetni kívánt mezőket.
4. (Nem kötelező) Válassza ki, hogy engedélyezi-e az ismétlődést a jelentésnél.
5. Kattintson a Mentés másként **gombra** a jelentés későbbi felhasználás céljából történő mentéséhez.
6. Adja meg a jelentés nevét a Mentés másként szövegmezőben, majd kattintson a Mentés **gombra**.
7. A jelentés konfigurációjának mentésekor a jelentéskészítési eszköztár Mentett **elemére, majd a jelentés nevére kattintva érheti el azt** .

Kapcsolódó témakörök

- Szerepkörök és engedélyek kezelése – Ismerje meg a jelentések futtatásához és eléréséhez szükséges engedélyeket

QM szabványos jelentések

A minőségirányítás értékelési, rendszer- és felmérési jelentéseket biztosít.

> MEGJEGYZÉS: A pontszámok az értékelési és felmérési űrlapokon az egyes szakaszokra felfelé vannak kerekítve. Az ügynökök, csapatok és csoportok szakaszátlagait megjelenítő jelentésekben azonban először a szakaszpontszámok kerülnek hozzáadásra
> és a felfelé kerekítés előtt átlagolták. Ennek eredményeképpen a jelentésekben megjelenített átlag kissé eltér az értékelési vagy felmérési űrlapon megjelenített szakaszpontszámok összeadásával, majd átlagolásával kiszámított számtól.

A minőségirányítás két különböző módon jeleníti meg az időt, attól függően, hogy hol jelenik meg. Minden minőségirányítási jelentésben, kivéve a rendszerállapotot és a felhasználó rögzítési állapotát, a kapcsolattartóhoz társított idő az az időpont, amikor a kapcsolatfelvétel megtörtént az ügynök telephelyén. Az idő a területi beállításnak megfelelő formátumban, a helyi időzóna rövidítésével jelenik meg. . Ha például az ügynök az Amerikai Egyesült Államokban, Chicagóban található, az ügynök által kezdeményezett kapcsolatfelvételhez kapcsolódó idő a központi standard idő (CST). Ha Webex WFO nem ismeri a kapcsolathoz társított időzónát, akkor az idő greenwichi középidőben (GMT) jelenik meg.

A rendszerállapot- és felhasználórögzítési állapotjelentésekben a névjegyhez társított idő formátuma megfelel a területi beállításnak és a GMT-eltolásnak. Például egy chicagói ügynök által CST szerint 15:42-kor létesített kapcsolatfelvétel időpontja 21:42 (GMT) és 06:00 között jelenik meg.

BEVÁLT GYAKORLAT : Normál jelentés futtatása előtt tájékozódjon arról, hogy milyen adatokhoz kell hozzáférnie, és hogyan lehet azokat a legjobban szűrni. Használja a lehető legkisebb dátumtartományt, és használjon sok célzott keresést a
Egyetlen nagy keresés. Csoport-, csapat- és ügynökszűrőket is használhat adott adatok lekéréséhez anélkül, hogy jelentést kellene futtatnia a rendszer összes csoportjára vagy csapatára vonatkozóan. Hagyja befejezni a jelentés futását, mielőtt új jelentést kérne.

Előfeltételek

A futtatni kívánt jelentéshez tartozó megfelelő engedélyek. A szükséges engedélyek a jelentéstől függően eltérőek lehetnek. A jelentéskészítési engedélyek teljes listájáért lásd: Szerepkörök és engedélyek kezelése.

Az oldal helye

Jelentés

Eljárások

Jelentés futtatása

1. Kattintson a **QM** vagy **a Mentés** elemre a Jelentések eszköztáron.
2. Kattintson a jelentés nevére a jelentés beállítási oldalának megjelenítéséhez.
3. Töltse ki a jelentés beállítási adatait. Válassza ki a jelentésben szerepeltetni kívánt dátumot, feltételeket, formátumot és mezőket.

   MEGJEGYZÉS: A dátumszűrő minden szabványos QM jelentés esetében a kapcsolat rögzítésének dátuma alapján keres, nem pedig a kapcsolattartó kiértékelésének dátuma alapján.

MEGJEGYZÉS: Ha a jelentés lehetővé teszi a jelentésben megjelenő mezők és azok sorrendjének kiválasztását, a Jelentés **futtatása vagy** a Mentés másként **gombra**kattintva a kijelölt mezők válnak a
Jelentés az Ön számára. Más felhasználók nem látják az Ön választási lehetőségeit a jelentés futtatásakor.

4. (Nem kötelező) Válassza ki, hogy engedélyezi-e az ismétlődést a jelentésnél.

   (Nem kötelező) Válassza ki, hogy szeretné-e e-mailben elküldeni az ismétlődő jelentéseket a **Cél** szakaszban megadott e-mail-címekre. Legalább egy e-mail cím megadása kötelező. Az e-mail címeket pontosvessző választja el egymástól. Ha Webex WFO úgy van beállítva, hogy e-mailben küldje el a jelentéseket, beállíthatja, hogy a jelentés meghatározott időközönként, meghatározott ideig vagy határozatlan ideig automatikusan fusson.

   PÉLDA john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   MEGJEGYZÉS: Az e-mailben küldött jelentésekre 10 MB korlátozva van a mellékletek mérete. A létrehozott jelentés mérete a benne foglalt adatok mennyiségétől függ (ügynökök vagy szolgáltatások száma)
   Várólisták, például). A jelentés méretének ellenőrzéséhez először hozza létre manuálisan, PDF vagy CSV. Ha a jelentés nagy, ossza fel kisebb jelentésekre, hogy biztosan megfeleljen a méretkorlátozásnak.

   Az e-mail tartalmazza az Ön e-mail-címét a Feladó mezőben (mint a jelentést ütemező felhasználót). Ha az e-mail-címe nem érhető el, akkor az e-mail-cím <az Ön keresztneve>.<az Ön vezetékneve>@automated.report lesz.

   MEGJEGYZÉS: Az ismétlődés használatához mentenie kell a jelentést későbbi használatra.

5. Kattintson a Jelentés **futtatása gombra** a jelentés azonnali futtatásához.

Jelentés mentése

1. Állítsa be a jelentést igény szerint (lásd a "Jelentés futtatása" eljárást).
2. Kattintson a Mentés másként **gombra** a jelentés későbbi felhasználás céljából történő mentéséhez.
3. Adja meg a jelentés nevét a Mentés másként szövegmezőben, majd kattintson a Mentés **gombra**.
4. A jelentés konfigurációjának mentésekor a jelentéskészítési eszköztár Mentett **elemére, majd a jelentés nevére kattintva érheti el azt** .

Rendelkezésre álló jelentések

Értékelő jelentések	
Minden adat pontozása	Megjeleníti az átlagos értékelési pontszámokat csoportonként, csapatonként vagy ügynökönként

Értékelő jelentések	
	űrlap. Ez magában foglalhat egy értékelési űrlapot vagy az összes pontalapú vagy százalékalapú űrlapot.
Értékelési pontszámok és/vagy	Megjeleníti az átlagos részletes értékelési pontszámokat ügynökönként, csapatonként csoport, űrlap alapján.
Szakasz pontszámok	Az értékelési űrlap egyes szakaszainak átlagos pontszámát jeleníti meg egy meghatározott időszak alatt. Ezt ügynök, csapat és/vagy csoport futtathatja.
Kérdés pontszámok	Megjeleníti az értékelési űrlap egyes kérdéseinek pontszámait. Ez tartalmazhat egy értékelési űrlapot, vagy az összes pont- vagy százalékalapú űrlapot egy adott ügynök, csoport vagy csapat számára.
Kiértékelő teljesítménye	Összegzést ad arról, hogy egy kiértékelő hány értékeléssel rendelkezik befejezett és az átlagos értékelési pontszám egy adott időszak alapján. Ez magában foglalhat egy értékelési űrlapot vagy az összes pontalapú vagy százalékalapú űrlapot.
Minőségi átlagok grafikonja	Egy ügynök, csapat és/vagy csoport. Ez magában foglalhat egy értékelési űrlapot vagy az összes pontalapú vagy százalékalapú űrlapot.
Kiértékelési összegek grafikonja	Megjeleníti az egyes ügynökök havi kiértékelési összegeit, csoport vagy csapat.
Kapcsolatok összesített grafikonja	Megjeleníti a felvételek és kiértékelések teljes számát havonta egy adott csoport számára.
Ügynök trendgrafikonja	Megjeleníti egy adott felhasználó átlagos pontszámát az egyes elvégzett értékeléseknél egy meghatározott időtartamon belül, a trendvonallal és az alábbi részletes információkkal együtt, amelyek a grafikont alkotják.
Ügynök pontozásának értékelése	Megjeleníti az adott felhasználó összes pontozásának részleteit

Értékelő jelentések	
	egy meghatározott időszak alatt, beleértve az egyes értékelési kérdésekre adott pontszámokat, az egyes szakaszok pontszámát, az összesített pontszámot és az esetleges hozzáadott megjegyzéseket. A jelentés futtatható egy űrlapon, vagy az összes százalék- vagy pontalapú űrlapon.
Kapcsolat összesített dátumát	Megjeleníti az átlagos értékelési pontszámokat, tartományokat és a kapcsolattartók egy adott ügynök számára, és hogy a pontszám meghaladta-e, teljesítette-e vagy elmaradt-e a várakozásoktól az űrlapon meghatározottak alapján. Az ügyintézőszintű részletekhez űrlaponként egy sor látható. A csapat- és csoportszintű részletekben további információkat láthat az értékelések teljes számáról, a csapat és az ügynök átlagáról.
Kiértékelési kalibrálás	Megjeleníti a kalibrációs munkamenet eredményeit a kapcsolattartó azonosítója alapján.
Kapcsolatfelvételi cél előrehaladása	Ha a Kapcsolatfelvételi cél funkciót használja, ez a jelentés a a befejezett értékelések előrehaladása a célokhoz képest. A célokat az értékelő végzi.

Rendszerjelentések	
Felhasználói interakciós hozzáférés	Azokat a felhasználókat jeleníti meg, akik egy adott időszakban hozzáfértek a felvételekhez.
Interakciós hozzáférés kapcsolat alapján	Megjeleníti egy adott ügynök archivált felvételeinek listáját, amelyekhez egy adott időszakban hozzáfértek. Lehetővé teszi annak megállapítását, hogy egy adott kapcsolattal, hívott számmal vagy hívószámmal kapcsolatos felvételek jelentős részét felülvizsgálták-e.
Felhasználói felvétel állapota	Megjeleníti az ügynökökhöz társított felhasználói és rögzítési eseményeket felvételre konfigurálva. Kiválaszthatja, hogy a szolgáltatás által létrehozott üzeneteket INFO, WARN vagy ERROR szinten, vagy minden szinten megtekinti-e. Az elmúlt hét napra vonatkozó információk állnak rendelkezésre, beleértve az aktuális napot is.

Rendszerjelentések	
A rendszer állapota	Megjeleníti az ügyintézőkhöz kapcsolódó rendszer- és felügyeleti eseményeket felvételre konfigurálva. Kiválaszthatja, hogy a szolgáltatás által létrehozott üzeneteket INFO, WARN vagy ERROR szinten, vagy minden szinten megtekinti-e. Az elmúlt hét napra vonatkozó információk állnak rendelkezésre, beleértve az aktuális napot is.

Felmérési jelentések	
Minden adat felmérése	Megjeleníti a hívás utáni kollektív felmérési pontszámokat.
Felmérési űrlap pontszámai	A hívás utáni felmérések átlagos pontszámait jeleníti meg.

Ügynök pontozásának értékelése

Az Ügynök pontozása értékelési jelentés megjeleníti az adott felhasználó számára egy meghatározott időszakban pontozott összes értékelés részleteit, beleértve az egyes értékelési kérdésekre adott pontszámokat, az egyes szakaszok pontszámát, az összesített pontszámot és az esetleges hozzáadott megjegyzéseket. A jelentés futtatható egy űrlapon, vagy az összes százalék- vagy pontalapú űrlapon.

Ezzel a jelentéssel kinyomtathatja az egyes értékelési eredmények nyomtatott példányát.

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

JEGYZET

Ha egy értékelési pontszám ismétlődő tizedesjegyet tartalmaz, Webex WFO az értéket a jelentésekhez megadott értékes számjegyek számára kerekíti. 14 tizedesjegy vagy az alatti érték esetén az utolsó tizedesjegyet a rendszer kerekíti. 15 tizedesjegynél az utolsó két tizedesjegy kerekítve van.

14 tizedesjegy esetén például az ismétlődő érték 66.66666666666667 formában jelenik meg. 15 tizedesjegy esetén az ismétlődő érték 66.666666666666671 formában jelenik meg.

Előfeltételek

- Rendelkezik a "Kiértékelés részleteinek megtekintése" engedéllyel. Lásd: Szerepkörök és engedélyek kezelése.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Hívás időtartama	A partner beszélgetési ideje (a fogadott hívás és a hívás között eltelt idő leesett).
Hívott szám számazonosítás)	A DID (Direct Inward Dialing, közvetlen befelé tárcsázás) vagy DNIS (tárcsázott Szolgáltatás) a hívást fogadó telefon száma. Az "ismeretlen" felirat jelenik meg, ha a hívott szám nem szerepel a listán vagy le van tiltva.
Hívószám	A hívás hívóazonosítója vagy ANI (automatikus számazonosítása) párt. Az "ismeretlen" felirat jelenik meg, ha a hívószám nem szerepel a listán vagy le van tiltva.
Megjegyzés	A megjegyzés egy űrlaphoz vagy szakaszhoz kapcsolódott. Bárki, aki megtekintheti az értékelést, megjegyzést fűzhet hozzá.
Hozzászólás dátuma	Az értékeléshez fűzött megjegyzés benyújtásának dátuma.
Hozzászólás ideje	Az az időpont, amikor az értékeléshez megjegyzést fűztek.
Megjegyzés időzónája	Az időzóna, ahová a megjegyzést beírta.
Kapcsolattartó azonosítója	A beszélgetés egyedi azonosítója.
Kapcsolattartási idő	A kapcsolatfelvétel időpontja.
Befejezés	A jelentés által felölelt nap vagy intervallum vagy időszak vége.
Eval dátum	A kapcsolattartó kiértékelésének dátuma. Ez az érték megjelenik a kért jelentéseken, ha a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedély be van jelölve. Ha nincs bejelölve, a 12/31/2999 érték jelenik meg. Az ütemezett jelentésekben ez az érték mindig megjelenik.
Eval űrlap	A kapcsolat pontozásához használt értékelési űrlap.
Eval idő	A kapcsolat kiértékelésének időpontja. Elérhető a kért jelentéseknél, ha a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedély be van jelölve. Ha a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedély nincs kiválasztva, akkor a 12:00 AM érték jelenik meg. Ez az érték mindig elérhető ütemezett jelentésekben.

Mező	Definíció
Eval időzóna	Az időzóna, amelyben a kapcsolat kiértékelése megtörtént. Csak a következőn érhető el: kért jelentések, ha a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedély engedélyezve van. Ha az engedély nincs engedélyezve, a ##### érték jelenik meg. Ez az érték mindig megjelenik az ütemezett jelentésekben.
Keresztnév	Az értékelő keresztneve. A kiértékelő utónevét akkor láthatja, ha: Rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Űrlap megjegyzések	Az űrlaphoz tartozó megjegyzések. Bárki, aki megtekintheti az értékelést, hozzáadhat egy megjegyzés.
KPI	Fő teljesítménymutató.
Vezetéknév	Az értékelő vezetékneve. A kiértékelő vezetéknevét akkor láthatja, ha rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Lehetséges	A teljes lehetséges pontszám.
Lehetséges pontszám	Az értékelési űrlapon megjelenő tényleges kérdés.
Kérdés	Az értékelési űrlapon megjelenő kérdés szövege.
Pontszám	A kapcsolattartónak adott értékelési pontszám.
Szakasz	A szakasz neve az értékelési űrlapon.
Szakasz összesen	A szakasz összpontszáma.
Összes értékelés	A megadott értékelési űrlap használatával a megadott időszakban elvégzett értékelések teljes száma.
Súly (%)	Az értékelési űrlap egy szakaszára vagy kérdésére alkalmazott százalékos arány. A(z) Az értékelési űrlap szakaszban a kérdések súlyozásának összege 100 százalék.

