Guida per l'utente di Webex WFO

Per distribuzioni con WFM classica

Prima pubblicazione: Luglio 10, 2020
Ultimo aggiornamento: 28 febbraio 2025

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

LE SPECIFICHE E LE INFORMAZIONI SUI PRODOTTI RIPORTATE DEL PRESENTE MANUALE SONO SOGGETTE A MODIFICHE SENZA PREAVVISO. TUTTE LE DICHIARAZIONI, INFORMAZIONI E RACCOMANDAZIONI CONTENUTE NEL PRESENTE MANUALE SONO DA CONSIDERARSI ACCURATE MA VENGONO FORNITE SENZA ALCUN TIPO DI GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA. GLI UTENTI DEVONO ASSUMERSI LA PIENA RESPONSABILITÀ PER L'UTILIZZO DI QUALSIASI PRODOTTO. LA LICENZA SOFTWARE E LA GARANZIA LIMITATA PER IL PRODOTTO VENGONO DEFINITE NEL PACCHETTO INFORMATIVO FORNITO CON IL PRODOTTO E SONO IVI INCLUSE TRAMITE QUESTO RIFERIMENTO. IN CASO DI DIFFICOLTÀ A INDIVIDUARE LA LICENZA O LA GARANZIA LIMITATA DEL SOFTWARE, RICHIEDERNE UNA COPIA AL RAPPRESENTANTE CISCO DI RIFERIMENTO.

L’implementazione Cisco della compressione delle intestazioni TCP è un adattamento di un programma sviluppato dalla University of California (UCB) di Berkeley nell'ambito della sua versione disponibile al pubblico del sistema operativo UNIX. Tutti i diritti riservati. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOSTANTE EVENTUALI ALTRE GARANZIE FORNITE IN QUESTA SEDE, TUTTI I FILE DI DOCUMENTI E IL SOFTWARE DI TALI FORNITORI VENGONO FORNITI "COME SONO" CON TUTTI GLI ERRORI. CISCO E I SUDDETTI FORNITORI NON CONCEDONO NESSUN'ALTRA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, INCLUSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, QUELLE DI COMMERCIABILITÀ, IDONEITÀ A UNO SCOPO SPECIFICO E DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI, O DERIVANTI DA UNA PRATICA DI NEGOZIAZIONE, UTILIZZO O VENDITA.

IN NESSUN CASO CISCO O I SUOI FORNITORI SARANNO RESPONSABILI DI EVENTUALI DANNI INDIRETTI, SPECIALI, CONSEQUENZIALI O INCIDENTALI, INCLUSI, SENZA LIMITAZIONI, LA PERDITA DI PROFITTI O LA PERDITA O IL DANNEGGIAMENTO DI DATI DERIVANTI DALL'UTILIZZO O DALL'IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZARE QUESTO MANUALE, ANCHE QUALORA CISCO O I SUOI FORNITORI SIANO STATI INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI.

Tutti gli indirizzi Internet Protocol (IP) e i numeri di telefono utilizzati in questo documento non sono indirizzi e numeri di telefono reali. Tutti gli esempi, i risultati di visualizzazione dei comandi, i diagrammi di topologia di rete e le immagini inclusi nel documento vengono mostrati solo a titolo illustrativo. L'utilizzo di indirizzi IP o numeri di telefono reali nei contenuti delle illustrazioni non è voluto ed è del tutto casuale.

Tutte le copie stampate e tutti i duplicati elettronici del presente documento sono da considerarsi non controllati. Per la versione più recente, vedere l'ultima versione online.

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Indirizzi e numeri di telefono sono elencati sul sito Web Cisco all'indirizzo www.cisco.com/go/offices.

Cisco e il logo Cisco sono marchi commerciali o marchi registrati di Cisco e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi. Per visualizzare l'elenco di marchi Cisco, visitare il sito Web all'indirizzo www.cisco.com/go/trademarks. I marchi commerciali di terze parti citati sono proprietà dei rispettivi titolari. L'utilizzo del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (1721R)

© 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Sommario

Contenuto 3

Configurare Webex WFO 33

Accedi a Webex WFO 33

Modifica della password 34

Disconnessione 36

Configurare il tenant 36

Configurare un ACD 37

Impostazioni di connessione per Cisco Unified Contact Center Enterprise 38

Impostazioni di connessione per Cisco Unified Contact Center Express 42

Impostazioni di connessione per Cisco Webex Contact Center 47

Integrazione dei dati di configurazione di base 49

Impostazioni di connessione per Cisco Webex Contact Center 2.0 51

Impostazioni di connessione per Avaya CM con Contact Center Elite 55

Impostazioni di connessione per Avaya IP Office con ACCS 59

Impostazioni di connessione per Five9 60

Impostazioni di connessione per Genesys Cloud 65

Impostazioni di connessione per InContact 67

Impostazioni di connessione per ACD generici 67

Impostazioni di connessione per Amazon Connect 68

Impostazioni di connessione per Serenova 70

Tavolo Serenova Tenants 71

Sincronizzazione dei dati di configurazione di base 73

Impostazioni di connessione per Eventide NexLog 77

Immissione di metadati 79
Impostazioni di connessione per Twilio Flex 80
Impostazioni di connessione per UJET 86
Configurare le impostazioni globali 87
Scarica i programmi di installazione di Smart Desktop e Webex WFO Data Server 92
Associare telefoni ad agenti, gruppi di registrazione e tipi di registrazione 93
Configurazione di Extension Mobility per la registrazione di rete Cisco 96
Extension Mobility Standard 96
Configurazione delle associazioni di dispositivi 96
Come funziona 97
Extension Mobility Cluster incrociato 97
Configurazione delle associazioni di dispositivi 97
Come funziona 98
Scopri di più su Webex WFO con TIP 99
Modalità di sincronizzazione dei dati tra il ACD e Webex WFO 100
Modalità di sincronizzazione dei dati degli agenti tra il ACD e Webex WFO 101
Modalità di sincronizzazione dei dati del team tra il ACD e Webex WFO 101
Sincronizzare i dati della coda di servizio 102
Configurare un metodo di autenticazione 103
Abilita autenticazione predefinita 107
Configurare l'autenticazione SAML 108
Configurazione dei provider di identità 108
Gestione dei certificati dei provider di servizi per Webex WFO 117
Riutilizzare un ID ACD 118

Configurare i criteri password 119
Limitare l'accesso a indirizzi IP specifici 121
Tabella Intervalli di indirizzi IP 122
Distribuzioni locali 123
Configurazione del server dati 123
Configurazione del server dati in ambienti multi-tenant 123
Descrizioni dei campi 124
Configurare i controlli dei servizi Cisco IP Phone 127
Impostazioni del server dati per un ACD Serenova 129
Connettersi a un server Active Directory 129
Informazioni sulla configurazione di Active Directory 132
Autenticazione 132
Sincronizzazione 132
Utenti corrispondenti 133
Sincronizzazione degli utenti corrispondenti 136
Utenti sincronizzati non corrispondenti 136
Esaminare i risultati della sincronizzazione di Active Directory 140
Configurare l'archiviazione 141
Configurare i profili di archiviazione 142
Panoramica dello storage 142
Informazioni sui profili di storage 142
Informazioni sui criteri di archiviazione 142
Aggiungere posizioni di archiviazione esterne 146
Configurare le impostazioni dell'archivio QM 151

Configurare la gestione della qualità 153
Configurare QM impostazioni globali 153
Informazioni sulla priorità di registrazione dello schermo 154
Configurare QM per la registrazione 155
Gestione dei server di telefonia 155
Gestire campi di metadati personalizzati 157
Campi metadati Cisco 160
Come funzionano le chiamate root e la riconciliazione 163
Configurare i gruppi di telefonia 164
Configurare Avaya Communication Manager 170
Impostazione della password del dispositivo DMCC Avaya 170
Configurazione di Avaya SBCE per la registrazione SIPREC 172
Configurazione di Cisco Unified Communication Manager 177
Configurare Genesys 180
Aggiunta di sondaggi post-chiamata ai contatti 181
Configurazione dei provider di sondaggi online 181
Contrassegnare i contatti per la distribuzione di sondaggi online 185
Configurare la gestione della forza lavoro 185
Configurare le code di servizio 186
Gestione dei numeri di directory 186
Gestione dei numeri di directory 187
Gestire i tipi di code di servizio 188
Creazione, modifica ed eliminazione di tipi di code di servizio 188
Gestire le code di servizio 189

Ambienti sincronizzati/non sincronizzati 189
Code di servizi virtuali 189
Code di precisione 190
Gestire i gruppi di code di servizio 198
Gestire le mappature delle competenze 198
Gestire gruppi multiskill 199
Gestire le date di chiusura della coda dei servizi 201
Copia delle date di chiusura 201
Configurare il ritiro 203
Gestire le categorie di ritiro 204
Gestisci le settimane di restringimento 204
Gestire gli scenari di restringimento 206
Gestire le pianificazioni degli agenti 207
Integrazione con un sistema di gestione delle risorse umane 207
Importa dettagli file 208
Esporta i dettagli del file 210
Personalizza quando vengono rilasciate le pianificazioni 212
Limitare la capacità di un supervisore di modificare le pianificazioni 214
Creazione di un flusso di lavoro 215
Gestione delle regole di modifica della pianificazione 216
Utilizzare i dati cronologici 216
Visualizzare e modificare i dati cronologici 217
Campi tabella dati storici 219
Unisci dati cronologici 220