Ügynök trendgrafikonja

Az Agent Trend Graph jelentés megjeleníti egy adott felhasználó átlagos pontszámát egy adott időszakban végzett minden egyes értékelésnél, valamint a trendvonalat és az alábbi részletes információkat, amelyek a grafikont alkotják.

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

A jelentés mezői

Mező	Leírás
Hívás időtartama	A partner beszélgetési ideje (a fogadott hívás és a megszakadt hívás között eltelt idő).
Kapcsolat dátuma	A kapcsolatfelvétel dátuma.
Kapcsolattartó azonosítója	A beszélgetés egyedi azonosítója.
Kapcsolattartási idő	A kapcsolatfelvétel időpontja.

Mező	Leírás
Kapcsolat időzónája	Az időzóna, amelyben a kapcsolat történt.
Befejezés	A nap vagy intervallum vége, vagy a A jelentés által felölelt időszak.
Űrlap	Az értékelési űrlap neve.
Azonosító	A partner azonosítója.
Pontszám	A kapcsolattartónak adott értékelési pontszám.
Kezdés	A nap vagy intervallum kezdési időpontja vagy a kezdés időpontja A jelentés által felölelt időszakról.
Irányzat	Az átlagos értékelési pontszám az idő múlásával.

Kapcsolat

Ez a jelentés megjeleníti egy adott ügynök átlagos értékelési pontszámait, tartományait és kapcsolattartói teljes dátumát, valamint azt, hogy a pontszám túllépte-e, teljesítette-e vagy elmaradt a várakozásoktól az űrlapon meghatározottak alapján. Az ügyintézőszintű részletekhez űrlaponként egy sor látható. A csapat- és csoportszintű részletekben további információkat láthat az értékelések teljes számáról, a csapat és az ügynök átlagáról.

> MEGJEGYZÉS: A pontozott kapcsolattartók statisztikái nem tartalmazzák a folyamatban lévő és a jóváhagyásra váró értékeléseket.

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

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Alul	Az értékelt kapcsolatok száma, amelyek elmaradnak a várakozásoktól.
Dátum	A bejelentett információk dátuma.
Befejezés	A jelentés által felölelt nap vagy intervallum vagy időszak vége.
Meghaladja	Az értékelt kapcsolatok száma, amelyek meghaladják a várakozásokat.
Megfelel	Az elvárásoknak megfelelő értékelt kapcsolatok száma.
Pontszám	A kapcsolattartónak adott értékelési pontszám.

Mező	Definíció
Kezdés	A jelentés által lefedett nap vagy intervallum kezdési időpontja vagy időszakának kezdete.

Kapcsolatfelvételi cél előrehaladása

Ha a Kapcsolatfelvételi cél funkciót használja, ez a jelentés a befejezett értékelések előrehaladását mutatja a célokhoz képest. A célokat az értékelő végzi.

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

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Keresztnév	Az értékelő keresztneve. A kiértékelő utónevét akkor láthatja, ha: Rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Vezetéknév	Az értékelő vezetékneve. A kiértékelő vezetéknevét akkor láthatja, ha rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Kapcsolatfelvételi cél	A kapcsolattartó cél leírása a Kapcsolattartó célban beállított formában Adminisztrációs oldal.
Befejezett	Az értékelő által teljesített kapcsolattartási célok száma.
Összesen befejezendő	Az értékelő által teljesítendő kapcsolattartási célok teljes száma. MEGJEGYZÉS: Ha egy ügynököt inaktiválnak, mielőtt egy cél aktív lenne (vagy ismétlődő célok esetén mielőtt Webex WFO hozzárendelné a következő ismétlődést), Webex WFO nem veszi figyelembe az adott ügynök kapcsolatait azon kapcsolatok teljes számában, amelyeket az értékelőnek kezelnie kell a cél elérése érdekében. Ha egy ügynököt inaktiválnak egy cél aktiválása után, akkor az ügynök kapcsolattartói szerepelnek a célban és az ehhez tartozó mérőszámokban

Mező	Definíció
	jelentés. **PÉLDA** Az értékelők célja, hogy minden héten tíz hívást értékeljenek. A hét hétfőtől péntekig tart. Egy ügynök elhagyja a kapcsolattartó központ szerdán. A kapcsolattartói szerepelnek az adott hét cél- és jelentésmutatóiban, de az azt követő hét cél- és jelentésmutatóiban nem.
Készültségi szint	Az értékelő által teljesített kapcsolattartási célok százalékos aránya.

Kapcsolatok összesített grafikonja

A Kapcsolattartók összesítése diagram egy adott csoport havi felvételeinek és kiértékeléseinek teljes számát jeleníti meg.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Befejezés	A jelentés által felölelt nap vagy intervallum vagy időszak vége.
Kezdés	A jelentés által lefedett nap vagy intervallum kezdési időpontja vagy időszakának kezdete.
Összes értékelés	A megadott értékelési űrlap használatával a megadott időszakban elvégzett értékelések teljes száma.
Összes QM felvétel	A minőségirányítási felvételek teljes száma.

Kiértékelési kalibrálás

Ez a jelentés egy kalibrálási munkamenet eredményeit mutatja a kapcsolattartó azonosítója alapján. Nem jeleníti meg a standard értékelési pontszámokat

Előfeltételek

- Rendelkezel a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel. Lásd: Szerepkörök és engedélyek kezelése.

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

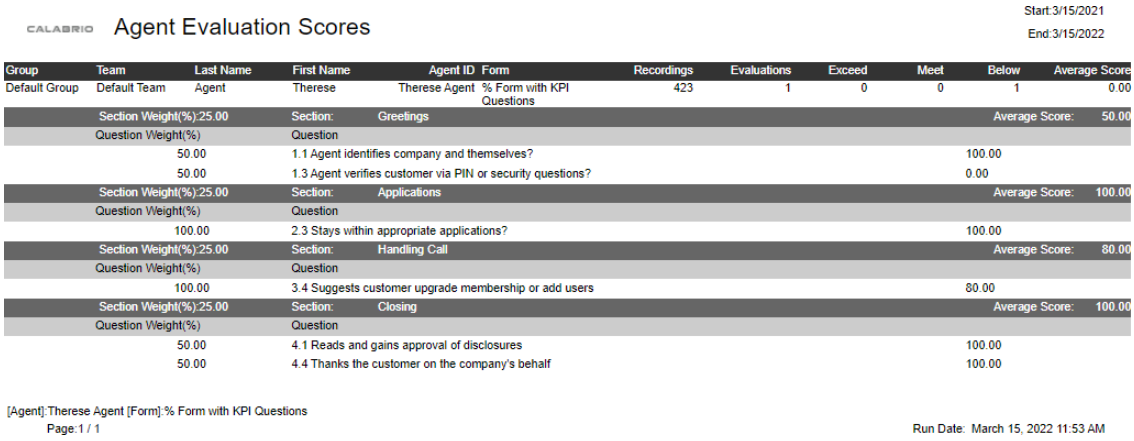
A jelentés mezői

Mező	Definíció
Hívás időtartama	A partner beszélgetési ideje (a fogadott hívás és a hívás között eltelt idő leesett).
Hívott szám számazonosítás)	A DID (Direct Inward Dialing, közvetlen befelé tárcsázás) vagy DNIS (tárcsázott Szolgáltatás) a hívást fogadó telefon száma. Az "ismeretlen" felirat jelenik meg, ha a hívott szám nem szerepel a listán vagy le van tiltva.
Hívószám	A hívás hívóazonosítója vagy ANI (automatikus számazonosítása) párt. Az "ismeretlen" felirat jelenik meg, ha a hívószám nem szerepel a listán vagy le van tiltva.
Kapcsolat dátuma	A kapcsolatfelvétel dátuma.
Kapcsolattartó azonosítója	A beszélgetés egyedi azonosítója.
Kapcsolattartási idő	A kapcsolatfelvétel időpontja.
Eval űrlap	A kapcsolat pontozásához használt értékelési űrlap.
Kiértékelő neve	Annak a személynek a vezeték- és utóneve, aki értékelte vagy kalibrálta a érintkezés. Csak akkor érhető el a kért jelentéseknél, ha a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedély engedélyezve van. Ez az érték mindig megjelenik az ütemezett jelentésekben.

Mező	Definíció
Űrlap megjegyzések	Az űrlaphoz tartozó megjegyzések. Bárki, aki megtekintheti az értékelést, hozzáadhat egy megjegyzés.
KPI	Fő teljesítménymutató.
Lehetséges pontszám	Az értékelési űrlapon megjelenő tényleges kérdés.
Kérdés	Az értékelési űrlapon megjelenő kérdés szövege. Kérdés típusa
	A kérdés típusa a lehetséges válasz alapján: Igen/Nem vagy 0–5.
Pontszám	A kapcsolattartónak adott értékelési pontszám.
Szakasz	A szakasz neve az értékelési űrlapon.
Szakasz pontszáma (%)	A kapcsolattartónak adott szakaszpontszám.
Súly (%)	Az értékelési űrlap egy szakaszára vagy kérdésére alkalmazott százalékos arány. A(z) Az értékelési űrlap szakaszban a kérdések súlyozásának összege 100 százalék.

Értékelési pontszámok

Ez a jelentés ügynökönként, csapatonként és/vagy csoportonként megjeleníti az átlagos részletes értékelési pontszámokat az űrlap alapján.



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	

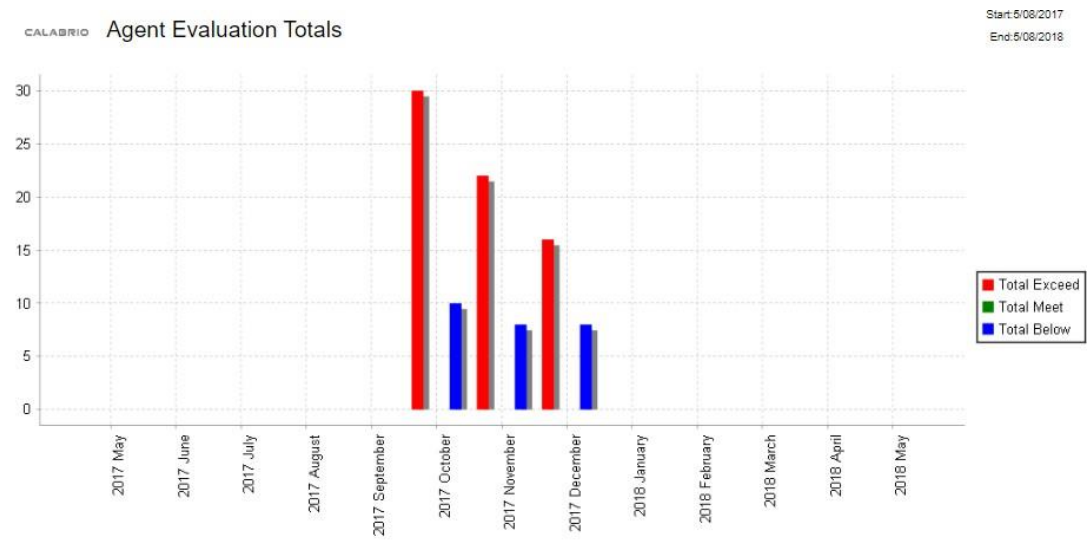
A jelentés mezői

Mező	Leírás
Ügynökazonosító	Az ügynök rendszerazonosító száma.
Alul	Az értékelt kapcsolatok száma, amelyek elmaradnak a várakozásoktól.
Befejezés	A jelentés által felölelt nap vagy intervallum vagy időszak vége.
Értékelés	Az értékelések teljes száma.
Meghaladja	Az értékelt kapcsolatok száma, amelyek meghaladják a várakozásokat.
Keresztnév	Az értékelő keresztneve. A kiértékelő utónevét akkor láthatja, ha: Rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Űrlap	Az értékelési űrlap neve.
Csoport	A csoport neve.

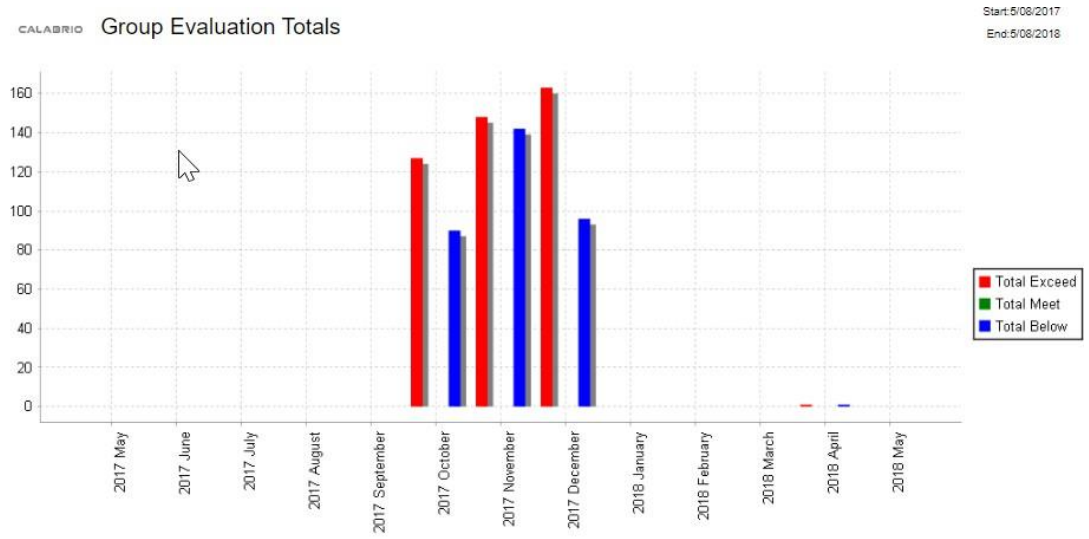
Mező	Leírás
Vezetéknév	Az értékelő vezetékneve. A kiértékelő vezetéknevét akkor láthatja, ha rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Megfelel	Az elvárásoknak megfelelő értékelt kapcsolatok száma.
Kérdés	Az értékelési űrlapon megjelenő kérdés szövege.
Kérdés súlya	Az értékelési űrlapon egy kérdésre alkalmazott százalékos arány. A A kérdések súlya az űrlap minden szakaszában 100 százalék.
Felvételek	A felvételek száma.
Szakasz	A szakasz neve az értékelési űrlapon.
Szakasz súlya	Az értékelési űrlap egy szakaszára alkalmazott százalékos arány. A A szakasz súlya az űrlapon 100 százalék.
Kezdés	A jelentés által lefedett nap vagy intervallum kezdési időpontja vagy időszakának kezdete.
Csapat	A csapat neve. Ha ügynökhöz van társítva, a csapat az ügynök aktuális csapata.

Kiértékelési összegek grafikonja

A Kiértékelési összegek grafikon jelentés megjeleníti az egyes ügynökök, csoportok vagy csapatok havi kiértékelési összegeit.



[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

A jelentés mezői

Mező	Leírás
Befejezés	A jelentés által felölelt nap vagy intervallum vagy időszak vége.
Kezdés	A jelentés által lefedett nap vagy intervallum kezdési időpontja vagy időszakának kezdete.
Összesen lent	Azon értékelt kapcsolattartók teljes száma, akiknek pontszáma nem éri el Elvárások. Az alapértelmezett pontszámtartomány 0–74 százalék. A tartományt a rendszergazda módosíthatja.
Összesen túllépi	Azon értékelt kapcsolattartók teljes száma, akiknek pontszámai meghaladják a várakozásokat. Az alapértelmezett pontszámtartomány 90–100 százalék. Ezt a tartományt a rendszergazda módosíthatja.