Calcola l'accuratezza delle previsioni passate 221
Acquisire dati storici 222
Importare dati storici 223
Creare descrizioni per i codici motivo 225
Personalizzare le mappature dello stato di aderenza 227
ID ACD e codici motivo 229
Mapping dello stato di aderenza per code di servizio non interattive 229
Configurare le impostazioni di WFM a livello di sistema 230
Definire il periodo di conservazione WFM 233
Gestire i valori dei metadati delle attività 234
Informazioni sui metadati dell'attività 237
Assegnazione di valori predefiniti dei metadati delle attività 237
Sovrascrivere i valori predefiniti dei metadati 237
Configurare Teleopti 238
Configura analisi 239
Amministrare e mantenere Webex WFO 240
Monitorare lo stato del server dati 241
Download dei log del server dati 242
Configurare la gamification 243
Raccogli dati sulle prestazioni per la gamification 243
Configurare i livelli di gamification 245
Descrizioni dei campi 245
Gestire le categorie di prestazioni di gamification 246
Descrizioni dei campi 247

Configurare i punti di gamification 247
Descrizioni dei campi 249
Configurare gli indicatori KPI 250
Controllare le modifiche di utenti e sistemi 252
Monitorare le connessioni al server WFO Webex 256
Monitoraggio delle esportazioni pianificate di contatti in blocco 258
Configurare le notifiche 261
Tipi di notifica 263
Notifiche dell'amministratore tenant e dell'utente 263
Eliminare o aggiornare più contatti contemporaneamente 277
Gestire gli utenti 281
Come funzionano le licenze 281
Modello di licenza 281
Licenze, ruoli e autorizzazioni 281
Licenze dati 282
Webex Licenze di accesso WFO 283
Licenza di Bot Analytics 283
Licenze Insights 283
Esempi di utenti con più ruoli 283
Esempio 1: un agente QM che è anche un valutatore 284
Esempio 2: un agente QM pianificato anche utilizzando WFM 284
Funzioni disponibili con licenze QM e Analytics 284
Creare e modificare utenti 287
Creare un utente API 297

Importare ed esportare utenti 298
Nomi dei fusi orari 302
Gestione di più utenti 311
Gestione dei profili utente 311
ACD profili utente 312
Registrazione dei profili utente 313
Sovrascrivi profili utente 313
Esempio di profili utente 314
Unisci utenti 317
Come funziona l'unione degli utenti 319
Informazioni per l'utente 319
Dati dell'utente 320
Sovrascrivi profili utente 321
Gestire gli utenti dell'hoteling 322
Gestire ruoli e autorizzazioni 322
Webex Licenze WFO 323
Autorizzazioni 325
Assegnare pagine di destinazione agli utenti 395
Concedere agli utenti l'accesso a Esplora dati 397
Disattivare Esplora dati 399
Gestisci i team 400
Team di importazione ed esportazione 403
Gestisci gruppi 404
Importare ed esportare gruppi 405

Gestire le visualizzazioni 406

Registrare e valutare i contatti 411

Registra contatti 411

Automatizza i flussi di lavoro QM 412

Configurazione delle regole 417

Configurazione delle condizioni 417

Configurazione delle azioni 419

Funzionamento dell'amministrazione del flusso di lavoro 420

Tipi di eventi 420

Eventi giornalieri 420

Eventi di fine interazione 420

QM conflitti di flusso di lavoro 421

Dichiarazioni condizionali 421

Gestire i criteri di conservazione dei dati per QM e Analytics 422

Configurare il caricamento a fasi 424

Configurare il server dati di caricamento a fasi 426

Creare il percorso di archiviazione del caricamento a fasi 426

Abilitare il componente di caricamento a fasi 426

Utilizzare gli indirizzi IP per associare gli agenti al server dati di caricamento in fasi 427

Utilizzare i team per associare gli agenti al server dati di caricamento in fasi 428

Utilizzare sia gli indirizzi IP che i team per associare gli agenti al server di dati di caricamento a fasi 428 Creare una regola per il caricamento a fasi 429

Gestire i contatti registrati 431

Esportare i metadati dei contatti 433

Registrazione su richiesta 434
Funzionamento dei controlli di registrazione 437
Funzioni di sicurezza per le registrazioni 439
Visualizzare i report delle registrazioni 440
Trova contatti 440
Descrizioni dei filtri 443
Funzionamento della sintassi della ricerca di testo 452
Personalizzare le colonne nella pagina Interazioni 458
Descrizioni delle colonne 459
Eliminare o ripristinare un contatto 468
Riproduci contatti 470
Ascoltare un contatto audio 473
A proposito di silenzio e chiacchiere sugli eventi 476
Guarda la schermata di un contatto 478
Esempi di scenari di contatto 479
Registrazioni delle chiamate tra parentesi e interlacciate 479
Trasferimento cieco 479
Chiamate conferenza 480
Conferenza supervisionata 480
Attesa con chiamata su seconda linea 480
Salta avanti e indietro in una registrazione 480
Visualizzare le azioni dell'agente per un contatto 481
Visualizzare i dati associati a un contatto 484
Modificare i metadati personalizzati associati a un contatto 494

Leggere un contatto e-mail 494
Leggere un contatto di testo 495
Leggere un contatto in chat 495
Visualizza la panoramica di un contatto di chat 497
Leggi il riepilogo di un contatto 498
Leggere la trascrizione di una registrazione audio 499
Visualizzare l'analisi delle frasi per un contatto 500
Visualizzare la valutazione per un contatto 503
Sentiment per le chiamate 503
Opinione per e-mail e contatti di testo 505
Scarica i contatti su richiesta 505
Assegnare e condividere contatti 506
Accedere ai contatti assegnati all'utente 506
Contrassegna i contatti per la formazione o le risorse umane 508
Taggare un contatto 510
Creare collegamenti ipertestuali alle registrazioni 511
Esportare un contatto 512
Esportare i contatti in blocco 513
Requisiti di licenza per l'esportazione di contatti in blocco 516
Dati inclusi nel file di CSV di esportazione dei contatti in blocco 516
Valutare i contatti 524
Gestire i moduli di valutazione 524
Consulenza per moduli di valutazione 533
Linee guida per valutazioni efficaci 533

Linee guida per le domande del modulo di valutazione 533
Domande sugli indicatori di prestazioni chiave (KPI) 535
Come vengono valutate le domande KPI 536
Punteggio basato su percentuali 536
Informazioni sulle sezioni basate su percentuali 536
Informazioni sulle domande basate su percentuali 537
Come vengono valutate le valutazioni basate su percentuali 539
Punti possibili 539
Punti guadagnati 539
Punteggio percentuale 540
Punteggio basato sui punti 540
Assegna automaticamente revisione, valutazioni e calibrazioni 542
Assegna manualmente revisione, valutazioni e calibrazioni 546
Contrassegnare un contatto per la calibrazione 547
548
Valutare un contatto 548
Calibrare i valutatori 553
Rapporto di calibrazione di valutazione 554
Analizzare i dati di valutazione 554
Visualizzare i report di valutazione 554
Configurare le previsioni 555
Punteggi predittivi del promotore netto 555
Punteggi di valutazione predittiva 556
Procedure consigliate 557

Informazioni generali 557
Punteggi predittivi del promotore netto 558
Valutazioni predittive 558
Differenze tra punteggi predittivi e punteggi manuali 559
Differenze tra valutatori umani 559
Differenze nelle chiamate valutate 559
Monitora gli agenti in tempo reale 560
Creare un contatto 564
Pianifica persone 566
Creare pianificazioni 566
Date di chiusura e turni di lavoro fissi 567
Ordine di pianificazione 567
Priorità code di servizio 567
Informazioni sul processo di pianificazione 568
Informazioni sulla pagina Pianificazione 568
Responsabile di pannello 570
Informazioni sui tipi di pianificazione 571
Configurare la pianificazione dinamica 572
Gestire le regole di lavoro di pianificazione dinamica 573
Gestire le associazioni di pianificazione dinamica 575
Gestire gli eventi di pianificazione dinamica 576
Creazione di un nuovo evento 576
Revisione dello stato di un evento 579
Generazione di un report sugli incentivi di pianificazione 579

Modificare la pagina di pianificazione dinamica di un agente 580
Configurare la disponibilità dinamica 580
Gestione delle regole di disponibilità dinamiche 580
Assegnazione di regole agli agenti 581
Gestione delle regole assegnate 582
Informazioni sulla mia disponibilità 583
La mia disponibilità per gli agenti 583
La mia disponibilità per amministratori, utilità di pianificazione e supervisori 586
Creare turni di lavoro 588
Turni di lavoro e fusi orari 588
Turni di lavoro e programmazione dinamica 589
Turni di lavoro fissi 589
Turni di lavoro di assegnazione 590
Turni di lavoro variabili 590
Informazioni sul grafico dei parametri del turno di lavoro 590
Visualizzazione dei turni di lavoro assegnati 592
Esempio di rotazione dei turni di lavoro 595
Gestire le condizioni di lavoro 596
Esempio 1: condizione di lavoro senza attività non retribuite 599
Esempio 2: condizione di lavoro con attività non retribuite 600
Pianificazione e attività non retribuite 600
Gestire i profili delle condizioni di lavoro 605
Pianificazione con profili delle condizioni di lavoro 605
Gestisci le condizioni dell'ora min/max 606

Turni di lavoro e orari 606
Definizioni temporali 607
Considerazioni sulla configurazione della pianificazione 607
Eccezioni 608
Sovrapposizione di turni di lavoro 608
Assegnare condizioni di ora min/max agli agenti 610
Limitare il numero di agenti da pianificare 611
Creare una distribuzione 613
Linee guida per la generazione di una distribuzione 614
Gestione delle distribuzioni 615
Generazione di una distribuzione di produzione 615
Generazione di una distribuzione denominata 616
Visualizzazione di una distribuzione 616
Utilizzo delle distribuzioni 617
Creare una previsione 618
Informazioni sul processo di previsione 618
Generare una distribuzione 618
Modificare la distribuzione 618
Selezionare un metodo di previsione 619
Seleziona un riferimento 619
Generare la previsione 619
Rivedere la previsione 620
Generare una previsione 620
Visualizzazione di una previsione 624

Lavorare con le previsioni 624
Importare una previsione 625
Importazione di una previsione quando si conosce già il numero di agenti previsti 627
Importazione di una previsione quando si desidera calcolare il numero di agenti previsti 627
Utilizzare le tendenze nelle previsioni 629
Tendenze storiche 629
Metodo di previsione standard 629
Metodo di previsione avanzato 629
Tendenze previste 630
Metodo di previsione standard 630
Metodo di previsione avanzato 630
Effetto giorno della settimana 630
Esempi: previsione a un anno con il metodo di previsione standard 631
Esempio 1: tasso di crescita positivo 631
Esempio 2: tasso di crescita zero 632
Esempio 3: tasso di crescita negativo 632
Esempi: previsione a un anno con il metodo di previsione avanzato 633
Esempio 1: tasso di crescita positivo 633
Esempio 2: tasso di crescita negativo 634
Previsioni strategiche 635
Esempi di previsioni strategiche 635
Gestire le associazioni di date fisse 635
Associazioni di date dell'azienda di copia 635
Tenere conto dei giorni con volumi di contatti anomali 636

Impatto sulle richieste di distribuzione 637
Impatto sulle richieste di previsione 637
Limitazioni degli eventi speciali 638
Dati nel riepilogo delle previsioni 639
Modificare distribuzioni e previsioni 641
Trascinamento dei punti dati nel grafico 642
Modifica dei dati nella tabella 642
Popolamento di una tabella vuota 642
Modifica dei totali nella pagina di distribuzione 642
Modifica dei totali nella pagina delle previsioni 643
Modifica dei totali in una previsione strategica 644
Copiare e incollare dati nella tabella 644
Applicazione di un fattore di regolazione a una colonna 645
Gestire le attività pianificate 646
Gestire le eccezioni 646
Per le pianificazioni eseguite con eccezioni assegnate 646
Per richieste approvate di eccezioni, tutoraggio e permessi 647
Creazione, modifica ed eliminazione di eccezioni 648
Assegnazione di un'eccezione 648
Esempi di configurazione della frequenza e dell'occorrenza 650
Una sola volta 650
Una volta alla settimana 650
Una volta al mese 651
Una volta all'anno 651

Gestire i tipi di eccezione 651
Gestire i progetti 652
Creare una pianificazione 655
Aggiunta di un agente a una pianificazione esistente 657
Generazione di una pianificazione ad hoc 658
Visualizzare le richieste server degli utenti WFM 659
Gestisci il tempo libero 660
Messaggistica per gli agenti 660
Richieste di ricerca 661
Come filtrare i campi data 661
Criteri di ricerca 662
Outbox 662
Utilizzo della posta in uscita 664
Posta in arrivo 664
Utilizzo della casella di posta in arrivo 666
Scatola pubblica 666
Utilizzo della casella pubblica 668
Richieste 668
Modifica o eliminazione di una richiesta 668
Richiedi un'eccezione 669
Richiedi un trade pianificato 671
Richiedi tempo libero 674
Visualizzazione del tempo libero assegnazioni 679
Richiedi un'offerta di pianificazione 679

Richiedi tutoraggio 682
Informazioni sulle modifiche automatiche alle richieste 684
Caso 1: l'agente invia una richiesta a pagamento che si sovrappone a un'attività non retribuita684
Caso 2: l'agente è programmato per lavorare durante l'orario richiesto 684
Caso 3: l'agente è programmato per lavorare solo durante una parte della richiesta 685
Messaggistica per gli approvatori delle richieste 685
Richieste di ricerca 686
Come configurare i campi data 687
Criteri di ricerca 687
Approvare o rifiutare le richieste 688
Richieste di eccezioni 688
Richieste di permessi 689
Approva richiesta di scambio o offerta 691
Approva richiesta di mentoring 693
Automatizza la gestione delle richieste degli agenti 694
Esempio di flusso di lavoro 695
Approva regola 695
Regola Nega 696
Regola predefinita 696
Rifiuto automatico e gestione manuale 696
Rifiuto automatico 696
Movimentazione manuale automatica 698
Condizioni delle regole di costruzione 700
Variabili 702

Visualizzare e modificare le pianificazioni 710
Visualizza il tuo programma 710
Personalizza la visualizzazione pianificazione 711
Stampa il tuo programma 713
Informazioni sui fusi orari 713
Visualizzare la pianificazione in un'altra app calendario 714
Iscrizione al feed iCal 715
Pianificazione dinamica per gli agenti 716
Icone del personale 718
Creare il proprio programma 719
Pianificazione dinamica intraday per gli agenti 720
Gestire le pianificazioni degli agenti 723
Personalizza la pagina Pianificazioni agenti 732
Selezione personalizzata 733
Informazioni sui fusi orari 735
Fuso orario predefinito 735
Visualizza fuso orario 735
Pianificazione del fuso orario 735
Fuso orario della coda di servizio 735
Fusi orari e pianificazioni degli agenti 736
Informazioni sulle note attività 736
Ordinare l'elenco degli agenti 737
Modificare le pianificazioni 738
Modifiche ed elenco Eccezioni assegnate 740

Inserire un'attività 740
Avvisi di conflitto pianificati dall'agente 743
Assegnazioni di tempo libero e considerazioni sul piano di vacanza 745
Eliminare un'attività 746
Modifica le pianificazioni con il trascinamento della selezione 746
Aggiungere e modificare note attività 747
Fai trading sugli orari di due agenti 747
Copiare le attività di pianificazione 750
Trova il momento migliore per un'attività 752
Annullare una modifica di pianificazione 756
Ricerca nella cronologia delle pianificazioni 757
Tabella dei risultati 758
Ripristino di una pianificazione 758
Esempio: ripristino di una pianificazione 758
Esempio: comportamento durante il ripristino su una pianificazione esistente 759
Informazioni su Cronologia pianificazioni e ripristino 759
Approvare o rifiutare le modifiche di pianificazione apportate dai supervisori 761
Gestisci il programma di oggi 762
Offri straordinari o permessi volontari 762
Brucatura 763
Visualizzazione di eventi esistenti 763
Creazione di un nuovo evento di pianificazione dinamica intraday 764
Approvazione delle modifiche alla pianificazione 767
Informazioni sui cassetti 769

Controlla la copertura del personale 770
Copertura: vista pianificata 772
Interpretazione del grafico 773
Copertura: vista ritiro 774
Copertura: vista Reforecast 776
Intraday: visualizzazione dati 777
Mappa di copertura multiskill 778
Visualizza aderenza e conformità degli agenti 780
Visualizza aderenza dettagliata per un agente 783
Ottimizza pause e pranzi 785
Limitazioni all'ottimizzazione 787
Esempi di ottimizzazione 788
Visualizzare i report di pianificazione 789
Fai piani a lungo termine 789
Stimare i requisiti futuri 790
Gestire le risorse strategiche 790
Gestisci i piani di assunzione 791
Gestisci le fasi di assunzione 791
Analizzare i costi dei turni per una coda di servizio 792
Gestisci il tempo libero dell'agente 793
Gestione di profili equivalenti a tempo pieno 793
Gestisci i tipi di vacanza 794
Gestisci i piani per le vacanze 796
Esempi di piani vacanza 797

Esempio 1: piani vacanza sovrapposti senza agenti comuni 798
Esempio 2: spostamento degli agenti tra piani di ferie 799
Gestire le assegnazioni di permessi 800
Utilizzo delle assegnazioni di tempo libero con richieste di tempo libero 800
Calcolo delle assegnazioni di permessi con richieste di permessi 801
Richieste di permessi con FTE o ore 801
Richieste di ferie per l'intera giornata 802
Copia del tempo libero assegnazioni 803
Esempio 1: le code di servizio hanno entrambe assegnazioni di tempo libero per un anno intero 803
Esempio 2: le code di servizio hanno assegnazioni di tempo libero per un numero diverso di mesi 803
Orari di permesso, assegnazioni e fusi orari 804
Report sul tempo libero dell'agente 805
Analizza contatti, persone e processi 806
Creazione di attività Analytics 806
Informazioni sulle attività di Analytics 815
Organizza i dati 817
Creare e gestire frasi e categorie di frasi 817
Identificare i siti web e le app che devono essere monitorati da Analytics 824
Creare e gestire elementi del desktop 825
Configurare gli eventi degli elementi del desktop 828
Eventi sovrapposti 836
Utilizzare lo strumento Marcatore campo applicazione 837
Identificare i campi del sito web che devono essere monitorati da Analytics 838
Abilita l'estensione Desktop Analytics nel tuo browser 841

Panoramica dei dashboard di analisi 842
Creare e gestire un set di dati 843
Fonti dei dati 845
Filtri dati 848
Creazione e gestione di una dashboard di Analytics 852
Creazione e gestione di un widget Analytics 854
Visualizzazione dei dettagli del widget 860
Notifica agli utenti dell'utilizzo di applicazioni non approvate 860
Filtrare i dati nella dashboard di Analytics 861
Personalizza la dashboard di Analytics 862
Barra degli strumenti di analisi 862
Barra degli strumenti Allineamento widget 864
Monitora l'attenzione e l'attività degli agenti 866
Panoramica di Esplora agenti 869
Analizzare i dati di business intelligence 872
La dashboard della tua homepage 872
Crea report personalizzati con Esplora dati 873
Gestire l'elenco di dashboard e report di Data Explorer 874
Informazioni sulla barra degli strumenti DX 874
Visualizzare i dashboard standard di Esplora dati 875
Dashboard predefiniti disponibili 876
QM dashboard 876
WFM dashboard 877
Dashboard a livello di suite 878