Kiértékelő teljesítménye

Ez a jelentés összefoglalja, hogy egy értékelő hány értékelést végzett, valamint az átlagos értékelési pontszámot egy adott időszak alapján. Ez magában foglalhat egy értékelési űrlapot vagy az összes pontalapú vagy százalékalapú űrlapot.

Előfeltételek

- Rendelkezel a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel. Lásd: Szerepkörök és engedélyek kezelése.

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

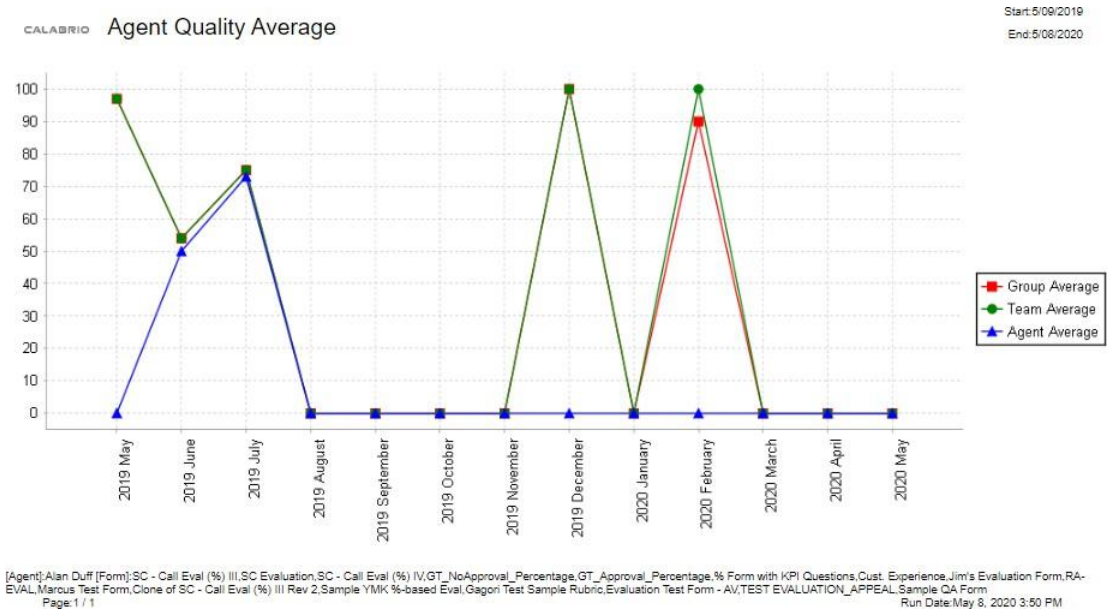
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

A jelentés mezői

Mező	Leírás
Átlagos pontszám (%)	Az űrlap, szakasz vagy kérdés átlagos pontszáma.
Befejezés	A jelentés által felölelt nap vagy intervallum vagy időszak vége.
Eval űrlap	A kapcsolat pontozásához használt értékelési űrlap.
Keresztnév	Az értékelő keresztneve. A kiértékelő utónevét akkor láthatja, ha: Rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Vezetéknév	Az értékelő vezetékneve. A kiértékelő vezetéknevét akkor láthatja, ha rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Kezdés	A jelentés által lefedett nap vagy intervallum kezdési időpontja vagy időszakának kezdete.
Összes értékelés	A megadott értékelési űrlap használatával a megadott időszakban elvégzett értékelések teljes száma.
Felhasználóazonosító	Annak a személynek a Windows-bejelentkezése, aki hozzáfért az archívumhoz.

Minőségi átlagok grafikonja

Ez a grafikon egy ügynök, csapat és/vagy csoport minőségi átlagait jeleníti meg az idő múlásával. Ez magában foglalhat egy értékelési űrlapot vagy az összes pontalapú vagy százalékalapú űrlapot.



A jelentés mezői

Mező	Leírás
Befejezés	A jelentés által felölelt nap vagy intervallum vagy időszak vége.
Csoport átlaga	A csoportban lévő ügynökök által értékelt összes kapcsolattartó átlagos pontszáma.
Kezdés	A jelentés által lefedett nap vagy intervallum kezdési időpontja vagy időszakának kezdete.
Csapat átlag	A csapat összes értékelésének átlagos értékelési pontszáma.

Kérdés pontszámok

A Kérdés pontszámai jelentés megjeleníti az értékelési űrlap egyes kérdéseinek pontszámait. Ez magában foglalhat egy értékelési űrlapot, vagy az összes pont- vagy százalékalapú űrlapot egy adott ügynök, csoport vagy csapat számára.

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	

A jelentés mezői

Mező	Leírás
Ügynökazonosító	Az ügynök rendszerazonosító száma.
Átlagos pontszám (%)	Az űrlap, szakasz vagy kérdés átlagos pontszáma.
Alul	Az értékelt kapcsolatok száma, amelyek elmaradnak a várakozásoktól.
Befejezés	A jelentés által felölelt nap vagy intervallum vagy időszak vége.

Mező	Leírás
Értékelés	Az értékelések teljes száma.
Meghaladja	Az értékelt kapcsolatok száma, amelyek meghaladják a várakozásokat.
Keresztnév	Az értékelő keresztneve. A kiértékelő utónevét akkor láthatja, ha: Rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Űrlap	Az értékelési űrlap neve.
Csoport	A csoport neve.
Vezetéknév	Az értékelő vezetékneve. A kiértékelő vezetéknevét akkor láthatja, ha rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Megfelel	Az elvárásoknak megfelelő értékelt kapcsolatok száma.
Kérdés	Az értékelési űrlapon megjelenő kérdés szövege.
Kérdés súlya	Az értékelési űrlapon egy kérdésre alkalmazott százalékos arány. A A kérdések súlya az űrlap minden szakaszában 100 százalék.
Felvételek	A felvételek száma.
Szakasz	A szakasz neve az értékelési űrlapon.
Szakasz súlya	Az értékelési űrlap egy szakaszára alkalmazott százalékos arány. A A szakasz súlya az űrlapon 100 százalék.
Kezdés	A jelentés által lefedett nap vagy intervallum kezdési időpontja vagy időszakának kezdete.
Csapat	A csapat neve. Ha ügynökhöz van társítva, a csapat az ügynök aktuális csapata.

Interakciós hozzáférés kapcsolat alapján

Az Interakciós hozzáférés kapcsolattartó szerint jelentés megjeleníti egy adott ügynök archivált felvételeinek listáját, amelyekhez egy adott időszakban hozzáfértek. Lehetővé teszi annak megállapítását, hogy egy adott kapcsolattal, hívott számmal vagy hívószámmal kapcsolatos felvételek jelentős részét felülvizsgálták-e.

A jelentés mezői

Mező	Leírás
Hozzáférés dátuma	A kapcsolat elérésének dátuma.
Hozzáférés ideje	A kapcsolat elérésének időpontja. Elért
időzóna	Az időzóna, ahol a partnert elérték. Ügynök
utóneve	Az ügynök utóneve.
Ügynökazonosító	Az ügynök rendszerazonosító száma.
Ügynök vezetékneve	Az ügynök vezetékneve.
Hívott szám számazonosítás)	A DID (Direct Inward Dialing, közvetlen befelé tárcsázás) vagy DNIS (tárcsázott Szolgáltatás) a hívást fogadó telefon száma. Az "ismeretlen" felirat jelenik meg, ha a hívott szám nem szerepel a listán vagy le van tiltva.
Hívószám	A hívás hívóazonosítója vagy ANI (automatikus számazonosítása) párt. Az "ismeretlen" felirat jelenik meg, ha a hívószám nem szerepel a listán vagy le van tiltva.
Kapcsolat dátuma	A kapcsolatfelvétel dátuma.
Kapcsolattartó azonosítója	A beszélgetés egyedi azonosítója.
Befejezés	A jelentés által felölelt nap vagy intervallum vagy időszak vége.
Kezdés	A jelentés által lefedett nap vagy intervallum kezdési időpontja vagy időszakának kezdete.
Felhasználónév Utónév	A felhasználó utóneve.
Felhasználóazonosító	Annak a személynek a Windows-bejelentkezése, aki hozzáfért az archívumhoz.
Felhasználónév Vezetéknév	A felhasználó vezetékneve.

Felhasználói interakciós hozzáférés

Az Interakciós hozzáférés felhasználó szerint jelentés azokat a felhasználókat jeleníti meg, akik egy adott időszakban hozzáfértek a felvételekhez.

A jelentés mezői

Mező	Leírás
Hozzáférés dátuma	A kapcsolat elérésének dátuma.
Hozzáférés ideje	A kapcsolat elérésének időpontja. Elért
időzóna	Az időzóna, ahol a partnert elérték. Ügynök
utóneve	Az ügynök utóneve.
Ügynökazonosító	Az ügynök rendszerazonosító száma.
Ügynök vezetékneve	Az ügynök vezetékneve.
Hívott szám számazonosítás)	A DID (Direct Inward Dialing, közvetlen befelé tárcsázás) vagy DNIS (tárcsázott Szolgáltatás) a hívást fogadó telefon száma. Az "ismeretlen" felirat jelenik meg, ha a hívott szám nem szerepel a listán vagy le van tiltva.
Hívószám	A hívás hívóazonosítója vagy ANI (automatikus számazonosítása) párt. Az "ismeretlen" felirat jelenik meg, ha a hívószám nem szerepel a listán vagy le van tiltva.
Kapcsolat dátuma	A kapcsolatfelvétel dátuma.
Kapcsolattartó azonosítója	A beszélgetés egyedi azonosítója.
Befejezés	A jelentés által felölelt nap vagy intervallum vagy időszak vége.
Kezdés	A jelentés által lefedett nap vagy intervallum kezdési időpontja vagy időszakának kezdete.
Felhasználónév Utónév	A felhasználó utóneve.
Felhasználóazonosító	Annak a személynek a Windows-bejelentkezése, aki hozzáfért az archívumhoz.
Felhasználónév Vezetéknév	A felhasználó vezetékneve.

Minden adat pontozása

A Minden adat pontszáma jelentés megjeleníti az átlagos értékelési pontszámokat csoportonként, csapatonként vagy ügynökönként, űrlaponként. Ez magában foglalhat egy értékelési űrlapot vagy az összes pontalapú vagy százalékalapú űrlapot.

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

A jelentés mezői

Mező	Leírás
Ügynökazonosító	Az ügynök rendszerazonosító száma.
Átlagos pontszám (%)	Az űrlap, szakasz vagy kérdés átlagos pontszáma.

Mező	Leírás
Alul	Az értékelt kapcsolatok száma, amelyek elmaradnak a várakozásoktól.
Befejezés	A jelentés által felölelt nap vagy intervallum vagy időszak vége.
Értékelés	Az értékelések teljes száma.
Meghaladja	Az értékelt kapcsolatok száma, amelyek meghaladják a várakozásokat.
Keresztnév	Az értékelő keresztneve. A kiértékelő utónevét akkor láthatja, ha: Rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Űrlap	Az értékelési űrlap neve.
Csoport	A csoport neve.
Vezetéknév	Az értékelő vezetékneve. A kiértékelő vezetéknevét akkor láthatja, ha rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Megfelel	Az elvárásoknak megfelelő értékelt kapcsolatok száma.
Kérdés	Az értékelési űrlapon megjelenő kérdés szövege.
Kérdés súlya	Az értékelési űrlapon egy kérdésre alkalmazott százalékos arány. A A kérdések súlya az űrlap minden szakaszában 100 százalék.
Felvételek	A felvételek száma.
Szakasz	A szakasz neve az értékelési űrlapon.
Szakasz súlya	Az értékelési űrlap egy szakaszára alkalmazott százalékos arány. A A szakasz súlya az űrlapon 100 százalék.
Kezdés	A jelentés által lefedett nap vagy intervallum kezdési időpontja vagy időszakának kezdete.
Csapat	A csapat neve. Ha ügynökhöz van társítva, a csapat az ügynök aktuális csapata.

Szakasz pontszámok

A Szakasz pontszámai jelentés megjeleníti az értékelési űrlap egyes szakaszainak átlagos pontszámát egy adott időszakban. Ezt ügynök, csapat és/vagy csoport futtathatja.

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

A jelentés mezői

Mező	Leírás
Ügynökazonosító	Az ügynök rendszerazonosító száma.
Átlagos pontszám (%)	Az űrlap, szakasz vagy kérdés átlagos pontszáma.
Alul	Az értékelt kapcsolatok száma, amelyek elmaradnak a várakozásoktól.
Befejezés	A jelentés által felölelt nap vagy intervallum vagy időszak vége.

Mező	Leírás
Értékelés	Az értékelések teljes száma.
Meghaladja	Az értékelt kapcsolatok száma, amelyek meghaladják a várakozásokat.
Keresztnév	Az értékelő keresztneve. A kiértékelő utónevét akkor láthatja, ha: Rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Űrlap	Az értékelési űrlap neve.
Csoport	A csoport neve.
Vezetéknév	Az értékelő vezetékneve. A kiértékelő vezetéknevét akkor láthatja, ha rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Megfelel	Az elvárásoknak megfelelő értékelt kapcsolatok száma.
Kérdés	Az értékelési űrlapon megjelenő kérdés szövege.
Kérdés súlya	Az értékelési űrlapon egy kérdésre alkalmazott százalékos arány. A A kérdések súlya az űrlap minden szakaszában 100 százalék.
Felvételek	A felvételek száma.
Szakasz	A szakasz neve az értékelési űrlapon.
Szakasz súlya	Az értékelési űrlap egy szakaszára alkalmazott százalékos arány. A A szakasz súlya az űrlapon 100 százalék.
Kezdés	A jelentés által lefedett nap vagy intervallum kezdési időpontja vagy időszakának kezdete.
Csapat	A csapat neve. Ha ügynökhöz van társítva, a csapat az ügynök aktuális csapata.

Minden adat felmérése

A Felmérések minden adat jelentés a hívás utáni kollektív felmérési pontszámokat jeleníti meg.

A jelentés mezői

Mező	Leírás
Ügynökazonosító	Az ügynök rendszerazonosító száma.
Átlagos pontszám (%)	Az űrlap, szakasz vagy kérdés átlagos pontszáma.
Keresztnév	Az értékelő keresztneve. A kiértékelő utónevét akkor láthatja, ha: Rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Űrlap	Az értékelési űrlap neve.
Csoport	A csoport neve.
Vezetéknév	Az értékelő vezetékneve. A kiértékelő vezetéknevét akkor láthatja, ha rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Kérdés	Az értékelési űrlapon megjelenő kérdés szövege.
Kérdés súlya	Az értékelési űrlapon egy kérdésre alkalmazott százalékos arány. A A kérdések súlya az űrlap minden szakaszában 100 százalék.
Felmérések	A felmérések száma.
Csapat	A csapat neve. Ha ügynökhöz van társítva, a csapat az ügynök aktuális csapata.

Felmérési űrlap pontszámai

A Felmérési űrlap pontszámai jelentés a hívás utáni felmérések átlagos pontszámait jeleníti meg.