Dashboard di analisi 879
CXI - Dashboard per contact center 880
Imposta la tua home page 882
Copiare un report o un dashboard 883
Condividi report e dashboard 883
Impostare il recapito dei messaggi e-mail dei report 885
Gestisci il recapito delle e-mail dei report 887
Contrassegnare report e dashboard con ruoli 889
Cerca nel browser delle risorse per tag 890
Esportare un report 891
Creare un report 891
Creare una domanda 892
Creare un nuovo report 893
Scegli una misura 893
Scegliere un raggruppamento 895
Impostare un filtro 895
Filtraggio dei record eliminati di previsioni, aderenza e pianificazione degli agenti 903
Creare una misura personalizzata 904
Esempio di misura personalizzata 906
Configurare l'aspetto di una misura 910
Informazioni sugli attributi del contenuto 913
Esempio 1: rendere i numeri da 20 a 200 in grassetto e blu 914
Esempio 2: numeri con codice colore come basso, medio o alto 915
Esempio 3: mantenere la formattazione per i campi temporali quando si esporta un report 916

Sintassi degli attributi di contenuto 917
Parole chiavi 918
Ulteriori considerazioni sulla sintassi 921
Attributi di contenuto per tutti i tipi di dati 921
Attributi di contenuto per tipi di dati di testo 922
Attributi di contenuto per tipi di dati numerici 924
Attributi di contenuto per i tipi di dati data/ora 930
Attributi di contenuto per tipi di dati di tipo booleano 930
Creare una vista 931
Tipi di visualizzazione disponibili 931
Opzioni di stile 940
Asse X 941
Asse Y (primario, secondario, 3 e 4) 942
Configurare l'ordinamento predefinito del report 954
Ordinamento dei dati 954
Ordinare una categoria 955
Impostazione di un'eccezione 955
Creare un dashboard 955
Informazioni sul controllo dashboard 956
Aggiungere un pannello 957
Aggiungere un pannello widget 958
Personalizzare un widget Esplora dati 958
Widget QM disponibili 961
Widget Avanzamento obiettivo contatto 962

Widget Totali contatti 962
Widget Migliori performer attuali 963
Widget Medie di valutazione 963
Widget Intervalli di valutazione 963
Widget Gamification Score 963
Widget Evals recenti eseguiti 964
Widget Valutazioni recenti 965
Widget Registrazione sondaggi 965
Widget WFM disponibili 965
Widget Volumi chiamate agente 966
Widget chiamate agente all'ora 967
Widget Percentuali agenti 967
Widget Distribuzioni tempo agente 967
Widget Totali tempo agente 968
Widget La mia pianificazione 969
Widget aderenza in tempo reale 970
Widget prestazioni coda di servizio 970
Aggiungere un parametro 971
Filtrare i record eliminati 971
Configurare KPI aziendali 972
Proprietà KPI 973
Configurare le impostazioni 974
Implementare i report 975
Misure KPI disponibili 975

Report standard 976

Esecuzione di un report QM o WFM standard 976

QM report standard 978

Valutazione con punteggio agente 983

Grafico delle tendenze degli agenti 986

Dettaglio di contatto 988

Avanzamento obiettivo contatto 990

Grafico dei totali dei contatti 991

Calibrazione di valutazione 991

Punteggi di valutazione 993

Grafico dei totali di valutazione 995

Prestazioni del valutatore 997

Grafico delle medie di qualità 999

Punteggi delle domande 999

Accesso all'interazione tramite contatto 1001

Accesso all'interazione da parte dell'utente 1002

punteggi tutti i dati 1004

punteggi di sezione 1006

sondaggi Tutti i dati

Punteg

gi del modulo di sondaggio 1007 Stato

del sistema 1008 Stato

registrazione utente 1009

Rappor

ti standard 1010 WFM 1011

Intervallo agente 1013
Straordinari agenti 1016
Pagella agente ..... Programma agente 1016 giornaliero ..... Programma agente 1021 settimanale ..... Intervallo di coda del servizio agente 1022 1022
Percentuali attività agente 1024
Produttività di agenti e team 1026
Eccezione assegnata 1032
Programmazione di bilancio 1033
Pianificazione delle strutture (hardware) 1033
Piano di assunzione ..... Coda di servizio a intervalli 1034 1035
Prestazioni giornaliere ..... Intervallo di prestazioni 1039 1042
Intervallo agente coda servizio 1045
Pianificazione della coda di servizio per agente ..... Pianificazione della coda di servizio 1046 per intervallo 1047
Analisi del budget dei turni 1049
Pianificazione del personale ..... Intervallo agente team 1050

Inter
vallo di squadra 1051 1053
Pianifica le ore di attività del team 1056
Stato delle vacanze 1057

Configurare Webex WFO

Utilizzare queste sezioni in Webex WFO per impostare il modo in cui Webex WFO si connette al ACD e allo storage e in che modo le Webex applicazioni WFO interagiscono con la forza lavoro.

Accedi a Webex WFO

La pagina di accesso consente di accedere utilizzando le credenziali Webex WFO. È possibile utilizzare tre tipi di credenziali, a seconda di come è stata configurata l'autenticazione per il sistema:

- Webex Credenziali predefinite WFO
- Credenziali di Windows Active Directory
- Credenziali Single Sign On (Security Assertion Markup Language o SAML)

> **Nota** Gli amministratori possono accedere utilizzando le proprie credenziali WFO Webex anche se Webex autenticazione WFO è stata disabilitata ed è consentita solo l'autenticazione SAML. Ciò consente loro di
> Configurare l'autenticazione SAML, se necessario.

Nella tabella seguente vengono descritti i campi della pagina di accesso.

Campo	Descrizione
Lingua	Scegliere la lingua utilizzata nell'interfaccia Webex WFO. La lingua scelta viene utilizzata in tutto il sito e persiste da una sessione all'altra per il nome utente. Se si modifica la selezione della lingua, è necessario disconnettersi e accedere nuovamente a Webex WFO affinché la selezione della lingua venga modificata in tutto il sito.
Nome utente	Il tuo nome utente. Si tratta del nome utente assegnato dall'amministratore o del nome utente di Windows Active Directory. Usa il tuo indirizzo e-mail se hai ricevuto una notifica per accedere con un

Campo	Descrizione
	indirizzo email.
Domain	Il dominio di Active Directory. Questo campo viene visualizzato solo sui sistemi che utilizzano Active Directory. Selezionare il dominio associato al nome utente e alla password di Active Directory.
Password	La tua password. Si tratta della password inizialmente assegnata dall'amministratore o della password di Windows Active Directory. Questo campo non è obbligatorio se si effettua l'accesso tramite Single Sign-On.
Hai dimenticato la password? Reimpostare la password.	

Accedere utilizzando Webex credenziali WFO o Windows (Active Directory)

1. Immettere il nome utente e la password.
2. Fai clic su **Accedi**.

Accedi utilizzando Single Sign On

1. Immettere il nome utente e fare clic su **Single Sign On**. Verrai reindirizzato alla pagina di accesso del tuo provider di identità.
2. Inserisci le tue credenziali di accesso nel tuo provider di identità. Verrai reindirizzato a Webex WFO .

> **Nota** L'account viene bloccato se si supera il numero di tentativi di accesso non riusciti determinato dall'amministratore. Se il tuo account è bloccato, non puoi accedere utilizzando Webex
> Credenziali WFO o Single Sign-On fino a quando l'account non viene sbloccato da un amministratore o la password non viene reimpostata.

Se dimentichi la password o il tuo account è bloccato, puoi reimpostarla.

Reimpostare la password

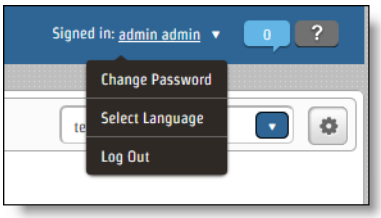
1. Fare clic su Password dimenticata? nella pagina di accesso.
2. Inserisci il tuo indirizzo e-mail, fai clic su Reimposta password e-mail e segui le indicazioni. Un'e-mail con le istruzioni su come reimpostare la password verrà inviata al tuo account e-mail.

Modifica della password

È possibile modificare la password in qualsiasi momento.

Cambiare la password

1. Nell'angolo superiore destro della pagina, fare clic sulla freccia dell'elenco a discesa a destra del nome utente e scegliere **Cambia password**.



2. Nella finestra di dialogo Cambia password digitare la password corrente, una nuova password e di nuovo la nuova password per confermarla. Il livello di sicurezza della password viene visualizzato quando si immette la password.

La password deve soddisfare i requisiti minimi per il salvataggio di una password valida o complessa.

3. Fare clic su **Cambia password**.

Requisiti di complessità delle password

I requisiti di complessità delle password si basano sulla politica delle password di Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Le seguenti regole si applicano quando si crea o si modifica un utente o quando si modifica o si reimposta una password.

- Le password non possono contenere spazi vuoti (spazi vuoti).
- Le password devono contenere almeno otto caratteri. La lunghezza minima può essere configurata da un amministratore.
- Le password devono contenere caratteri appartenenti a tre delle quattro categorie seguenti:

Categoria	Descrizione
Lettere maiuscole	A-Z Caratteri unicode maiuscoli: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Lettere minuscole	A–Z Caratteri unicode minuscoli:

Categoria	Descrizione
	http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Numbers	0–9
Caratteri speciali	Per una password del database tenant sono consentiti i caratteri seguenti: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Per tutte le altre password sono consentiti i seguenti caratteri: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Queste regole si applicano solo quando si configura una password controllata da Webex WFO. Se un utente immette una password per un sistema esterno non controllato da Webex WFO, Webex WFO non convaliderà la password (ad esempio, ACD configurazione).