A jelentés mezői

Mező	Leírás
Ügynökazonosító	Az ügynök rendszerazonosító száma.
Átlagos pontszám (%)	Az űrlap, szakasz vagy kérdés átlagos pontszáma.
Keresztnév	Az értékelő keresztneve. A kiértékelő utónevét akkor láthatja, ha:

Mező	Leírás
	Rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Űrlap	Az értékelési űrlap neve.
Csoport	A csoport neve.
Vezetéknév	Az értékelő vezetékneve. A kiértékelő vezetéknevét akkor láthatja, ha rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Kérdés	Az értékelési űrlapon megjelenő kérdés szövege.
Kérdés súlya	Az értékelési űrlapon egy kérdésre alkalmazott százalékos arány. A A kérdések súlya az űrlap minden szakaszában 100 százalék.
Felvételek	A felvételek száma.
Felmérések	A felmérések száma.
Csapat	A csapat neve. Ha ügynökhöz van társítva, a csapat az ügynök aktuális csapata.

A rendszer állapota

A Rendszerállapot jelentés megjeleníti a rögzítésre konfigurált ügynökökhöz kapcsolódó rendszer- és felügyeleti eseményeket. Kiválaszthatja, hogy a szolgáltatás által létrehozott üzeneteket INFO, WARN vagy ERROR szinten, vagy minden szinten megtekinti-e. Az elmúlt hét napra vonatkozó információk állnak rendelkezésre, beleértve az aktuális napot is.

A Media webalkalmazás eseményeket ír, amelyek figyelmeztetnek, ha kevés a szabad hely a webhelyfeltöltési kiszolgálón, vagy ha a feltöltések leállnak, mert túl kevés a szabad terület.

A jelentés mezői

Mező	Leírás
Kategória	Az eseményhez társított alkalmazás.
Dátum	A bejelentett információk dátuma.
Befejezés	Annak a napnak vagy időszaknak a vége, vagy annak az időszaknak a vége, amelyre a

Mező	Leírás
	jelentés.
IP-cím	Annak a számítógépnek a IP címe, amelyen az esemény történt.
Szintező	A megjelenített eseményüzenetek szintje: ▪ ALL – Minden eseményszintű üzenet ▪ INFORMÁCIÓ – Tájékoztató üzenetek olyan eseményekről, amelyek nem hibák, de hasznosak lehetnek a hibaelhárításhoz ▪ WARN – Figyelmeztető üzenetek olyan eseményekről, amelyek zavaró működési zavarok, de nem zavarják a program működését ▪ HIBA – A program folytatását megakadályozó események hibaüzenetei
Gép	Annak a számítógépnek az univerzálisan egyedi azonosítója (UUID), amelyen az esemény történt.
Üzenet	Az esemény üzenete.
Kezdés	A jelentés által lefedett nap vagy intervallum kezdési időpontja vagy időszakának kezdete.
Idő	A kapcsolatfelvétel vagy esemény időpontja.

Felhasználói felvétel állapota

A Felhasználó rögzítési állapota jelentés megjeleníti a rögzítésre konfigurált ügynökökhöz társított felhasználói és rögzítési eseményeket. Kiválaszthatja, hogy a szolgáltatás által létrehozott üzeneteket INFO, WARN vagy ERROR szinten, vagy minden szinten megtekinti-e. Az elmúlt hét napra vonatkozó információk állnak rendelkezésre, beleértve az aktuális napot is.

A jelentés mezői

Mező	Leírás
Kategória	Az eseményhez társított alkalmazás.
Dátum	A bejelentett információk dátuma.

Mező	Leírás
Befejezés	A jelentés által felölelt nap vagy intervallum vagy időszak vége.
Keresztnév	Az értékelő keresztneve. A kiértékelő utónevét akkor láthatja, ha: Rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
IP-cím	Annak a számítógépnek a IP címe, amelyen az esemény történt.
Vezetéknév	Az értékelő vezetékneve. A kiértékelő vezetéknevét akkor láthatja, ha rendelkezik a Próbavásárló részleteinek megtekintése engedéllyel.
Szintező	A megjelenített eseményüzenetek szintje: ▪ ALL – Minden eseményszintű üzenet ▪ INFORMÁCIÓ – Tájékoztató üzenetek olyan eseményekről, amelyek nem hibák, de hasznosak lehetnek a hibaelhárításhoz ▪ WARN – Figyelmeztető üzenetek olyan eseményekről, amelyek zavaró működési zavarok, de nem zavarják a program működését ▪ HIBA – A program folytatását megakadályozó események hibaüzenetei
Gép	Annak a számítógépnek az univerzálisan egyedi azonosítója (UUID), amelyen az esemény történt.
Üzenet	Az esemény üzenete.
Kezdés	A jelentés által lefedett nap vagy intervallum kezdési időpontja vagy időszakának kezdete.
Csapat	A csapat neve. Ha ügynökhöz van társítva, a csapat az ügynök aktuális csapata.
Idő	A kapcsolatfelvétel vagy esemény időpontja.
Felhasználóazonosító	Annak a személynek a Windows-bejelentkezése, aki hozzáfért az archívumhoz.

WFM szabványos jelentések

A WFM elérhető szabványos jelentéseket az alábbiakban soroljuk fel.

MEGJEGYZÉS WFM A normál jelentések a rendszergazda által konfigurált bérlői időzónában megjelenő adatokat tükrözik. Ha WFM jelentést kér, és a megjelenítési időzóna megelőzi a bérlőt Időzónában, előfordulhat, hogy a jelentés nem tartalmaz adatokat.

MEGJEGYZÉS: A jelentésekben szereplő egyes értékek számított értékek, amelyeket felfelé vagy lefelé lehet kerekíteni. A kerekítés miatt kissé eltérhetnek a korábbi adatértékektől.

Ügynöki és csapatteljesítmény-jelentések

- Ügynök és csapat termelékenysége

Szolgáltatásvárólista teljesítményjelentései

- Ügyintézői időköz
- Ügynökszolgáltatás várólista-időköze
- Időköz Szolgáltatási várólista
- Szolgáltatássor-ügynök időköze
- Csapatügynök időköze
- Csapat intervallum

Nézetjelentések ütemezése

- Hozzárendelt kivétel
- Ügynök túlórája
- Ügynök ütemezése naponta
- Ügynök ütemezése hetente
- Ügynöki feladatok százalékos aránya
- Szolgáltatási várólista ütemezése ügynök szerint
- Szolgáltatási várólista ütemezése intervallum szerint
- Csapat ütemezi a feladatórákat

Teljesítményelemzési jelentések

- Ügynöki jelentéskártya
- Teljesítmény naponta
- Teljesítmény-intervallum

Tervezési jelentések

- Nyaralás állapota
- Műszak költségvetés-elemzése

Stratégiai tervezési jelentések

- Létesítménytervezés (hardver)
- Személyzeti tervezés
- Felvételi terv
- Költségvetési tervezés

Ügyintézői időköz

Az Ügynöki időköz jelentés a kiválasztott ügynökök tevékenységét jeleníti meg félórás időközönként a kiválasztott dátumon. Kiválaszthatja, hogy mely mezők jelenjenek meg, kivéve az Ügyintéző és az Intervallum mezőket, amelyek kötelezőek. Alapértelmezés szerint az összes mező ki van jelölve.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Átlagos kezelési idő	Az ügynök átlagos ACD kapcsolatfeldolgozási ideje (keresztintervallum) Az intervallumra. Az átlag nulla lesz, ha a kezelt hívások száma nulla az időköz alatt. Átlagos kezelési idő = (A + B + C) ÷ D Ahol:

Mező	Definíció
	A = az intervallum alatt kezelt ACD névjegyek teljes beszélgetési ideje B = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők teljes tartási ideje C = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők érintkezés utáni teljes munkaidője D = Az adott időszakban kezelt ACD kapcsolatok teljes száma
Átlagos Beszédidő	A kezelt ACD átlagos érintkezési ideje (intervallumok között) Kapcsolattartók az ügynökhöz az intervallumra. Az átlag nulla lesz, ha a Kezelt hívások száma nulla az intervallumban. Átlagos beszélgetési idő = (A + B) ÷ C Ahol: A = az intervallum alatt kezelt ACD névjegyek teljes beszélgetési ideje B = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők teljes tartási ideje C = Az adott időszakban kezelt ACD kapcsolatok száma összesen
Átlagos munkaidő	Az érintkezés utáni átlagos munkaidő (keresztintervallum) másodpercben kifejezve a ACD kezelte az ügynök kapcsolattartóit az intervallumban. Az átlag nulla lesz, ha a Kezelt hívások száma nulla az intervallumban. Átlagos munkaidő = A ÷ B Ahol: A = Kapcsolatfelvétel utáni munkaidő az intervallum alatt befejezett kapcsolatoknál B = Az adott időszakban létrejött kapcsolatfelvételek száma

Mező	Definíció
Egyéb elfoglalt állapotidő	Az az időtartam, ameddig az ügynök be van jelentkezve, de nem üzemel a intervallum.
Kezelt hívások	A szolgáltatási várólista vagy ügynök által befejezett ACD kapcsolatok száma az intervallum alatt. Ha egy kapcsolattartó több intervallumra is kiterjed, akkor csak abba az intervallumba számít, amikor a kapcsolattartóval végzett kapcsolatfelvételi munka befejeződött.
Dátum	A bejelentett információk dátuma.
Üzemidő	Az az időtartam, amíg az ügynök olyan állapotban volt, amely készen állt a ACD kapcsolatba lépett vagy ACD kapcsolatot kezelt az időköz alatt. Ez magában foglalja a kész, a beszélgetés, a tartás és a munkaidőt.
Kihasználtság %	Az ügynök által a ACD kezelésével töltött időköz százalékos aránya Kapcsolattartók annak az időnek a teljes időtartamához viszonyítva, amíg az ügynök be van jelentkezve, és készen áll a kapcsolatok kezelésére az intervallum alatt. Kihasználtság % = A ÷ B Ahol: A = A kezelt kapcsolatok teljes kezelési ideje B = Összes üzemidő
Készenléti állapot ideje	Az az időtartam, ameddig az ügynök be van jelentkezve és arra vár, hogy ACD hívást az időköz alatt.
Kihasználtság %	A kihasználtsági százalék az ügynök által a kezeléssel töltött idő százalékos aránya ACD kapcsolattartókat az ügynök által az intervallum alatt bejelentkezett teljes idő függvényében. Kihasználtsági % = A ÷ B Ahol: A = a kezelt kapcsolatok teljes kezelési ideje (a ACD által jelentett teljes időtartam) B = A munkamenet (bejelentkezés) teljes ideje (a ACD által jelentett összeg)

Ügynök túlórája

Az Ügynök túlórája jelentés megjeleníti a kiválasztott ügynökök által a kiválasztott csapatokban vagy szolgáltatási várólistákban ledolgozott túlórák számát a kiválasztott dátumtartományban.

Azt is kiválaszthatja, hogy mely mezők jelenjenek meg, kivéve az Ügynök neve és a Dátum mezőket, amelyek kötelezőek. Alapértelmezés szerint az összes mező ki van jelölve.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Időtartam	Egy tevékenység időtartama.
Befejezési idő	A nap befejezési ideje.
Kezdés ideje	A műszak kezdési ideje.
Felhasználónév	Az ügynök felhasználóneve.

Ügynöki jelentéskártya

Az Ügynöki jelentéskártya jelentés teljesítményadatokat jelenít meg.

Ha QM telepítve van, és a WFM be van állítva a kiértékelési űrlap adatainak importálására, az Értékelési űrlap legördülő lista megjeleníti a QM programban az ügynök teljesítményének kiértékeléséhez használt kiértékelési űrlapok listáját. Ha ki van választva egy értékelési űrlap, akkor az Ügynöki jelentés kártyán lévő adatok csak a kiválasztott értékelési űrlapot használó ügynökértékelések adatait tükrözik, és megfelelnek az összes többi jelentéskiválasztási feltételnek.

A Célmetrikák szakasz a következő statisztikákhoz beállított alapértelmezett mezőértékeket jeleníti meg.

Statisztikai	Alapértelmezett érték
Átlagos minőségi mutató	75
Átlagos óránkénti hívások	10
Adherencia%	75
Megfelelőség %	0
Kihasználtság %	0

Statisztikai	Alapértelmezett érték
Kihasználtság %	0
Átlagos kezelési idő	0
Átlagos Beszédidő	0
Átlagos munkaidő	0
Átlagos tartás idő	0
Átlagos készenléti idő	0

Ezeket a célokat tetszés szerint módosíthatja. Az ügynöki jelentéskártya létrehozásakor megjelenik az ügynök vagy csapat teljesítménye ezekhez a célokhoz képest. A megjelenített értékek súlyozott átlagok.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Adherencia% munkájukhoz	Az a százalékos arány, amely leírja, hogy az ügynökök mennyire tartják magukat a tervezett ütemezés az intervallumon belül. Ez az információ a termelékenységi adatokkal rendelkező ügynökök számára érhető el. Adherencia % = (A ÷ B) × 100 Ahol: A = Összes perc betartásban B = Összes perc, amelyet nem tartottak be C = Összes konfigurált ütemezés-betartási perc
Átlagos óránkénti hívások	Az óránkénti hívások átlagos számának kiszámítása. Átlagos hívás/óra = 3600 ÷ (A + B) Ahol: A = az időköz alatt befejezett ACD hívás beszélgetési ideje másodpercben B = Hívás utáni munkaidő másodpercben ACD hívás esetén

Mez	Definíció
	Az időköz alatt befejeződött
Átlagos kezelési idő	Az ügynök átlagos ACD kapcsolatfeldolgozási ideje (keresztintervallum) Az intervallumra. Az átlag nulla lesz, ha a kezelt hívások száma nulla az időköz alatt. Átlagos kezelési idő = (A + B + C) ÷ D Ahol: A = az intervallum alatt kezelt ACD névjegyek teljes beszélgetési ideje B = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők teljes tartási ideje C = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők érintkezés utáni teljes munkaidője D = Az adott időszakban kezelt ACD kapcsolatok teljes száma
Átlagos tartás idő	Az ügynök tényleges átlagos tartásban töltött ideje (keresztintervallum) ACD intervallumban kezelt kapcsolatok. Ez magában foglalja az átutalások és konferenciák várakozási idejét is. Az átlag nulla lesz, ha a Kezelt hívások száma nulla az intervallumban. Átlagos tartási idő = A ÷ B Ahol: A = Az az időtartam, ameddig az ügynökök az adott időszakban tartásba helyezték a kapcsolatokat, beleértve az átutalások és konferenciák várakozási idejét is B = Az időszak alatt felfüggesztett kapcsolatok száma. Előfordulhat, hogy egy hívás többször is tartásba került.
Átlagos minőségi mutató	Az ügynök által az intervallum alatt befejezett hívások átlagos minőségi pontszáma. A minőségi mutatók a Felvétel funkcióval kiértékelt hívásokból származnak

Mező	Definíció
	és minőségirányítás. Átlagos minőségi mutató = A ÷ B Ahol: A = Az ügynök által az intervallum alatt befejezett, értékelt hívások összesített minőségi mutatóinak összege B = Az ügynök által az intervallum alatt befejezett összes kiértékelt hívás
Átlagos készenléti idő	Az ügynök tényleges átlagos időtartama másodpercben ügynök állapota. Az átlag nulla lesz, ha a Kezelt hívások száma nulla az intervallumban. A számítás során mind a keresztintervallum, mind az intervallumon belüli adatok használatosak. Átlagos készenléti idő = A ÷ B Ahol: A = Az az időtartam, ameddig az ügynök Kész ügynök állapotban van az intervallum alatt B = Az adott időszakban létrejött kapcsolatfelvételek száma
Átlagos Beszédidő	A kezelt ACD átlagos érintkezési ideje (intervallumok között) Kapcsolattartók az ügynökhöz az intervallumra. Az átlag nulla lesz, ha a Kezelt hívások száma nulla az intervallumban. Átlagos beszélgetési idő = (A + B) ÷ C Ahol: A = az intervallum alatt kezelt ACD névjegyek teljes beszélgetési ideje B = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők teljes tartási ideje C = Az adott időszakban kezelt ACD kapcsolatok száma összesen