NOTA È possibile creare un utente senza password (manualmente o automaticamente tramite ACD sincronizzazione). Un utente senza password non può accedere. L'utente deve utilizzare il collegamento "Password dimenticata" e impostare un
Parola d'ordine.

Disconnessione

Per disconnettersi da Webex WFO, passare il mouse sul nome utente nell'angolo superiore destro della pagina e fare clic su Esci. Questo ti riporta alla pagina di accesso.

Per uscire completamente da Webex WFO, chiudere il browser.

Configurare il tenant

La configurazione del tenant prevede quanto segue:

- Configurare aspetti del sistema che si applicano a tutti gli utenti e le applicazioni.
- Sincronizza i dati di agenti, team e code di servizio dal tuo ACD.
- Selezionare e configurare un metodo di autenticazione per verificare l'identità di chiunque desideri connettersi a Webex WFO.
- Configurare i criteri utente-password per soddisfare i requisiti di sicurezza dell'organizzazione.
- Migliora la sicurezza del tuo tenant controllando (o "whitelisting") da quali indirizzi IP gli utenti possono accedere Webex WFO.

- Configurare le funzionalità del server dati in base alla posizione geografica di un contact center.
- Connettiti a un server Active Directory (AD) nel tuo ambiente per l'autenticazione utente, la sincronizzazione o entrambe.

Configurare un ACD

La pagina Configurazione ACD consente di impostare una connessione tra Webex WFO e uno o più ACD.
Una volta che un ACD è stato sincronizzato correttamente, non può essere eliminato da Webex WFO.

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione Amministra ACD configurazione (vedere Gestire ruoli e autorizzazioni).
- Il servizio Server dati viene installato in un server con accesso al sistema WFO Webex prima di verificare la connessione ACD.

> **Nota** Il file di installazione per il servizio server dati si trova nella pagina Download (vedere Download di Smart Desktop e Webex programmi di installazione del server dati WFO). Se i dati
> Il servizio server non è installato quando si verifica la connessione, viene visualizzato il seguente messaggio di errore: "Errore: verificare che il servizio di raccolta sia in esecuzione".

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > configurazione del > ACD sistema > globale

Procedure

Aggiungere un ACD

1. Selezionare un tenant.
2. Fare clic su **Aggiungi**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Dettagli ACD.
3. Selezionare il tipo di ACD dall'elenco **a discesa Seleziona ACD** .
4. Immettere il nome del ACD nel **campo Nome** .
5. Fare clic su **OK.** La finestra di dialogo Dettagli ACD viene chiusa e le opzioni di configurazione vengono visualizzate nella pagina ACD Configurazione.
6. Configurare il ACD completando i campi. Vedere i collegamenti seguenti per istruzioni specifiche per ACD.

- Impostazioni di connessione per Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Impostazioni di connessione per Cisco Unified Contact Center Express
- Impostazioni di connessione per Cisco Webex Contact Center
- Impostazioni di connessione per Cisco Webex Contact Center 2.0
- Impostazioni di connessione per Avaya CM con Contact Center Elite
- Impostazioni di connessione per Avaya IP Office con ACCS
- Impostazioni di connessione per Five9
- Impostazioni di connessione per InContact
- Impostazioni di connessione per ACD generici
- Impostazioni di connessione per Amazon Connect
- Impostazioni di connessione per Serenova
- Impostazioni di connessione per Eventide NexLog
- Impostazioni di connessione per Twilio Flex
- Impostazioni di connessione per UJET

7. Fare clic su **Test connessione** per verificare che i dati immessi siano corretti e Webex WFO sia connesso al ACD.
8. Quando la connessione viene verificata correttamente, fare clic su **Salva**.

Eliminare o modificare un ACD

- Per eliminare un ACD, selezionare il ACD, fare clic su **Elimina e fare clic su**Sì .
- Per modificare un ACD, selezionare il ACD, modificare i campi come desiderato e fare clic su **Salva**.
- Per modificare il nome di un ACD, selezionare il ACD, fare clic su **Modifica**, modificare il **nome nel campo Nome** , fare clic su **OK** e quindi su Salva .

Impostazioni di connessione per Cisco Unified Contact Center Enterprise

Se il ACD selezionato è Cisco Unified Contact Center Enterprise, vengono visualizzati i seguenti campi.

> **Nota** Se gli agenti nel Unified CCE ACD non sono configurati per utilizzare un gruppo di abilità selezionato come gruppo di competenze predefinito, appartengono automaticamente al gruppo di competenze predefinito del ACD. I dati storici sono
> Non acquisito per il ACD gruppo di abilità predefinito, ma è per specifici gruppi di abilità predefiniti. Di conseguenza, il tempo degli agenti non viene attribuito correttamente alla coda di servizio supportata in Webex WFO. Impostare un

selezionato ACD gruppo di competenze supportato principalmente dall'agente come gruppo di competenze predefinito per segnalare correttamente la produttività. Si noti che se gestiscono le chiamate per altre code di servizio, il loro tempo potrebbe non essere attribuito correttamente alla coda del servizio appropriata.

Sezione	Descrizione
Intervallo di report cronologico	Intervallo di segnalazione dei dati cronologici configurato nel sistema Unified CCE. Se il ACD è configurato per un intervallo di 15 minuti, è necessario selezionare l'opzione 15 minuti per assicurarsi che Webex WFO sia compatibile con il proprio ACD e che tutti i dati siano importati in Webex WFO. Se gli intervalli di reporting non corrispondono, i dati di ACD cronologici non verranno acquisiti correttamente.
Filtraggio ACD	Utilizza un filtro ACD per limitare gli utenti sincronizzati dall'ACD. Per Ad esempio, è possibile configurare un filtro Nome team che consente di sincronizzare gli utenti che appartengono a un team che corrisponde a un determinato modello di denominazione. È possibile configurare più filtri ACD. **IMPORTANTE** Se si seleziona solo il nome **del** servizio nell'elenco **a discesa Tipo di** prefisso, nessun team o agente esegue la sincronizzazione. Tutti i team o gli agenti già sincronizzati vengono disattivati. Se si modifica un filtro che utilizza il **Nome** servizio nell'elenco **a discesa Tipo** di prefisso, tutte le code dei servizi sincronizzate in precedenza rimangono attive, anche se non vengono acquisite dal filtro modificato. **Nota** Se si seleziona solo il nome **del** team nel **tipo di prefisso** Elenco a discesa, le code di servizio correlate vengono ancora sincronizzate. Se si modifica un filtro che utilizza il nome **del** team nell'elenco **a discesa Tipo di** prefisso, tutti gli agenti o i team non più acquisiti dal filtro vengono disattivati.
Configurazione IP	Questo viene utilizzato per ottenere dati storici. HDS Primary IP Address or Hostname: l'indirizzo IP o il nome host del server di database cronologico primario (HDS).

Indirizzo IP secondario HDS o nome host: (opzionale) Il IP

Sezion	Descrizione
	Indirizzo o nome host del server database cronologico secondario. Indirizzo IP primario o nome host AWDB: l'indirizzo IP o il nome host del server database principale di Admin Workstation (AWDB). Indirizzo IP secondario AWDB o nome host: (facoltativo) L'indirizzo IP o il nome host del server database secondario di Admin Workstation. Istanza CC unificata: nome dell'istanza di Microsoft SQL Server per il database Unified CCE.
Autenticazione	Questo viene utilizzato per ottenere dati storici. Selezionare il metodo di autenticazione L'accesso al database utilizza: NT: se si seleziona Autenticazione NT, vengono visualizzati i seguenti campi: ▪ Nome utente ▪ Password ▪ Dominio ▪ ID periferica: l'ID periferica ICM per il sistema. SQL: se si seleziona Autenticazione SQL, vengono visualizzati i seguenti campi: ▪ SQL Utente: il nome di accesso dell'utente SQL WFO Webex. ▪ Password: la password dell'utente SQL WFO Webex. ▪ ID periferica: l'ID periferica ICM per il sistema.
Server CTI	Viene utilizzato per ottenere i dati in tempo reale dell'agente. Indirizzo CTI IP primario o Nome host: l'indirizzo IP o il nome host del server CTI primario associato al sistema. Porta CTI primaria: la porta del server CTI primario associato

Sezion	Descrizione
	con il sistema. Indirizzo CTI IP secondario o nome host: l'indirizzo IP o il nome host del server CTI secondario associato al sistema. Porta CTI secondaria: la porta del server CTI secondario associato al sistema.
Reparti	Nome organizzazione: il nome del reparto o dei reparti per Nome dell'azienda. Un nome di organizzazione rappresenta un tenant in un Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS).

Configurazione della riconciliazione CDR	(Sola lettura) Base CDR (call-detail record): la cartella sul server dati in cui il server dati importa i file CDR dal Unified CCE ACD e li carica in Webex WFO.
	
	Webex WFO crea una directory con una sottodirectory specifica di ACD che contiene le directory cdrBase e uploadDir quando la funzionalità Impostazioni di riconciliazione server dati regionali è abilitata su un server dati e il Unified CCE ACD è assegnato a tale funzione. Il percorso della directory di base immesso insieme all'identificatore univoco ACD viene visualizzato sotto il campo. Vengono create le seguenti sottodirectory:
	
	▪ Directory specifica ACD: questa directory è denominata con un numero ID server ACD univoco. Poiché gli utenti possono configurare più server ACD per utilizzare la stessa directory, è necessaria una cartella con un identificatore univoco per assicurarsi che i file CDR vengano caricati nel ACD corretto. La directory specifica di ACD contiene le seguenti directory:
	  ▪ cdrdir: il server dati inserisce i CDR in arrivo dal server di fatturazione Unified CM in questa cartella.
	  Quando si configura il server applicazioni di fatturazione Unified CM, è necessario utilizzare il seguente nome per la directory

Sezion	Descrizione
	Parametro percorso: /cdr/ ▪ CdrFailures ▪ uploaddir: il server dati inserisce i dati CDR e Unified CCE riconciliati in questa cartella finché i dati non vengono caricati. ▪ UploadFailures **Nota** Questo campo viene utilizzato solo a scopo di gestione della qualità.
Intervallo di sincronizzazione ACD	Intervallo (minuti): la lunghezza dell'intervallo in corrispondenza del quale si trova il sincronizzato con il server dati. Questa è la frequenza con cui il server dati tenta di sincronizzare l'utente, il team e la coda dei servizi con Webex WFO.
Impostazioni di acquisizione	Ritardo acquisizione ACD: consente di selezionare il tempo WFM attesa prima di tirare ACD statistiche dopo la fine di un intervallo. Il ritardo predefinito è 15 minuti. Abilita riacquisizione dati: selezionare questa casella di controllo per riacquisire l'intero giorno precedente. Se l'agente gestisce regolarmente le chiamate che durano più del ritardo massimo predefinito, puoi scegliere di acquisire nuovamente tutti i dati del giorno precedente da mezzanotte a mezzanotte. I dati riacquisiti sovrascrivono ciò che è stato acquisito durante il giorno. Ciò garantisce che le statistiche siano corrette e che i dati per chiamate molto lunghe siano nell'intervallo corretto. Tempo di riacquisizione: selezionare l'ora in cui acquisire nuovamente i dati del giorno precedente dall'ACD. Il valore predefinito è 03:00.

Impostazioni di connessione per Cisco Unified Contact Center Express

Se si seleziona Cisco Unified Contact Center Express come ACD, vengono visualizzati i seguenti campi.

Sezione	Descrizione
Filtraggio ACD	Utilizza un filtro ACD per limitare gli utenti sincronizzati dall'ACD. Per

Sezion	Descrizione
	Ad esempio, è possibile configurare un filtro Nome team che consente di sincronizzare gli utenti che appartengono a un team che corrisponde a un determinato modello di denominazione. È possibile configurare più filtri ACD. **IMPORTANTE** Se si seleziona solo il nome **del** servizio nell'elenco **a discesa Tipo di** prefisso, nessun team o agente esegue la sincronizzazione. Tutti i team o gli agenti già sincronizzati vengono disattivati. Se si modifica un filtro che utilizza il **Nome** servizio nell'elenco **a discesa Tipo** di prefisso, tutte le code dei servizi sincronizzate in precedenza rimangono attive, anche se non vengono acquisite dal filtro modificato. **Nota** Se si seleziona solo il nome **del** team nel **tipo di prefisso** Elenco a discesa, le code di servizio correlate vengono ancora sincronizzate. Se si modifica un filtro che utilizza il nome **del** team nell'elenco **a discesa Tipo di** prefisso, tutti gli agenti o i team non più acquisiti dal filtro vengono disattivati.
Configurazione IP	Indirizzo IP primario o nome host: l'indirizzo IP o il nome host di Server Unified CCX primario. Nome istanza primaria: il nome del database primario per l'istanza del database Unified CCX. Indirizzo IP secondario o nome host: l'indirizzo IP o il nome host del server Unified CCX secondario. Nome istanza secondaria: il nome del database secondario per l'istanza del database Unified CCX. I nomi delle istanze primaria e secondaria sono nel seguente formato: <nome host>_uccx Dove il nome host è il nome del server di database Unified CCX.

Sezion	Descrizione
	IMPORTANTE È necessario completare i campi di configurazione IP per le seguenti funzioni: ▪ WFM—Acquisizione e sincronizzazione dei dati cronologici ▪ QM—Riconciliazione e sincronizzazione
Autenticazione	Nome utente: il nome utente dell'utente che genera report cronologici in Unified CCX. ▪ Immettere **uccxhruser**. Si tratta della cronologia dei report dell'utente trovata in Unified CCX Administration > Tools > Password Management. Password: la password impostata in Unified CCX per l'utente con la cronologia dei rapporti. **IMPORTANTE** Prima di modificare questa password, tenere presente che anche altre applicazioni potrebbero utilizzare questo account. Impostazioni locali client: le impostazioni locali del client configurate in Unified CCX. Le impostazioni internazionali per l'inglese americano vengono visualizzate per impostazione predefinita in questo campo. Se le impostazioni locali del client vengono modificate in Unified CCX, è necessario modificarle manualmente anche qui. Impostazioni locali del server: le impostazioni locali del server configurate in Unified CCX. Le impostazioni internazionali per l'inglese americano vengono visualizzate per impostazione predefinita in questo campo. Se le impostazioni locali del server vengono modificate in Unified CCX, è necessario modificarle manualmente anche qui. **IMPORTANTE** È necessario completare i campi di autenticazione per tutte le funzionalità QM e WFM.
Server CTI	Indirizzo CTI IP primario o nome host: l'indirizzo o l'host del IP Nome del server CTI primario associato al sistema.

Sezion	Descrizione
	Porta CTI primaria: la porta del server CTI primario associato

Sezion	Descrizione
	con il sistema. Indirizzo CTI IP secondario o nome host: l'indirizzo IP o il nome host del server CTI secondario associato al sistema. Porta CTI secondaria: la porta del server CTI secondario associato al sistema. **IMPORTANTE** È necessario completare i campi Server CTI per WFM Aderenza in tempo reale.
Configurazione della riconciliazione CDR	Webex WFO crea una directory con una sottodirectory specifica di ACD che contiene le directory cdrBase e uploadDir quando la funzionalità Impostazioni di riconciliazione server dati regionali è abilitata su un server dati e il ACD viene assegnato a tale funzionalità. Il percorso della directory di base immesso insieme all'identificatore univoco ACD vengono visualizzati sotto il campo. La directory specifica di ACD è denominata con un numero ID server ACD univoco. Poiché gli utenti possono configurare più server ACD per utilizzare la stessa directory, è necessaria una cartella con un identificatore univoco per assicurarsi che i file CDR vengano caricati nel ACD corretto. La directory specifica di ACD contiene le directory cdrBase e uploadDir. (Sola lettura) Base CDR: percorso della chiamata Unified CCX Directory CDR (Detail Record). Il percorso specificato deve essere locale rispetto al server dati. I percorsi UNC non sono supportati. Ad esempio: cdrBase Webex WFO crea una directory con una sottodirectory specifica di ACD che contiene le directory cdrBase e uploadDir quando la funzionalità Impostazioni di riconciliazione del server dati regionale è

Sezion	Descrizione
	abilitato su un server dati e il Unified CCX ACD viene assegnato a tale funzionalità. Verrà generato il seguente percorso per la directory di base: C:\cdr\<ACD_ID> Directory CDR: il percorso della directory CDR (Call Detail Record). È qui che risiedono i CDR in entrata dal servizio di fatturazione Unified CM. Il percorso specificato deve essere locale rispetto al server dati. Quando si configura il server applicazioni di fatturazione Unified CM, è necessario utilizzare il seguente nome per il parametro Percorso directory: /cdr/. I percorsi UNC non sono supportati. Ad esempio: cdrDirectory Directory di caricamento: il percorso della directory di caricamento. Qui è dove CDR riconciliato e Unified CCE o Unified CCX dati risiedono fino al caricamento. Il percorso specificato deve essere locale rispetto al server dati. I percorsi UNC non sono supportati. Ad esempio: uploadDir **IMPORTANTE** È necessario completare i campi di configurazione della riconciliazione CDR per QM riconciliazione.
Intervallo di sincronizzazione	Intervallo (minuti): la lunghezza dell'intervallo in corrispondenza del quale il ACD viene sincronizzato con il server dati.
Impostazioni di acquisizione	Ritardo acquisizione ACD: consente di selezionare il tempo WFM attesa prima di tirare ACD statistiche dopo la fine di un intervallo. Il ritardo predefinito è 15 minuti. Abilita riacquisizione dati: selezionare la casella di controllo per acquisire nuovamente i dati dell'intero giorno precedente. Se gestisci regolarmente chiamate che durano più del ritardo massimo predefinito, puoi scegliere di recuperare il

Sezione	Descrizione
	Tutti i dati del giorno precedente da mezzanotte a mezzanotte. I dati riacquisiti sovrascrivono ciò che è stato acquisito durante il giorno. Ciò garantisce che le statistiche siano corrette e che i dati per chiamate molto lunghe siano nell'intervallo corretto. Tempo di riacquisizione: selezionare l'ora in cui acquisire nuovamente i dati del giorno precedente dall'ACD. Il valore predefinito è impostato su 03:00. **IMPORTANTE** È necessario completare i campi Impostazioni di acquisizione per WFM acquisizione di dati cronologici.

Impostazioni di connessione per Cisco Webex Contact Center

NOTA Webex WFO attualmente si riferisce a Cisco Webex Contact Center (CWCC) come Cisco Customer Journey Platform (CJP).

I seguenti campi vengono visualizzati se si seleziona **Cisco Customer Journey Platform** come ACD.