Mez	Definíció
Átlagos munkaidő	Az érintkezés utáni átlagos munkaidő (keresztintervallum) másodpercben kifejezve a ACD kezelte az ügynök kapcsolattartóit az intervallumban. Az átlag nulla lesz, ha a Kezelt hívások száma nulla az intervallumban. Átlagos munkaidő = A ÷ B Ahol: A = Kapcsolatfelvétel utáni munkaidő az intervallum alatt befejezett kapcsolatoknál B = Az adott időszakban létrejött kapcsolatfelvételek száma
Megfelelőség %	A megfelelőség annak az időintervallumnak a százaléka, amelyet az ágens a Megfelelő idő, függetlenül attól, hogy az ügynök milyen napszakban dolgozik. A menetrend betartása nem veszi figyelembe az érkezési és távozási időket. Például egy ügynök, akinek 8:00 AM és 16:00 óra között kell dolgoznia, de ehelyett 10:00 AM és 18:00 óra között dolgozik, megfelel az ütemtervnek, de nem tartja be azt. Ez az információ a termelékenységi adatokkal rendelkező ügynökök számára érhető el. A megfelelőség kiszámítása a következő képlet szerint történik: Megfelelőség % = (A ÷ B) × 100 Ahol: A = Az ügynök szolgálatban töltött teljes időtartama, függetlenül attól, hogy az ügynök szolgálatban van-e vagy sem B = Az ügynök tervezett szolgálati ideje alatt a teljes idő, függetlenül attól, hogy az ügynök ténylegesen szolgálatban van-e vagy sem
Kihasználtság %	Az ügynök által a ACD kezelésével töltött időköz százalékos aránya Kapcsolattartók annak az időnek a teljes időtartamához viszonyítva, amíg az ügynök be van jelentkezve, és készen áll a kapcsolatok kezelésére az intervallum alatt. Kihasználtság % = A ÷ B Ahol:

Mező	Definíció
	A = A kezelt kapcsolatok teljes kezelési ideje B = Összes üzemidő
Kihasználtság %	A kihasználtsági százalék az ügynök által a kezeléssel töltött idő százalékos aránya ACD kapcsolattartókat az ügynök által az intervallum alatt bejelentkezett teljes idő függvényében. Kihasználtsági % = A ÷ B Ahol: A = a kezelt kapcsolatok teljes kezelési ideje (a ACD által jelentett teljes időtartam) B = A munkamenet (bejelentkezés) teljes ideje (a ACD által jelentett összeg)

Ügynök ütemezése naponta

Az Ügynökütemezés napi jelentése részletezi a kiválasztott ügynökök ütemezett tevékenységeit napi bontásban a kiválasztott dátumtartományban.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Tevékenység időtartam	Egy ütemezett tevékenység időtartama percben.
Tevékenység befejezési időpontja	A tevékenység ütemezett befejezési időpontja.
Tevékenység kezdési ideje	A tevékenység ütemezett kezdési időpontja.
Tevékenység típusa	A tevékenység típusa: megbízás, szünet, zárt szolgáltatás, kivétel, ebéd, Vagy projekt.
Szolgáltatási várólista	Az ügynök által támogatott szolgáltatás-várólista neve.

Ügynök ütemezése hetente

Az Ügynökütemezés heti jelentés részletezi a kiválasztott ügynökök ütemezett tevékenységeit hetente, a kiválasztott dátumtól kezdve.

Azt is kiválaszthatja, hogy mely mezők jelenjenek meg, kivéve az Ügynök neve, Ügynök száma, Arr (érkezési idő) és Dep (indulási idő), amelyek kötelezőek. Alapértelmezés szerint az összes mező ki van jelölve.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Üzemidő	Az ügynök ütemezett üzemóráinak száma.
Fizetett órák hozzárendelése	Az ügynök számára ütemezett fizetett megbízási idő összege a intervallum.
Fizetett órák szünete	Az ügynök számára az intervallumra ütemezett fizetett szünetidő összege.
Fizetett órák Zárva szolgáltatás	Az ügynök számára ütemezett fizetett lezárt szolgáltatási várólista ideje Az intervallum.
Fizetett órákra vonatkozó kivétel	Az ügynök számára ütemezett fizetett kivételidő összege a intervallum.
Fizetett órák ebéd	Az ügynök számára az intervallumra ütemezett fizetett ebédidő összege.
Fizetett órák projekt	Az ügynök számára az intervallumra ütemezett fizetett projektidő
összege. Fizetett órák összesen	Az intervallum összes fizetett órája. Fizetett órák összesen = Üzemórák + Fizetett órák Szünet + Fizetett órák Ebéd + Fizetett órák kivétel + Fizetett órák Projekt + Fizetett órák Hozzárendelés + Fizetett órák Munkaidő Munkaidő Szolgáltatás

Ügynökszolgáltatás várólista-időköze

Az Agent Service Queue Interval jelentés megjeleníti a kiválasztott ügynökök tevékenységét a kiválasztott szolgáltatási várólistákban félórás időközönként egy kiválasztott dátumon.

Azt is kiválaszthatja, hogy mely mezők jelenjenek meg, kivéve az Ügynök, az Intervallum és a Szolgáltatási várólistát, amelyek kötelezőek. Alapértelmezés szerint az összes mező ki van jelölve.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Átlagos kezelési idő	Az ügynök átlagos ACD kapcsolatfeldolgozási ideje (keresztintervallum) Az intervallumra. Az átlag nulla lesz, ha a kezelt hívások száma nulla az időköz alatt. Átlagos kezelési idő = (A + B + C) ÷ D Ahol: A = az intervallum alatt kezelt ACD névjegyek teljes beszélgetési ideje B = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők teljes tartási ideje C = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők érintkezés utáni teljes munkaidője D = Az adott időszakban kezelt ACD kapcsolatok teljes száma
Átlagos Beszédidő	A kezelt ACD átlagos érintkezési ideje (intervallumok között) Kapcsolattartók az ügynökhöz az intervallumra. Az átlag nulla lesz, ha a Kezelt hívások száma nulla az intervallumban. Átlagos beszélgetési idő = (A + B) ÷ C Ahol: A = az intervallum alatt kezelt ACD névjegyek teljes beszélgetési ideje B = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők teljes tartási ideje C = Az adott időszakban kezelt ACD kapcsolatok száma összesen
Átlagos munkaidő	Az érintkezés utáni átlagos munkaidő (keresztintervallum) másodpercben kifejezve a ACD kezelte az ügynök kapcsolattartóit az intervallumban. Az átlag a következő lesz:

Mező	Definíció
	Nulla, ha a Kezelt hívások értéke nulla az időköz alatt. Átlagos munkaidő = A ÷ B Ahol: A = Kapcsolatfelvétel utáni munkaidő az intervallum alatt befejezett kapcsolatoknál B = Az adott időszakban létrejött kapcsolatfelvételek száma
Kezelt hívások	A szolgáltatási várólista vagy ügynök által befejezett ACD kapcsolatok száma az intervallum alatt. Ha egy kapcsolattartó több intervallumra is kiterjed, akkor csak abba az intervallumba számít, amikor a kapcsolattartóval végzett kapcsolatfelvételi munka befejeződött.
Befejezés	A jelentés által felölelt nap vagy intervallum vagy időszak vége.

Ügynöki feladatok százalékos aránya

Az Ügynöki feladatok százalékos aránya jelentés a kiválasztott ügynökök tevékenységeit a kiválasztott ügynökök teljes munkaidejének százalékában jeleníti meg a kiválasztott dátumtartományban napi, heti vagy havi bontásban.

Azt is kiválaszthatja, hogy mely mezők jelenjenek meg, kivéve az Ügynök neve és a Dátum mezőket, amelyek kötelezőek. Alapértelmezés szerint az összes mező ki van jelölve.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Hozzárendelés százalékos aránya	Az ütemezett hozzárendelési idő százalékos aránya az intervallumban. Hozzárendelés százalékos aránya = (A ÷ B) × 100 Ahol: A = ütemezett hozzárendelési munkaidő az intervallumra B = az intervallum teljes ütemezett ideje
Százalékos szünet	Az időköz ütemezett szünetidejének százalékos aránya.

Mez	Definíció
	Százalékos törés = (A ÷ B) × 100 Ahol: A = Az intervallum ütemezett szünetideje B = az intervallum teljes ütemezett ideje
Lezárási százalék	Az intervallum zárási idejének százalékos aránya. Lezárási százalék = (A ÷ B) × 100 Ahol: A = Az intervallum tervezett zárási ideje B = az intervallum teljes ütemezett ideje
Százalékos kivétel	Az intervallum kivételidejének százalékos aránya. Százalékos kivétel = (A ÷ B) × 100 Ahol: A = Az intervallum ütemezett kivételideje B = az intervallum teljes ütemezett ideje
Százalékos üzemidő	Az üzemidő százalékos aránya az intervallumban. Szolgáltatási százalék = (A ÷ B) × 100 Ahol: A = az intervallum ütemezett üzemközbeni ideje B = az intervallum teljes ütemezett ideje
Ebéd százaléka	Az ebédidő százalékos aránya az intervallumban. Ebéd százalékos aránya = (A ÷ B) × 100 Ahol: A = az intervallum ütemezett ebédideje B = az intervallum teljes ütemezett ideje

Mez	Definíció
Túlórák százalékos aránya	A túlóra százalékos aránya az intervallumban. Túlóra százaléka = (A ÷ B) × 100 Ahol: A = az intervallum ütemezett túlórája B = az intervallum teljes ütemezett ideje
Projekt százalékos aránya	A projektidő százalékos aránya az intervallumban. Projekt százalékos aránya = (A ÷ B) × 100 Ahol: A = az intervallum tervezett projektideje B = az intervallum teljes ütemezett ideje
Felhasználónév	Az ügynök felhasználóneve.

Ügynök és csapat termelékenysége

Az Ügynök és csapat termelékenysége jelentés megjeleníti az ügynök vagy csapat termelékenységi statisztikáit egy kiválasztott dátumtartományban napi, heti vagy havi bontásban. A statisztikák csak azokra az időszakokra vonatkoznak, amikor az ügynök be van jelentkezve, vagy amikor a ACD adatokat jelent.

MEGJEGYZÉS: Ha csak egy vagy több csapatot választ ki, akkor létrejön a csapat termelékenységi jelentése. Ha kiválaszt egy vagy több csapatot és egy vagy több ügynököt, akkor ügynöktermelékenységi jelentés készül.

MEGJEGYZÉS: A jelentésben szereplő Tapadási % és Megfelelőségi % értékek a betartás vagy a megfelelőség kiszámításának javítása előtt kiszámított adatokon alapulnak. Ennek eredményeképpen az értékek a következők:
Egyszerű átlagok és nem súlyozott átlagok.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
ACD-azonosító	Az ügynök azonosítója a ACD.
Adherencia% munkájukhoz	Az a százalékos arány, amely leírja, hogy az ügynökök mennyire tartják magukat a tervezett

Mez	Definíció
	ütemezés az intervallumon belül. Ez az információ a termelékenységi adatokkal rendelkező ügynökök számára érhető el. Adherencia % = (A ÷ B) × 100 Ahol: A = Összes perc betartásban B = Összes perc, amelyet nem tartottak be C = Összes konfigurált ütemezés-betartási perc
Ügynöknév	Az ügynök teljes neve.
Átlagos kezelési idő	Az ügynök átlagos ACD kapcsolatfeldolgozási ideje (keresztintervallum) Az intervallumra. Az átlag nulla lesz, ha a kezelt hívások száma nulla az időköz alatt. Átlagos kezelési idő = (A + B + C) ÷ D Ahol: A = az intervallum alatt kezelt ACD névjegyek teljes beszélgetési ideje B = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők teljes tartási ideje C = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők érintkezés utáni teljes munkaidője D = Az adott időszakban kezelt ACD kapcsolatok teljes száma
Átlagos tartás idő	Az ügynök tényleges átlagos tartásban töltött ideje (keresztintervallum) ACD intervallumban kezelt kapcsolatok. Ez magában foglalja az átutalások és konferenciák várakozási idejét is. Az átlag nulla lesz, ha a Kezelt hívások száma nulla az intervallumban. Átlagos tartási idő = A ÷ B

Mez	Definíció
	Ahol: A = Az az időtartam, ameddig az ügynökök az adott időszakban tartásba helyezték a kapcsolatokat, beleértve az átutalások és konferenciák várakozási idejét is B = Az időszak alatt felfüggesztett kapcsolatok száma. Előfordulhat, hogy egy hívás többször is tartásba került.
Átlagos nem kész idő	Az ügynök által a Nem kész ügynök állapotban töltött átlagos időtartam. A(z) Az átlag nulla lesz, ha a Kezelt hívások értéke nulla az intervallumban. A számítás során mind a keresztintervallum, mind az intervallumon belüli adatok használatosak. Átlagos nem kész idő = A ÷ B Ahol: A = Az az időtartam, ameddig az ügynök "Nem kész" ügynök állapotban van az intervallum alatt B = Az adott időszakban létrejött kapcsolatfelvételek száma
Átlagos készenléti idő	Az ügynök tényleges átlagos időtartama másodpercben ügynök állapota. Az átlag nulla lesz, ha a Kezelt hívások száma nulla az intervallumban. A számítás során mind a keresztintervallum, mind az intervallumon belüli adatok használatosak. Átlagos készenléti idő = A ÷ B Ahol: A = Az az időtartam, ameddig az ügynök Kész ügynök állapotban van az intervallum alatt B = Az adott időszakban létrejött kapcsolatfelvételek száma
Átlagos Beszédidő	A kezelt ACD átlagos érintkezési ideje (intervallumok között) Kapcsolattartók az ügynökhöz az intervallumra. Az átlag nulla lesz, ha a Kezelt hívások száma nulla az intervallumban. Átlagos beszélgetési idő = (A + B) ÷ C

Mez	Definíció
	Ahol: A = az intervallum alatt kezelt ACD névjegyek teljes beszélgetési ideje B = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők teljes tartási ideje C = Az adott időszakban kezelt ACD kapcsolatok száma összesen
Átlagos munkaidő	Az érintkezés utáni átlagos munkaidő (keresztintervallum) másodpercben kifejezve a ACD kezelte az ügynök kapcsolattartóit az intervallumban. Az átlag nulla lesz, ha a Kezelt hívások száma nulla az intervallumban. Átlagos munkaidő = A ÷ B Ahol: A = Kapcsolatfelvétel utáni munkaidő az intervallum alatt befejezett kapcsolatoknál B = Az adott időszakban létrejött kapcsolatfelvételek száma
Kezelt hívások	A szolgáltatási várólista vagy ügynök által befejezett ACD kapcsolatok száma az intervallum alatt. Ha egy kapcsolattartó több intervallumra is kiterjed, akkor csak abba az intervallumba számít, amikor a kapcsolattartóval végzett kapcsolatfelvételi munka befejeződött.
Kimenő hívások	**Kimenő hívások** Az ügynök által az időköz alatt befejezett külső kimenő ACD hívások száma.
Óránkénti hívások	Az óránként kezelt ACD hívások száma. Mind a keresztintervallum, mind a Az intervallumon belüli adatokat a számítás során használják. Óránkénti hívások = (A × 3600) ÷ B Ahol: A = az adott órában kezelt hívások száma

Mez	Definíció
	B = Az üzemidő teljes időtartama másodpercben kifejezve az óra folyamán
Átirányított hívások	A ACD átirányított és konferenciahívás száma, amelyet a ügynök az intervallum alatt.
Megfelelőség %	A megfelelőség annak az időintervallumnak a százaléka, amelyet az ágens a Megfelelő idő, függetlenül attól, hogy az ügynök milyen napszakban dolgozik. A menetrend betartása nem veszi figyelembe az érkezési és távozási időket. Például egy ügynök, akinek 8:00 AM és 16:00 óra között kell dolgoznia, de ehelyett 10:00 AM és 18:00 óra között dolgozik, megfelel az ütemtervnek, de nem tartja be azt. Ez az információ a termelékenységi adatokkal rendelkező ügynökök számára érhető el. A megfelelőség kiszámítása a következő képlet szerint történik: Megfelelőség % = (A ÷ B) × 100 Ahol: A = Az ügynök szolgálatban töltött teljes időtartama, függetlenül attól, hogy az ügynök szolgálatban van-e vagy sem B = Az ügynök tervezett szolgálati ideje alatt a teljes idő, függetlenül attól, hogy az ügynök ténylegesen szolgálatban van-e vagy sem
Dátum	A bejelentett információk dátuma.
Alkalmazotti azonosító	Az ügynök alkalmazotti azonosítószáma.
Kihasználtság %	Az ügynök által a ACD kezelésével töltött időköz százalékos aránya Kapcsolattartók annak az időnek a teljes időtartamához viszonyítva, amíg az ügynök be van jelentkezve, és készen áll a kapcsolatok kezelésére az intervallum alatt. Kihasználtság % = A ÷ B Ahol: A = A kezelt kapcsolatok teljes kezelési ideje B = Összes üzemidő

Mez	Definíció
Teljes kezelési idő	A tényleges teljes ACD érintkezéskezelési idő (keresztintervallumok) másodpercben Az ügynök vagy a szolgáltatás várólistájához az időközben. Ez magában foglalja a beszélgetést, a tartást és a munkaidőt. Teljes kezelési idő = beszélgetési idő + tartási idő + munkaidő
Teljes tartási idő	az ágens tényleges teljes tartási ideje (intervallumok között) másodpercben, Beleértve az átutalások és konferenciák várakozási idejét az intervallum alatt.
Teljes üzemidő	A teljes üzemidő (az intervallumon belül) az a másodpercben kifejezett teljes idő, amely Az ügynök olyan állapotban volt, hogy készen állt egy ACD kapcsolatfelvételre, vagy ACD kapcsolatot kezelt az intervallum alatt. Szolgáltatási idő = Beszélgetési idő + Tartási idő + Munkaidő + Fenntartott idő + Készenléti idő
Teljes bejelentkezési idő	Az ügynök teljes bejelentkezési ideje (intervallumon belül) másodpercben Az intervallum. Munkamenetben = Beszélgetési idő + Tartási idő + Munkaidő + Fenntartott idő + Készenléti idő + Nem Készenléti idő + Egyéb idő
Összes nem kész idő	A teljes nem kész idő (az intervallumon belül) a ügynök nem kész ügynök állapotban volt az időköz alatt.
Teljes készenléti idő	A teljes készenléti idő (az intervallumon belül) az ügynök teljes ideje másodpercben Az időköz alatt Kész ügynök állapotban volt.
Teljes beszélgetési idő volt.	A tényleges teljes beszélgetési idő (intervallumokon át), amelyen az ügynök ACD kapcsolatban Az idő attól kezdődik, hogy az ügynök válaszol egy ACD kapcsolattartóra, addig az időpontig, amikor az ügynök bontja a kapcsolatot, és nem tartalmazza a tartási időt.
Összesen Munka Idő	Az ügyintéző tényleges teljes munkaidője (keresztintervallum) másodpercben.
Kihasználtság %	A kihasználtsági százalék az ügynök által a kezeléssel töltött idő százalékos aránya ACD kapcsolattartókat az ügynök által az intervallum alatt bejelentkezett teljes idő függvényében. Kihasználtsági % = A ÷ B

Mező	Definíció
	Ahol: A = a kezelt kapcsolatok teljes kezelési ideje (a ACD által jelentett teljes időtartam) B = A munkamenet (bejelentkezés) teljes ideje (a ACD által jelentett összeg)

Hozzárendelt kivétel

A Hozzárendelt kivétel jelentés megjeleníti a kiválasztott ügynökökhöz rendelt kiválasztott kivételtípus összes előfordulását a kiválasztott dátumtartományban. A kivételtípusok létrehozása és karbantartása a Kivételtípusok kezelése lapon történik (Alkalmazáskezelés > tevékenységek > Kivételtípusok).

MEGJEGYZÉS: Egész napos kivételek lehetnek olyan dátumokon, amelyekhez még nem futottak ütemezések. Ebben az esetben a kivételek Kezdés, Befejezés és Időtartam mezője üres lesz. Egyszer egy
Ütemezés futott ezekre a dátumokra, a jelentés ezekben a mezőkben jeleníti meg az értékeket.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Ügynökazonosító	Az ügynök rendszerazonosító száma.
Dátum	A bejelentett információk dátuma.
Időtartam	Egy tevékenység időtartama.
Befejezés	A jelentés által felölelt nap vagy intervallum vagy időszak vége.
Egész nap	Kivétel, amely a teljes műszakban tart.
Kivétel	A kivétel neve.
Kezdés	A jelentés által lefedett nap vagy intervallum kezdési időpontja vagy időszakának kezdete.

Költségvetési tervezés

A költségvetés-tervezési jelentés megjeleníti a szerepkörenkénti becsült bérköltséget az azonosított időkeretre. A jelentés futtatásához már létre kell hoznia egy stratégiai előrejelzést a szolgáltatási várólistához.

A jelentésben megjelenített emberi erőforrások a Stratégiai erőforrások kezelése oldalon konfigurálhatók. Függetlenül attól, hogy az erőforrásköltség hogyan van konfigurálva (havi, éves vagy egyszeri kiadásként) a Stratégiai erőforrások lapon, az érték havi költséggé alakul. Ez az érték használatos a jelentés kiszámításához.

A jelentés kiszámítása

Az egyes emberierőforrás-típusok adott hónapra tervezendő száma = (előre jelzett ügynökök száma a hónapra) × (az alaperőforrás erőforrás-aránya az ügynökerőforráshoz) × (erőforrás aránya ehhez az erőforráshoz) × (erőforrásköltség).

> **PÉLDA**
> Ha minden 10 ügynökhöz tartozik egy felügyelő, és minden második felügyelőhöz egy menedzser, és a menedzserenkénti költség $5,000, akkor a szükséges vezetők költségének kiszámítására szolgáló képlet egy olyan hónapban, ahol az ügynökök előrejelzett száma 100, a következő:
>
> Vezetők havi költsége = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5 000) = $25,000 5 menedzser esetén

A jelentésben megjelenő mezők a Stratégiai erőforrások oldalon konfigurált emberi erőforrásoktól függenek. A mezők megjelenési sorrendje nem szabható testre.

Létesítménytervezés (hardver)

A Létesítménytervezés (hardver) jelentés megjeleníti azokat a tárgyi eszközöket (berendezéseket, bútorokat és berendezéseket), amelyeket a kiválasztott szolgáltatási várólista várhatóan használni fog a kiválasztott dátumtartományban.

A jelentésben megjelenített tőkeelemek a Stratégiai erőforrások kezelése oldalon konfigurálhatók.

A jelentés futtatásához már létre kell hoznia egy stratégiai előrejelzést a szolgáltatási várólistához.

A jelentés kiszámítása

Az adott hónapra tervezendő tőkeelem száma = (előre jelzett ügynökök száma a hónapra) × (az alaperőforrás erőforrás-aránya az ügynökerőforráshoz) × (erőforrásarány ehhez az erőforráshoz).

> **PÉLDA**
> Ha minden 10 ügynökhöz tartozik egy felügyelő és minden második felügyelőhöz egy telefon, akkor a képlet az egy hónapban szükséges telefonok számának kiszámításához, ahol az ügynökök előrejelzett száma 100, a következő:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 telefon

A jelentésben megjelenő mezők a Stratégiai erőforrások oldalon konfigurált tőkeelemektől függenek. A Hónap mező kitöltése kötelező. A mezők megjelenési sorrendje nem szabható testre.

Felvételi terv

A Felvételi terv jelentés megjeleníti azoknak az alkalmazottaknak a tervezett számát, akiknek az egyes felvételi szakaszokban jelen kell lenniük ahhoz, hogy az azonosított időkereten belül megfeleljenek a szükséges személyzeti szinteknek.

- A jelentésben megjelenített emberi erőforrások a Stratégiai erőforrások kezelése oldal.
- A jelentés futtatásához már létre kell hoznia egy stratégiai előrejelzést a szolgáltatási várólistához.
- A jelentés kiindulópontja a Stratégiai erőforrások oldalon található aktuális erőforrásszám.
- A jelentéskérés részeként megadott lemorzsolódási érték az aktuális erőforrásszámra lesz alkalmazva. A kiszámított érték és a felvételi tervben a hónapra előre jelzett erőforrásigény közötti különbség az az erőforráshiány, amelyet a felvételi tervnek ki kell töltenie.
- A rendszer az egyes felvételi lépések lemorzsolódási arányát alkalmazza. Ettől az ábrától visszafelé haladva kiszámítja a szükséges erőforrások számát az egyes lépések elején.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Lemorzsolódási arány	Az alkalmazottak előléptetés, áthelyezés vagy felmondás miatti elvesztésének aránya.
Időtartam	Egy tevékenység időtartama.
Befejező dátum	A jelentett információk záró dátuma.
FTE	A teljes munkaidős egyenértékben (FTE) foglalkoztatottak száma.
Kezdési dátum	A jelentett információk kezdő dátuma.

A jelentés fejléce a következő összegző információkat is tartalmazza:

- Cél FTE – A stratégiai terv által a kiválasztott időszakra kiszámított FTE.
- Elérhető FTE – A stratégiai terv által a kiválasztott időszakra kiszámított rendelkezésre álló FTE (az aktuális számláláson alapuló lemorzsolódás után).
- FTE hézag – A cél FTE és az elérhető FTE közötti különbség.

Időköz Szolgáltatási várólista

Az Időköz Szolgáltatási várólista jelentés átfogó statisztikákat jelenít meg a kiválasztott szolgáltatási várólistákról félórás időközönként a kiválasztott napon.

Azt is kiválaszthatja, hogy mely mezők jelenjenek meg. Alapértelmezés szerint az összes mező ki van jelölve.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Ügynökök Tényleges	A szolgáltatást támogató teljes munkaidős egyenérték (FTE) ügynökök száma Várólista az időköz alatt. Az ügynök ideje csak akkor szerepel, ha az ügynök szolgálatban van. Ügynökök tényleges = A ÷ 1800 Ahol: A = Szolgáltatási időben, másodpercben, a szolgáltatási várólista támogatására ütemezett ügynökök esetében az időköz alatt
Ügynökök előrejelzése	A szolgáltatási várólistához szükséges előrejelzett ügynökök száma a intervallum. Ügynökök előrejelzése = Előrejelzett ügynökök összege ÷ Legalább egy előrejelzett ügynökkel rendelkező intervallumok száma
Kivetített ügynökök	A szolgáltatási várólistához szükséges ügynökök tervezett száma a intervallum. Ez egy trendszámítás, amely a tényleges és előre jelzett ügynökök aktuális trendjén alapul. Tervezett ágensek = a tervezett ágensek összege ÷ legalább egy tervezett ügynökkel végzett intervallumok száma

Mező	Definíció
Ütemezett ügyintézők	A szolgáltatási várólistára ütemezett ügynökök száma az időköz során.
Ügynökök zsugorodása	A zsugorodás után várható szerek száma. Ügynökök zsugorodása = ütemezett ügynökök – (ütemezett ügynökök × zsugorodási százalék) ÷ 100
Átlagos érintkezés utáni munkaidő	Az érintkezés utáni tényleges munkaidő az intervallum alatt.
Tényleges Átlagos kapcsolatfelvétel utáni munkaidő-előrejelzés	Az intervallum során az érintkezés utáni előrejelzett átlagos munkaidő.
Tényleges átlagos beszélgetési idő	A tényleges átlagos beszélgetési idő az intervallum alatt.
Átlagos beszélgetési idő előrejelzés	**Átlagos beszélgetési idő előrejelzés** Az intervallum előrejelzett átlagos beszélgetési ideje.
Elhagyott hívások	**Elhagyott hívások** A szolgáltatási várólistára irányított ACD hívások száma abban az időszakban, amikor a hívó fél letette a telefont, miközben sorban állt, vagy miközben az ügynök telefonján csengetett. A hívások abban az intervallumban számítanak, amikor a hívó letette a telefont.
Kezelt hívások	A szolgáltatási várólista vagy ügynök által befejezett ACD kapcsolatok száma az intervallum alatt. Ha egy kapcsolattartó több intervallumra is kiterjed, akkor csak abba az intervallumba számít, amikor a kapcsolattartóval végzett kapcsolatfelvételi munka befejeződött.
Hívások újraütemezése	A szolgáltatásvárólistára irányított hívások újrajelzett száma a intervallum.
Aktuálisan felajánlott hívások	Az időköz során a szolgáltatási várólistára irányított hívások tényleges száma amelyek megválaszolva vannak, vagy a szolgáltatássorban végződnek. A legtöbb esetben a hívást a rendszer abba az időközbe számolja, amely alatt a szolgáltatási várólistára irányítja.
Felajánlott hívások előrejelzése	A szolgáltatási várólistára irányított hívások előrejelzett száma a intervallum.

Mező	Definíció
Kezelt %	Az ügynök által kezelt hívások százalékos aránya a Az ügynöknek felajánlott hívások. Kezelt % = (A ÷ B) × 100 Ahol: A = Az ügynök által kezelt ACD hívások száma, miközben be van jelentkezve az intervallum alatt B = Az ügynöknek felajánlott ACD hívások teljes száma, miközben be van jelentkezve az intervallum alatt
Intervallum	A félórás ütemezési intervallum kezdési ideje.
Kihasználtság % Tényleges kezelésével tölt	Annak az időnek a tényleges százalékos aránya, amelyet az ügynök ACD kapcsolattartók Viszonyul ahhoz az időhöz, amíg az ügynök be van jelentkezve és készen áll a kapcsolatok kezelésére az intervallum alatt. Kihasználtság % = A ÷ B Ahol: A = A kezelt kapcsolatok teljes kezelési ideje B = Összes üzemidő
Foglaltsági % előrejelzés	Az ügynök által a ACD kezelésével töltött idő előrejelzett százalékos aránya Kapcsolattartók annak az időnek a teljes időtartamához viszonyítva, amíg az ügynök be van jelentkezve, és készen áll a kapcsolatok kezelésére az intervallum alatt. Kihasználtsági % előrejelzés = Szum (foglaltsági előrejelzés) ÷ Összeg (felajánlott kapcsolatok előrejelzése)
Pontosság %	Az előre jelzett hívások és a ténylegesen felajánlott hívások közötti eltérés, százalék. Pontosság % = (A ÷ B) × 100 Ahol:

Mező	Definíció
	A = Előrejelzett hívások B = Ténylegesen felajánlott hívások
Zsugorodás %	Az érték nem támogatott. Null/üres értéket ad vissza.

Ezek a mezők csak interaktív szolgáltatási várólistákban jelennek meg

Mező	Definíció
A válaszidő átlagos sebessége Tényleges	Az a tényleges átlagos idő, amelyet a hívók sorban állással töltenek a hívásaik fogadására várva.
A válaszidő előrejelzésének átlagos sebessége	Az előrejelzett átlagos időtartam, amelyet a hívások sorban állással töltenek a hívásaik fogadására várva.
Ütemezett szolgáltatási szint másodpercben	Az a tervezett másodpercszám, amelyen belül a hívást fogadni kell ahhoz, hogy a szolgáltatási szintre vonatkozó célkitűzés teljesüljön.
Szolgáltatási szint % tényleges cél, amely gyakran	A tényleges szolgáltatási szint százalékos aránya, a válaszadás sebességére vonatkozó A hívások megadott számú másodpercen belüli fogadásának százalékában kifejezve. Ennek az értéknek az összesítése (például a fedezeti fiókban, az Előrejelzés oldal összesítő sorában és a jelentésekben megjelenő érték) súlyozott számításon alapul, amely az intervallum szolgáltatási szintjét és a felajánlott kapcsolattartókat használja.
Szolgáltatási szint % előrejelzés	A szolgáltatási szinten belül fogadott hívások előrejelzett százalékos aránya: Küszöbérték, intervallumonként.
Szolgáltatási szint % cél	A szolgáltatási szinten belül fogadandó hívások célszázaléka Küszöbérték, intervallumonként.
Szolgáltatási szint % ütemezett	A szolgáltatási szinten belül fogadott hívások várható százalékos aránya küszöbérték, intervallumonként. Ez egy valós idejű számítás, amely a jelentés létrehozásakor történik.