Sezione	Descrizione
Filtraggio ACD	**Nota** Questa integrazione non supporta la funzionalità di filtro ACD. Utilizza un filtro ACD per limitare gli utenti sincronizzati dall'ACD. Ad esempio, è possibile configurare un filtro Nome team che consente di sincronizzare gli utenti che appartengono a un team che corrisponde a un determinato modello di denominazione. È possibile configurare più filtri ACD.
API della piattaforma Cisco Customer Journey	URL API di Cisco Customer Journey Platform: il percorso del CWCC API. Includi l'URL completo. **ESEMPIO#** https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api URL API multimediale di Cisco Customer Journey Platform: il percorso del API multimediale CWCC. Includi l'URL completo. **ESEMPIO#** https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording

Sezion	Descrizione
	Nome utente: il nome utente con accesso al API CWCC e al API multimediale CWCC. API Key: la chiave API richiedente per il API CWCC e il API multimediale CWCC. Cisco Webex Contact Center 1.0: selezionare questa casella di controllo per abilitare API richieste specifiche per Webex Contact Center 1.0 o versioni successive. ID tenant Cisco: immettere l'identificatore alfanumerico dell'account tenant di Webex Contact Center.
Intervallo di sincronizzazione	Intervallo (minuti): la lunghezza dell'intervallo in corrispondenza del quale il ACD viene sincronizzato con il server dati.
Impostazioni di acquisizione	ACD Ritardo acquisizione: la quantità di tempo WFM attesa prima Tirando ACD statistiche dopo la fine di un intervallo. Il ritardo predefinito è 120 minuti. I dati cronologici di CWCC potrebbero non essere disponibili per un massimo di 120 minuti dopo la fine di un intervallo. **NOTA** Abilita riacquisizione dati: selezionare questa casella di controllo per acquisire nuovamente i dati dell'intero giorno precedente. Se gestisci regolarmente chiamate che durano più del ritardo massimo predefinito, puoi scegliere di riacquisire tutti i dati del giorno precedente da mezzanotte a mezzanotte. I dati riacquisiti sovrascrivono ciò che è stato acquisito durante il giorno. Ciò garantisce che le statistiche siano corrette e che i dati per chiamate molto lunghe siano nell'intervallo corretto. Tempo di riacquisizione: immettere il tempo per acquisire nuovamente i dati del giorno precedente dall'ACD.

Sezione	Descrizione
Abilitazione della messaggistica RTE per la registrazione dello schermo	Consente allo Smart Desktop di registrare schermate per le chiamate registrate da CWCC.

Integrazione dei dati di configurazione di base

Webex WFO sincronizza i seguenti dati di configurazione di base con gli equivalenti di CWCC attraverso tre richieste API.

Utenti

Quando Webex WFO importa un nuovo utente da CWCC, crea un nuovo utente WFO Webex con un profilo utente CWCC.

Quando un utente modifica i dati utente in CWCC, il servizio di sincronizzazione li rileva e apporta diverse modifiche in Webex WFO. Nella tabella seguente sono riepilogate queste modifiche.

Nota Gli utenti con stato Non attivo in CWCC non vengono importati a meno che non vengano ripristinati.

Variazione di CWCC	Conseguente cambiamento nell Webex WFO
Aggiunta di un nuovo utente	Viene aggiunto un nuovo utente. In particolare, il servizio di sincronizzazione: ▪ Applica il nome e il cognome dell'utente CWCC al nome e al cognome dell'utente WFO Webex. ▪ Applica il TID dell'utente CWCC all'ID ACD dell'utente WFO Webex. ▪ Imposta le date di inizio Webex WFO per la società e il reparto sulla data in cui si è verificata la sincronizzazione. ▪ Assegna l'utente WFO Webex al team predefinito. **NOTA** Webex WFO non preserva la relazione tra utenti e team CWCC. Vedi Team. ▪ Se l'utente CWCC è abilitato per contact center, assegna il ruolo di agente predefinito all'utente WFO Webex. Nessun altro Webex ruolo WFO è sincronizzato con CWCC. **Nota** Se si rimuove il ruolo agente da un utente WFO Webex sincronizzato con un utente CWCC che è contatto-

Variazione di CWCC	Conseguente cambiamento nell Webex WFO
	center abilitato, il ruolo agente viene riassegnato la volta successiva Webex sincronizzazione di WFO con CWCC.
Il nome o il cognome dell'utente è dell'utente viene modificato.	Il nome o il cognome cambiato
L'utente viene eliminato	L'utente è disattivato.

Team

Webex WFO si sincronizza con i team CWCC di qualsiasi tipo (basati sulla capacità o basati sull'agente), purché siano attivi. Non preserva la relazione tra gli utenti CWCC e i team CWCC. È necessario riassegnare manualmente gli utenti ai team in Webex WFO.

Quando i dati del team vengono modificati in CWCC, il servizio di sincronizzazione li rileva e apporta diverse modifiche in Webex WFO. Nella tabella seguente sono riepilogate queste modifiche.

Variazione di CWCC	Conseguente cambiamento nell Webex WFO
Aggiunta di un nuovo team	Viene aggiunto un nuovo team con lo stesso nome. Questo nome è di sola lettura.
Il nome della squadra è cambiato	Il nome della squadra è stato modificato.
Nuovo utente aggiunto a un team	Nessun cambiamento. Webex WFO non preserva il rapporto tra gli utenti CWCC e i team CWCC.
Utente rimosso da un team	Nessun cambiamento. Webex WFO non preserva il rapporto tra gli utenti CWCC e i team CWCC.
Il team viene eliminato	Nessun cambiamento.

È possibile creare nuovi team in Webex WFO e assegnare loro utenti, ma questi nuovi team non vengono aggiunti a CWCC.

Un Webex utente WFO può appartenere a un solo team.

Code di servizio

Webex WFO sincronizza i seguenti punti di ingresso/code da CWCC con le code di servizio:

- Code
- Coda di chiamate in uscita

Quando i dati di una coda o di una coda di chiamata in uscita vengono modificati in CWCC, il servizio di sincronizzazione li rileva e apporta diverse modifiche in Webex WFO. Nella tabella seguente sono riepilogate queste modifiche.

Variazione di CWCC	Conseguente cambiamento nell Webex WFO
Viene aggiunta una nuova coda di sincronizzazione	Innanzitutto, viene aggiunta una nuova coda di servizio. In particolare, il servizio Esegue le operazioni seguenti: ▪ Applica il nome della coda CWCC al nome della coda del servizio WFO Webex ▪ Applica il TID della coda all'ID coda del servizio WFO Webex ▪ (Sola lettura) Assegna alla coda del servizio WFO Webex un tipo di coda di servizio Voice [Interactive] ▪ (Sola lettura) Assegna alla coda del servizio WFO Webex un ACD di origine di CWCC In secondo luogo, viene aggiunta una nuova mappatura delle competenze. In particolare, il servizio di sincronizzazione esegue le operazioni seguenti: ▪ Applica il nome della coda CWCC al nome della mappatura delle abilità ▪ Assegna la coda del servizio WFO Webex associata alla coda CWCC alla mappatura delle competenze e assegna una priorità pari a 1
Il nome della coda è stato modificato	Applica il nuovo nome della coda CWCC al servizio WFO Webex Solo nome della coda. Webex WFO non applica il nuovo nome della coda CWCC alla mappatura delle competenze Webex WFO associata.
La coda viene eliminata	Nessun cambiamento. Né la coda del servizio né la mappatura delle competenze sono Eliminato.

Impostazioni di connessione per Cisco Webex Contact Center 2.0

Se si seleziona Cisco Webex Contact Center 2.0 come ACD, vengono visualizzati i seguenti campi.

Cam	Descrizione
ACD Name	Nome univoco per il ACD.
Nome utente	Il tuo nome utente Cisco Webex Contact Center. Si tratta di un indirizzo e-mail dell'utente associato alle credenziali amministrative in Cisco Webex Contact Center.
URL API	URL di base completo del Cisco Webex Contact Center API, incluso l'identificatore di protocollo.
Tenant ID	Identificatore alfanumerico dell'account tenant Cisco Webex Contact Center.
Prodotti abilitati - Gestione della qualità	La gestione della qualità è stata acquistata come Webex prodotto WFO. Webex WFO offre supporto per Webex sistemi omnicanale Contact Center 2.0. Webex sono supportati i canali voce, chat e SMS di Contact Center 2.0. Ciò significa che le registrazioni delle chiamate, le trascrizioni delle SMS e le trascrizioni delle chat possono essere inserite in Webex WFO.
Voce	Abilita Webex canali voce Contact Center 2.0.
Digitale (chat, SMS, e-mail, social)	Abilita Webex canali digitali (chat, SMS) di Contact Center 2.0.
Mappatura dei metadati	(Opzionale) Consente di mappare i metadati CWCC a etichette di metadati personalizzate Nel Webex WFO. Per ulteriori dettagli, vedere Sincronizzare i metadati con Webex WFO . I valori dei metadati CWCC vengono sincronizzati con i contatti CWCC in Webex WFO. I valori dei metadati CWCC sono mappati alle etichette dei metadati create in Gestione metadati (disponibile in Gestione applicazioni > QM > QM configurazione > Gestione metadati). Dopo aver mappato correttamente, i metadati possono essere utilizzati per aggiungere una varietà di informazioni tracciabili a un contatto in Webex WFO. I campi dei metadati sono disponibili nel pannello Dettagli della pagina Media Player (Interazioni > aprire un contatto). È possibile visualizzare, modificare o eliminare un campo di metadati dal sistema.