Mező	Definíció
Szolgáltatási szint százalékos zsugorodása	A várható szolgáltatási szint százalékos aránya a várható ügynökök alapján Zsugorodás után. Ha például a szolgáltatási szint % ütemezése 80 százalék, és 10 ügynök ütemezése 10 százalékos zsugorodási %-kal, akkor az ügynökök zsugorodása közelebb lesz a kilenc ügynökhöz, és a szolgáltatási szint százalékos zsugorodása 80 százaléknál kisebb lesz.

Ez a mező csak a nem interaktív szolgáltatási várólistákban jelenik meg

Mező	Definíció
Sorban álló kapcsolatok maximális száma	Az adott időszakban sorban álló nem interaktív kapcsolatok maximális száma. Interaktív szolgáltatási várólisták esetén a jelentések kötőjelet jelenítenek meg ehhez a mezőhöz.

Teljesítmény naponta

A Teljesítmény napi jelentés a kiválasztott szolgáltatásvárólisták statisztikáit jeleníti meg a kiválasztott dátumtartományban, amelyek leírják a szolgáltatási várólisták tényleges és előre jelzett teljesítményét, valamint az előrejelzés pontosságát.

Azt is kiválaszthatja, hogy mely mezők jelenjenek meg, kivéve a Szolgáltatás és a Dátum mezőket, amelyek kötelezőek. Alapértelmezés szerint az összes mező ki van jelölve.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Elhagyás %	Az időköz alatt megszakított hívások százalékos aránya. Elhagyott % = (A ÷ B) × 100 Ahol: A = Azon hívások száma, amelyeket akkor hagytak abba, amikor a hívás sorban állt, vagy az ügynök telefonján csengett a szolgáltatási sorban az időköz alatt, függetlenül attól, hogy a hívás a szolgáltatási szint másodperceinél rövidebb ideig tartott-e fenn

Mező	Definíció
	B = A szolgáltatási várólistán az adott intervallumban felajánlott hívások száma
Átlagos kezelési idő Tényleges	A tényleges átlagos kezelési idő az intervallum alatt. Átlagos kezelési idő tényleges = teljes kezelési idő tényleges ÷ kezelt hívások
Átlagos kezelési idő előrejelzése	Az előrejelzett átlagos kezelési idő az intervallum alatt. Átlagos kezelési idő előrejelzés = a teljes kezelési idő előrejelzése ÷ kínált hívások előrejelzése
A válasz átlagos sebessége	Az az átlagos idő, amelyet a hívók sorban töltenek a Hívások, amelyekre válaszolni kell. A válasz átlagos sebessége = A ÷ B Ahol: A = Az időköz alatt fogadott hívások várakozási ideje. A várólista ideje azt az időt tartalmazza, amely attól az időponttól kezdődik, amikor a ACD várólistára helyezi a hívást a szolgáltatási várólistába, addig az időpontig, amikor az ügynök fogadja a hívást. B = A szolgáltatási várólista azon hívásainak száma, amelyeket az adott időszakban fogadtak.
Aktuálisan felajánlott hívások	Az időköz során a szolgáltatási várólistára irányított hívások tényleges száma amelyek megválaszolva vannak, vagy a szolgáltatássorban végződnek. A legtöbb esetben a hívást a rendszer abba az időközbe számolja, amely alatt a szolgáltatási várólistára irányítja.
Felajánlott hívások előrejelzése	A szolgáltatási várólistára irányított hívások előrejelzett száma a intervallum.
Előrejelzés pontossága	Az előrejelzett hívások százalékos aránya a szolgáltatáshoz kínált tényleges hívásokhoz képest Várólista az időköz alatt. Előrejelzés pontossága = (A ÷ B) × 100

Mező	Definíció
	Ahol: A = A szolgáltatási várólista előrejelzett hívásai az intervallum alatt B = a szolgáltatási várólistához az időköz során ténylegesen felajánlott hívások
Kezelési idő pontossága	Az előrejelzés kezelési idejének pontosságának mértéke. Fogantyúidő pontossága = (A ÷ B) × 100 Ahol: A = előrejelzés átlagos kezelési ideje B = Tényleges átlagos kezelési idő

Ez a mező csak a nem interaktív szolgáltatási várólistákban jelenik meg

Mező	Definíció
Sorban álló kapcsolatok maximális száma	Az adott időszakban sorban álló nem interaktív kapcsolatok maximális száma. Interaktív szolgáltatási várólisták esetén a jelentések kötőjelet jelenítenek meg ehhez a mezőhöz.

Ez a mező csak interaktív szolgáltatási várólistákban jelenik meg

Mező	Definíció
Szolgáltatási szint % tényleges cél, amely gyakran	A tényleges szolgáltatási szint százalékos aránya, a válaszadás sebességére vonatkozó A hívások megadott számú másodpercen belüli fogadásának százalékában kifejezve. Ennek az értéknek az összesítése (például a fedezeti fiókban, az Előrejelzés oldal összesítő sorában és a jelentésekben megjelenő érték) súlyozott számításon alapul, amely az intervallum szolgáltatási szintjét és a felajánlott kapcsolattartókat használja.

Teljesítmény-intervallum

A Teljesítményintervallum jelentés a kiválasztott szolgáltatási várólisták statisztikáit jeleníti meg egy adott dátumra vonatkozóan, amelyek leírják a szolgáltatásvárólista tényleges és előre jelzett teljesítményét, valamint az előrejelzés pontosságát minden félórás intervallumra vonatkozóan.

Azt is kiválaszthatja, hogy mely mezők jelenjenek meg, kivéve a Szolgáltatás, a Dátum és az Intervallum mezőket, amelyek kötelezőek. Alapértelmezés szerint az összes mező ki van jelölve.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Elhagyás %	Az időköz alatt megszakított hívások százalékos aránya. Elhagyott % = (A ÷ B) × 100 Ahol: A = Azon hívások száma, amelyeket akkor hagytak abba, amikor a hívás sorban állt, vagy az ügynök telefonján csengett a szolgáltatási sorban az időköz alatt, függetlenül attól, hogy a hívás a szolgáltatási szint másodperceinél rövidebb ideig tartott-e fenn B = A szolgáltatási várólistán az adott intervallumban felajánlott hívások száma
Ügynökök Tényleges	A szolgáltatást támogató teljes munkaidős egyenérték (FTE) ügynökök száma Várólista az időköz alatt. Az ügynök ideje csak akkor szerepel, ha az ügynök szolgálatban van. Ügynökök tényleges = A ÷ 1800 Ahol: A = Szolgáltatási időben, másodpercben, a szolgáltatási várólista támogatására ütemezett ügynökök esetében az időköz alatt
Ügynökök tényleges – ügynökök előrejelzése	Az ügynökök tényleges száma mínusz az előre jelzett ügynökök száma.
Ügynökök tényleges – ügynökök	A tényleges ügynökök száma mínusz az ütemezett ügynökök száma.

Mező	Definíció
Ütemezve	
Ügynökök előrejelzése	A szolgáltatási várólistához szükséges előrejelzett ügynökök száma a intervallum. Ügynökök előrejelzése = Előrejelzett ügynökök összege ÷ Legalább egy előrejelzett ügynökkel rendelkező intervallumok száma
Ütemezett ügyintézők	A szolgáltatási várólistára ütemezett ügynökök száma az időköz során.
Ütemezett ügynökök – Előrejelzett ügynökök	Az ütemezett ügynökök száma mínusz az előre jelzett ügynökök száma.
Átlagos kezelési idő Tényleges	A tényleges átlagos kezelési idő az intervallum alatt. Átlagos kezelési idő tényleges = teljes kezelési idő tényleges ÷ kezelt hívások
Átlagos kezelési idő előrejelzése	Az előrejelzett átlagos kezelési idő az intervallum alatt. Átlagos kezelési idő előrejelzés = a teljes kezelési idő előrejelzése ÷ kínált hívások előrejelzése
A válasz átlagos sebessége	Az az átlagos idő, amelyet a hívók sorban töltenek a Hívások, amelyekre válaszolni kell. A válasz átlagos sebessége = A ÷ B Ahol: A = Az időköz alatt fogadott hívások várakozási ideje. A várólista ideje azt az időt tartalmazza, amely attól az időponttól kezdődik, amikor a ACD várólistára helyezi a hívást a szolgáltatási várólistába, addig az időpontig, amikor az ügynök fogadja a hívást. B = A szolgáltatási várólista azon hívásainak száma, amelyeket az adott időszakban fogadtak.
Aktuálisan felajánlott hívások	Az időköz során a szolgáltatási várólistára irányított hívások tényleges száma Amelyek megválaszolva vannak, vagy a szolgáltatássorban végződnek. A legtöbb esetben a hívás

Mező	Definíció
	Abba az időközbe számítva, amely alatt a rendszer a szolgáltatási várólistára irányítja.
Felajánlott hívások előrejelzése	A szolgáltatási várólistára irányított hívások előrejelzett száma a intervallum.
Előrejelzés pontossága	Az előrejelzett hívások százalékos aránya a szolgáltatáshoz kínált tényleges hívásokhoz képest Várólista az időköz alatt. Előrejelzés pontossága = (A ÷ B) × 100 Ahol: A = A szolgáltatási várólista előrejelzett hívásai az intervallum alatt B = a szolgáltatási várólistához az időköz során ténylegesen felajánlott hívások
Kezelési idő pontossága	Az előrejelzés kezelési idejének pontosságának mértéke. Fogantyúidő pontossága = (A ÷ B) × 100 Ahol: A = előrejelzés átlagos kezelési ideje B = Tényleges átlagos kezelési idő

Ez a mező csak a nem interaktív szolgáltatási várólistákban jelenik meg

Mező	Definíció
Sorban álló kapcsolatok maximális száma	Az adott időszakban sorban álló nem interaktív kapcsolatok maximális száma. Interaktív szolgáltatási várólisták esetén a jelentések kötőjelet jelenítenek meg ehhez a mezőhöz.

Ez a mező csak interaktív szolgáltatási várólistákban jelenik meg

Mező	Definíció
Szolgáltatási szint % tényleges	A tényleges szolgáltatási szint százalékos aránya, a válaszadás sebességére vonatkozó cél, amely gyakran

Mező	Definíció
	A hívások megadott számú másodpercen belüli fogadásának százalékában kifejezve. Ennek az értéknek az összesítése (például a fedezeti fiókban, az Előrejelzés oldal összesítő sorában és a jelentésekben megjelenő érték) súlyozott számításon alapul, amely az intervallum szolgáltatási szintjét és a felajánlott kapcsolattartókat használja.

Szolgáltatássor-ügynök időköze

A Szolgáltatásvárólista-ügynök időköze jelentés a kiválasztott szolgáltatási várólistákban lévő kiválasztott ügynökök ügynökstatisztikáit jeleníti meg félórás időközönként egy kiválasztott napon.

Azt is kiválaszthatja, hogy mely mezők jelenjenek meg, kivéve az Ügynök, az Intervallum és a Szolgáltatás mezőket, amelyek kötelezőek. Alapértelmezés szerint az összes mező ki van jelölve.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Átlagos kezelési idő	Az ügynök átlagos ACD kapcsolatfeldolgozási ideje (keresztintervallum) Az intervallumra. Az átlag nulla lesz, ha a kezelt hívások száma nulla az időköz alatt. Átlagos kezelési idő = (A + B + C) ÷ D Ahol: A = az intervallum alatt kezelt ACD névjegyek teljes beszélgetési ideje B = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők teljes tartási ideje C = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők érintkezés utáni teljes munkaidője D = Az adott időszakban kezelt ACD kapcsolatok teljes száma

Mező	Definíció
Átlagos Beszédidő	A kezelt ACD átlagos érintkezési ideje (intervallumok között) Kapcsolattartók az ügynökhöz az intervallumra. Az átlag nulla lesz, ha a Kezelt hívások száma nulla az intervallumban. Átlagos beszélgetési idő = (A + B) ÷ C Ahol: A = az intervallum alatt kezelt ACD névjegyek teljes beszélgetési ideje B = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők teljes tartási ideje C = Az adott időszakban kezelt ACD kapcsolatok száma összesen
Átlagos munkaidő	Az érintkezés utáni átlagos munkaidő (keresztintervallum) másodpercben kifejezve a ACD kezelte az ügynök kapcsolattartóit az intervallumban. Az átlag nulla lesz, ha a Kezelt hívások száma nulla az intervallumban. Átlagos munkaidő = A ÷ B Ahol: A = Kapcsolatfelvétel utáni munkaidő az intervallum alatt befejezett kapcsolatoknál B = Az adott időszakban létrejött kapcsolatfelvételek száma
Kezelt hívások	A szolgáltatási várólista vagy ügynök által befejezett ACD kapcsolatok száma Az intervallum alatt. Ha egy kapcsolattartó több intervallumra is kiterjed, akkor csak abba az intervallumba számít, amikor a kapcsolattartóval végzett kapcsolatfelvételi munka befejeződött.

Szolgáltatási várólista ütemezése ügynök szerint

A Szolgáltatássor ütemezése ügynök szerint jelentés megjeleníti az ügynökök ütemezését a kiválasztott dátumhoz, ügynökkategóriához és szolgáltatási várólistához.

Ez a jelentés a kiválasztott nap óránkénti ütemezését jeleníti meg. Minden ügynök ütemezése úgy van kódolva, hogy megjelenítse az egyes órákra ütemezett tevékenységeket. Az egyes szolgáltatási várólisták lefedettsége is megjelenik.

Az ügynök tevékenységi kódjai a következők.

Kód	Leírás
X	Szolgálatban
B	Törik
L	Ebéd
Válasz	Feladat
C	Zárt szolgáltatás
P	Projekt
E	Kivétel
–	Nem érhető el
<üres>	Elérhető, de nincs ütemezve

A szolgáltatási várólista lefedettségi kódjai a következők.

Kód	Leírás
–	Kevesebb ügynök van ütemezve a szolgáltatásban, mint amennyit az előrejelzés igényel
*	A szolgáltatásban ütemezett ügynökök megfelelnek a követelményeknek
+	Több ügynök van ütemezve a szolgáltatásban, mint amennyit az előrejelzés igényel.

Szolgáltatási várólista ütemezése intervallum szerint

A Szolgáltatási várólista ütemezése intervallum szerint jelentés félórás időközönként jeleníti meg a kiválasztott szolgáltatási várólisták ütemezését a kiválasztott dátumra.

Azt is kiválaszthatja, hogy mely mezők jelenjenek meg, kivéve a Szolgáltatás és a Dátum mezőket, amelyek kötelezőek. Alapértelmezés szerint az összes mező ki van jelölve.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Ügynökök előrejelzése	A szolgáltatási várólistához szükséges előrejelzett ügynökök száma a intervallum. Ügynökök előrejelzése = Előrejelzett ügynökök összege ÷ Legalább egy előrejelzett ügynökkel rendelkező intervallumok száma
Ütemezett ügyintézők	A szolgáltatási várólistára ütemezett ügynökök száma az időköz során.
Ütemezett ügynökök – Előrejelzett ügynökök	Az ütemezett ügynökök száma mínusz az előre jelzett ügynökök száma.
Feladat	Az ügynök számára ütemezett és hozzárendelés típusú munkaként besorolt idő.
Törik	Az ügynök számára az intervallum alatt ütemezett szünetidő mennyisége.
Zárt	Az ügynök számára az intervallum alatt ütemezett lezárási idő mennyisége. A Lezárási idő az ügyintéző számára a kapcsolattartó központ nyitvatartási idejére ütemezett idő, amikor a kapcsolattartó központ nem fogad hívásokat a szolgáltatási várólistához.
Kivétel	A kivétel neve.
Üzemelés közben	A szolgáltatásvárólista időköze alatt ütemezett ügynöki szolgáltatás közbeni idő mennyisége.
Intervallum	A félórás ütemezési intervallum kezdési ideje.
Ebéd	Az ügynök számára az intervallumra ütemezett ebédidő mennyisége.
Projekt	Az ügynök számára az intervallumra ütemezett projektidő mennyisége.
Összesen	A szolgáltatási várólistát támogató ügynökök számára az adott időszakra ütemezett teljes idő. Összesen = szolgálatban + szünet + ebéd + kivétel + projekt + feladat + lezárt

Műszak költségvetés-elemzése

A Műszakköltségvetés-elemzés jelentés egy szolgáltatásvárólista műszakonkénti költségét jeleníti meg. Ez a jelentés csak olyan szolgáltatásvárólisták esetében tekinthető meg, amelyekhez korábban műszakköltségvetés-elemzési kérelmet nyújtott be (lásd a *Rendszergazdai útmutatót*).

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Óránkénti hívások	Az óránként kezelt ACD hívások száma. Mind a keresztintervallum, mind a Az intervallumon belüli adatokat a számítás során használják. Óránkénti hívások = (A × 3600) ÷ B Ahol: A = az adott órában kezelt hívások száma B = Az üzemidő teljes időtartama másodpercben kifejezve az óra folyamán
Fizetett óránkénti hívások	Az összes kezelt hívás száma osztva a fizetett órák számával.
Hívásonkénti költség	Az adott nap átlagos hívásonkénti költsége.
Napi költségkeret	A nap kiszámított teljes költsége.
Óradíj	A jelentés számításaihoz használt bérráta.
Üzemórák száma	A napi üzemórák teljes száma.
Fizetett órák száma	A napi fizetett órák teljes száma.
Napok száma	A jelentésben szereplő hét napjainak teljes száma. Például, ha a jelentés a hét napjai szerint van lebontva, és a jelentés három hetet ölel fel, akkor három hétfő, három kedd stb. lesz. A hétfői napok száma tehát három.
Szolgáltatási várólista	Az ügynök által támogatott szolgáltatás-várólista neve.
Műszak hossza	Egy szolgáltatásvárólista műszakjának hossza.

Mez	Definíció
Hívások összesen	A napi hívások teljes száma.
Kihasználtság %	A kihasználtsági százalék az ügynök által a kezeléssel töltött idő százalékos aránya ACD kapcsolattartókat az ügynök által az intervallum alatt bejelentkezett teljes idő függvényében. Kihasználtsági % = A ÷ B Ahol: A = a kezelt kapcsolatok teljes kezelési ideje (a ACD által jelentett teljes időtartam) B = A munkamenet (bejelentkezés) teljes ideje (a ACD által jelentett összeg)

Személyzeti tervezés

A Személyzeti tervezési jelentés megjeleníti az előírt létszám eléréséhez szükséges alkalmazottak tervezett számát az azonosított időkeretben.

A jelentésben megjelenített emberi erőforrások a Stratégiai erőforrások kezelése oldalon konfigurálhatók. A jelentés futtatásához már létre kell hoznia egy stratégiai előrejelzést a szolgáltatási várólistához.

A jelentés kiszámítása

Az egyes emberierőforrás-típusok adott hónapra tervezendő száma = (előre jelzett ügynökök száma a hónapra) × (az alaperőforrás erőforrás-aránya az ügynökerőforráshoz) × (erőforráshányados ehhez az erőforráshoz).

> **PÉLDA**
> Ha minden 10 ügynökhöz tartozik egy felügyelő és minden második felügyelőhöz egy vezető, akkor a képlet a szükséges vezetők számának kiszámításához egy hónapban, ahol az ügynökök előrejelzett száma 100, a következő:
>
> 100 × (1/10) × (1/2) = 5 menedzser

A jelentésben megjelenő mezők a Stratégiai erőforrások oldalon konfigurált emberi erőforrásoktól függenek. A mezők megjelenési sorrendje nem szabható testre.

Csapatügynök időköze

A Csapatügynök időköze jelentés statisztikákat jelenít meg a kiválasztott csapat minden olyan ügynökéről a kiválasztott napon, aki félóránként tevékenységet folytat.

Azt is kiválaszthatja, hogy mely mezők jelenjenek meg, kivéve az Ügyintéző és az Intervallum mezőket, amelyek kötelezőek. Alapértelmezés szerint az összes mező ki van jelölve.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Átlagos kezelési idő	Az ügynök átlagos ACD kapcsolatfeldolgozási ideje (keresztintervallum) Az intervallumra. Az átlag nulla lesz, ha a kezelt hívások száma nulla az időköz alatt. Átlagos kezelési idő = (A + B + C) ÷ D Ahol: A = az intervallum alatt kezelt ACD névjegyek teljes beszélgetési ideje B = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők teljes tartási ideje C = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők érintkezés utáni teljes munkaidője D = Az adott időszakban kezelt ACD kapcsolatok teljes száma
Átlagos Beszédidő	A kezelt ACD átlagos érintkezési ideje (intervallumok között) Kapcsolattartók az ügynökhöz az intervallumra. Az átlag nulla lesz, ha a Kezelt hívások száma nulla az intervallumban. Átlagos beszélgetési idő = (A + B) ÷ C Ahol: A = az intervallum alatt kezelt ACD névjegyek teljes beszélgetési ideje

Mez	Definíció
	B = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők teljes tartási ideje C = Az adott időszakban kezelt ACD kapcsolatok száma összesen
Átlagos munkaidő	Az érintkezés utáni átlagos munkaidő (keresztintervallum) másodpercben kifejezve a ACD kezelte az ügynök kapcsolattartóit az intervallumban. Az átlag nulla lesz, ha a Kezelt hívások száma nulla az intervallumban. Átlagos munkaidő = A ÷ B Ahol: A = Kapcsolatfelvétel utáni munkaidő az intervallum alatt befejezett kapcsolatoknál B = Az adott időszakban létrejött kapcsolatfelvételek száma
Egyéb elfoglalt állapotidő	Az az időtartam, ameddig az ügynök be van jelentkezve, de nem üzemel a intervallum.
Kezelt hívások	A szolgáltatási várólista vagy ügynök által befejezett ACD kapcsolatok száma az intervallum alatt. Ha egy kapcsolattartó több intervallumra is kiterjed, akkor csak abba az intervallumba számít, amikor a kapcsolattartóval végzett kapcsolatfelvételi munka befejeződött.
Dátum	A bejelentett információk dátuma.
Üzemidő	Az az időtartam, amíg az ügynök olyan állapotban volt, amely készen állt a ACD kapcsolatba lépett vagy ACD kapcsolatot kezelt az időköz alatt. Ez magában foglalja a kész, a beszélgetés, a tartás és a munkaidőt.
Kihasználtság %	Az ügynök által a ACD kezelésével töltött időköz százalékos aránya Kapcsolattartók annak az időnek a teljes időtartamához viszonyítva, amíg az ügynök be van jelentkezve, és készen áll a kapcsolatok kezelésére az intervallum alatt. Kihasználtság % = A ÷ B Ahol:

Mez	Definíció
	A = A kezelt kapcsolatok teljes kezelési ideje B = Összes üzemidő
Készenléti állapot ideje	Az az időtartam, ameddig az ügynök be van jelentkezve és arra vár, hogy ACD hívást az időköz alatt.
Csapat	A csapat neve. Ha ügynökhöz van társítva, a csapat az ügynök aktuális csapata.
Kihasználtság %	A kihasználtsági százalék az ügynök által a kezeléssel töltött idő százalékos aránya ACD kapcsolattartókat az ügynök által az intervallum alatt bejelentkezett teljes idő függvényében. Kihasználtsági % = A ÷ B Ahol: A = a kezelt kapcsolatok teljes kezelési ideje (a ACD által jelentett teljes időtartam) B = A munkamenet (bejelentkezés) teljes ideje (a ACD által jelentett összeg)

Csapat intervallum

A Csapatintervallum jelentés statisztikákat jelenít meg a kiválasztott csapatok tevékenységéről a kiválasztott napon minden olyan intervallumban, amelyben az adott csapat tevékenységet folytatott.

> MEGJEGYZÉS: Az Átlagos beszélgetési idő, az Átlagos munkaidő és az Átlagos kezelési idő oszlopok összege a következőképpen kerül kiszámításra:
> A nap egyes intervallumaira vonatkozó átlagos <beszélgetési, munkahelyi vagy fogantyús> idő összegét elosztjuk a nap folyamán kezelt hívások teljes összegével, a legközelebbi másodpercre kerekítve.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Átlagos kezelési idő	Az ügynök átlagos ACD kapcsolatfeldolgozási ideje (keresztintervallum)

Mez	Definíció
	Az intervallumra. Az átlag nulla lesz, ha a kezelt hívások száma nulla az időköz alatt. Átlagos kezelési idő = (A + B + C) ÷ D Ahol: A = az intervallum alatt kezelt ACD névjegyek teljes beszélgetési ideje B = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők teljes tartási ideje C = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők érintkezés utáni teljes munkaidője D = Az adott időszakban kezelt ACD kapcsolatok teljes száma
Átlagos Beszédidő	A kezelt ACD átlagos érintkezési ideje (intervallumok között) Kapcsolattartók az ügynökhöz az intervallumra. Az átlag nulla lesz, ha a Kezelt hívások száma nulla az intervallumban. Átlagos beszélgetési idő = (A + B) ÷ C Ahol: A = az intervallum alatt kezelt ACD névjegyek teljes beszélgetési ideje B = az intervallum alatt kezelt ACD érintkezők teljes tartási ideje C = Az adott időszakban kezelt ACD kapcsolatok száma összesen
Átlagos munkaidő	Az érintkezés utáni átlagos munkaidő (keresztintervallum) másodpercben kifejezve a ACD kezelte az ügynök kapcsolattartóit az intervallumban. Az átlag nulla lesz, ha a Kezelt hívások száma nulla az intervallumban. Átlagos munkaidő = A ÷ B

Mez	Definíció
	Ahol: A = Kapcsolatfelvétel utáni munkaidő az intervallum alatt befejezett kapcsolatoknál B = Az adott időszakban létrejött kapcsolatfelvételek száma
Egyéb elfoglalt állapotidő	Az az időtartam, ameddig az ügynök be van jelentkezve, de nem üzemel a intervallum.
Kezelt hívások	A szolgáltatási várólista vagy ügynök által befejezett ACD kapcsolatok száma az intervallum alatt. Ha egy kapcsolattartó több intervallumra is kiterjed, akkor csak abba az intervallumba számít, amikor a kapcsolattartóval végzett kapcsolatfelvételi munka befejeződött.
Dátum	A bejelentett információk dátuma.
Üzemidő	Az az időtartam, amíg az ügynök olyan állapotban volt, amely készen állt a ACD kapcsolatba lépett vagy ACD kapcsolatot kezelt az időköz alatt. Ez magában foglalja a kész, a beszélgetés, a tartás és a munkaidőt.
Kihasználtság %	Az ügynök által a ACD kezelésével töltött időköz százalékos aránya Kapcsolattartók annak az időnek a teljes időtartamához viszonyítva, amíg az ügynök be van jelentkezve, és készen áll a kapcsolatok kezelésére az intervallum alatt. Kihasználtság % = A ÷ B Ahol: A = A kezelt kapcsolatok teljes kezelési ideje B = Összes üzemidő
Készenléti állapot ideje	Az az időtartam, ameddig az ügynök be van jelentkezve és arra vár, hogy ACD hívást az időköz alatt.
Kihasználtság %	A kihasználtsági százalék az ügynök által a kezeléssel töltött idő százalékos aránya ACD kapcsolattartókat az ügynök által az intervallum alatt bejelentkezett teljes idő függvényében. Kihasználtsági % = A ÷ B

Mező	Definíció
	Ahol: A = a kezelt kapcsolatok teljes kezelési ideje (a ACD által jelentett teljes időtartam) B = A munkamenet (bejelentkezés) teljes ideje (a ACD által jelentett összeg)

Csapat ütemezi a feladatórákat

A Csapat ütemezett feladatórái jelentés a kiválasztott csapat különböző tevékenységeihez rendelt napi idő lebontását jeleníti meg a kiválasztott dátumtartományban.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Feladat kifizetve	A fizetett idő mennyisége hozzárendelés típusú munkaként besorolva.
Kifizetetlen engedményezés	A megbízás típusú munkának minősített fizetetlen idő mennyisége.
Fizetett szünet	Az ügynök számára az intervallum alatt tervezett fizetett szünetidő összege.
Fizetés nélküli szünet	Az ügynök számára tervezett fizetetlen szünet összege a intervallum.
Zárva Fizetett	Az ügynök számára tervezett fizetett zárási idő összege a intervallum.
Fizetés nélkül zárva	Az ügynök számára tervezett kifizetetlen zárási idő összege a intervallum.
Fizetett kivétel	Az ügynök számára ütemezett fizetett kivételidő összege a intervallum.
Kivétel fizetetlen	Az ügynök számára ütemezett kifizetetlen kivételidő összege a intervallum.

Mező	Definíció
Üzemelés közben	A szolgáltatásvárólista időköze alatt ütemezett ügynöki szolgáltatás közbeni idő mennyisége.
Fizetett ebéd	Az ügynök számára az intervallumra ütemezett fizetett ebédidő összege.
Ebéd fizetés nélkül	Az ügynök számára az intervallumra ütemezett fizetetlen ebédidő összege.
Fizetett projekt	Az ügynök számára az intervallumra ütemezett fizetett projektidő összege.
Projekt kifizetetlen	Az ügynök számára ütemezett kifizetetlen projektidő mennyisége a intervallum.
Összes kifizetett	Az intervallumra ütemezett fizetett idő teljes órája. Összes fizetett + szünet fizetett + ebéd fizetett + kivétel fizetett + projekt fizetett + megbízás fizetett + zárt fizetett
Összes kifizetetlen	Az intervallumra ütemezett fizetetlen idő összes órája.

Nyaralás állapota

A Szabadság állapota jelentés megjeleníti a kiválasztott ügynökök szabadságállapotának összegzését a kiválasztott dátumra.

Kiválaszthatja, hogy milyen típusú szabadságot szeretne megjeleníteni. Amikor kiválasztja a jelentésben szerepeltetni kívánt szabadságtípust, látni fogja az összes órát, a felhasznált órákat, a jóváhagyott órákat és az adott típusú szabadság hátralévő óráit.

A jelentés mezői

Mező	Definíció
Ügynöknév	Az ügynök teljes neve.
Jóváhagyott órák	A kért és jóváhagyott szabadórák száma.
Befejező dátum	A jelentett információk záró dátuma.
Hátralévő órák	A szabadidő száma, amely az ügynök számára a nyaralásra marad típus.

Mező	Definíció
Kezdési dátum	A jelentett információk kezdő dátuma.
Összes óra	A szabadságtípus szabadóráinak teljes száma.
Felhasznált órák	A szabadságtípushoz használt szabadidők száma.
Nyaralási terv neve	Az ügynökhöz rendelt szabadságterv neve.
Nyaralás típusa	A szabadidő típusa a nyaralási tervben.