Cam	Descrizione
Intervallo di sincronizzazione (minuti)	Indica la frequenza (in minuti) con cui si desidera sincronizzare utenti, team e code di servizio in Webex WFO con i loro equivalenti in Cisco Webex Contact Center. Per ulteriori informazioni sulla sincronizzazione con Webex Contact Center, vedere Dati di configurazione di base.
Ritardo acquisizione (minuti)	Imposta la quantità di tempo che si desidera attendere WFM prima di importare ACD statistiche al termine di un intervallo.
Abilita riacquisizione dati	(Opzionale) Selezionare questa casella di controllo se si desidera riacquisire i dati da l'intero giorno precedente
Abilitazione della messaggistica RTE per la registrazione dello schermo	(Opzionale) Consente di registrare le schermate degli agenti CWCC configurati per la registrazione dello schermo in Webex WFO. Per ulteriori informazioni sulla registrazione dello schermo, vedere QM Dati.
Mappatura della lingua dei metadati	**Nota** Questa sezione è disponibile solo per le distribuzioni cloud. Questa sezione viene visualizzata quando si seleziona **Digitale** nella **sezione Prodotti abilitati** . Qui puoi impostare i metadati personalizzati che assegnano una lingua a un contatto basato su testo, ad esempio un'e-mail o un messaggio di chat. Le opzioni di metadati disponibili provengono dalla **sezione Mappatura** metadati. Webex WFO utilizza la lingua di un contatto di testo per trovare risultati quando si utilizza il filtro Ricerca testo nella pagina Interazioni. Webex WFO assegna una lingua a un contatto testuale utilizzando le seguenti informazioni, nell'ordine indicato: A. Una lingua già assegnata al contatto quando viene importata in Webex WFO. B. Una lingua assegnata a un campo di metadati personalizzato configurato qui (sezione Mappatura lingua metadati). C. La lingua di fallback configurata nella sezione Lingua **del testo di** fallback riportata di seguito. D. Lingua predefinita (inglese).

Cam	Descrizione
Lingua del testo di fallback	**Nota** Questa sezione è disponibile solo per le distribuzioni cloud. Questa sezione viene visualizzata quando si seleziona **Digitale** nella **sezione Prodotti abilitati** . Selezionare la lingua da assegnare ai contatti di testo se non dispongono di una lingua associata quando vengono importati in Webex WFO e non dispongono di un valore di metadati come definito nella **precedente sezione Mappatura** lingua metadati. Webex WFO utilizza la lingua di un contatto di testo per trovare risultati quando si utilizza il filtro Ricerca testo nella pagina Interazioni. Webex WFO assegna una lingua a un contatto testuale utilizzando le seguenti informazioni, nell'ordine indicato: A. Una lingua già assegnata al contatto quando viene importata in Webex WFO. B. Una lingua assegnata a un campo di metadati personalizzato configurato nella **sezione Mappatura** lingua metadati precedente. C. Lingua di fallback configurata qui (sezione Lingua di testo di fallback). D. Lingua predefinita (inglese).
URL di autorizzazione	**Nota** Questa sezione viene visualizzata solo quando si modifica un ACD esistente. Non viene visualizzato quando si crea un nuovo ACD. I Webex server dati WFO si connettono con Webex Contact Center per un token di accesso ogni dodici ore. Se si verifica un errore di aggiornamento del token, il processo OAuth si interrompe. La configurazione di questa impostazione consente al sistema di ristabilire l'autenticazione OAuth in caso di errore di aggiornamento del token per un massimo di sessanta giorni. Un errore di aggiornamento dei token può verificarsi per diversi motivi, ad esempio. ▪ Modifica dell'indirizzo e-mail dell'account amministratore.

Cam	Descrizione
	▪ Disattivazione dell'account in Active Directory. ▪ Modifica della password in Active Directory. ▪ Passaggio dalla sincronizzazione di Active Directory al Single Sign-On nell'account Cisco. ▪ Modifica dei domini.

Impostazioni di connessione per Avaya CM con Contact Center Elite

Prerequisiti

Le seguenti configurazioni sono necessarie affinché Webex WFO QM per riconciliare le chiamate al sistema Avaya.

- Abilita applicazione speciale: SA8702 - Miglioramenti CDR per la rete. Contattare un rappresentante Avaya autorizzato per ottenere la licenza. Questa funzione fa sì che l'UCID segua la chiamata.
- Abilita applicazione speciale: SA8201 - Ora di inizio e campi personalizzati CDR anno a 4 cifre.
- Un accesso Avaya CM con accesso CDR.
- CDR configurato per salvare CDR su disco.
- Trunk configurati per generare record CDR.
- Singole estensioni configurate per generare record CDR, CDR Intra-switch. La suddivisione delle chiamate deve essere abilitata in modo da avere orari precisi per le parti che sono state abbandonate da una chiamata con più partecipanti. In caso contrario, gli orari di fine vengono registrati come l'ora di fine della chiamata, ovvero quando tutte le parti sono state abbandonate dalla chiamata.
- I seguenti parametri CDR devono essere configurati nel sistema Avaya.
    - ucid
    - Ora di inizio
    - Ora di fine
    - Data di inizio(4) o Data di inizio(4d)
    - Data di fine(4) o data di fine(4d)
    - sec-dur
    - numero composto

- numero di chiamata
- in-crt-id

  IMPORTANTE È necessario impostare questo parametro su tre caratteri. Se questo parametro è diverso da tre caratteri, le chiamate non verranno riconciliate.

- out-crt-id

  IMPORTANTE È necessario impostare questo parametro su tre caratteri. Se questo parametro è diverso da tre caratteri, le chiamate non verranno riconciliate.

- ritorno
- avanzamento linea

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > Configurazione del sistema > globale > ACD Configurazione > selezionare Avaya CM con Contact Center Elite come ACD

I seguenti campi vengono visualizzati se si seleziona Avaya CM con Contact Center Elite come ACD.

Campo	Descrizione
Filtraggio ACD	Utilizza un filtro ACD per limitare gli utenti sincronizzati dall'ACD. Ad esempio, è possibile configurare un filtro Nome team che consente di sincronizzare gli utenti che appartengono a un team che corrisponde a un determinato modello di denominazione. È possibile configurare più filtri ACD.
Avaya CM con la configurazione Elite di Contact Center	URL server SMS: URL del server SMS. **IMPORTANTE** È necessario compilare questo campo per QM e WFM sincronizzazione.
Avaya Informazioni su Communication Manager	Indirizzo IP Communication Manager: Avaya Communication Manager IP indirizzo o nome host. Accesso a Communication Manager: il nome utente di un utente con accesso al database Avaya. Password di Communication Manager: la password di un utente con

Cam	Descrizione
	accesso al database Avaya. Prefisso interno virtuale: il prefisso utilizzato per identificare le stazioni virtuali nel Avaya CM. Webex WFO sincronizza ogni stazione il cui nome inizia con questo prefisso come dispositivo di estensione virtuale. **ESEMPIO** I nomi di tutte le stazioni virtuali nel Avaya CM iniziano con "DMCC" e si desidera sincronizzare queste stazioni con Webex WFO come dispositivi di estensione virtuale. Nel campo Prefisso estensione virtuale, immettere **DMCC.** Se non si desidera sincronizzare alcuna stazione come dispositivo di estensione virtuale, lasciare vuoto il campo Prefisso interno virtuale. ID ACD CMS: l'ID del ACD CMS. Formato nome agente: selezionare il metodo per l'analisi dei nomi degli agenti durante ACD sincronizzazione. **IMPORTANTE** È necessario completare i campi Informazioni Avaya Communication Manager per le seguenti funzioni: ▪ WFM - Sincronizzazione ▪ QM: sincronizzazione e sincronizzazione dei dati Avaya
Porta di aderenza in tempo reale (RTA)	Numero di porta per la porta RTA Avaya. **IMPORTANTE** È necessario completare il campo Porta di aderenza in tempo reale (RTA) per WFM aderenza in tempo reale.
Intervallo di sincronizzazione	Intervallo (minuti): immettere la frequenza con cui il ACD è in minuti, in minuti. sincronizzato con il server dati.
Avaya Configurazione GIS	Directory: immettere il percorso della directory da cui il server dati cerca di importare Avaya dati GIS.

Cam	Descrizione
	Nota Indipendentemente dal percorso immesso qui, Webex WFO crea una sottocartella denominata con il nome dell'azienda. Numero di porta per la porta RTA Avaya. **IMPORTANTE** È necessario completare i campi di configurazione GIS Avaya per WFM acquisizione dei dati cronologici.
Avaya Configurazione della connessione CMS (Call Management System)	Indirizzo server CMS: il nome host o l'indirizzo IP del server CMS. Nome utente CMS: il nome utente dell'account utilizzato per accedere ai dati CMS. Password CMS: la password per l'account utilizzato per accedere ai dati CMS. Fuso orario operativo CMS: il fuso orario in cui vengono riportati i dati CMS. **IMPORTANTE** È necessario completare i campi Avaya Configurazione connessione CMS per QM ACD sincronizzazione dei dati.
Configurazione della connessione CDR	Formato data CDR: il formato della data CDR. Metodo di raccolta CDR: il metodo utilizzato per raccogliere Avaya CDR: ▪ FTP (predefinito) ▪ Streaming (Reliable Session Protocol) Indirizzo server CDR: IP indirizzo del server CDR Avaya CM. Nome utente accesso CDR: nome utente dell'account utilizzato per accedere ai dati sul server CDR Avaya CM. Password di accesso CDR: password per l'account utilizzato per accedere

Campo	Descrizione
	dati sul Avaya CM server CDR. Porta streaming CDR: la porta su cui ascoltare Avaya CDR. Fuso orario operativo CDR: fuso orario del server CDR Avaya CM. Conservazione dei dati (giorni): numero di giorni in cui i dati verranno archiviati sul server CDR Avaya CM. **IMPORTANTE** È necessario completare i campi di configurazione della connessione CDR per QM riconciliazione e registrazione del gateway.
Layout dei parametri CDR	Layout della struttura dei dati per il server CDR Avaya CM. **BEST PRACTICE** Copiare la seconda pagina delle impostazioni di configurazione CDR in questo campo.

Impostazioni di connessione per Avaya IP Office con ACCS

I campi seguenti vengono visualizzati se Avaya IP Office con ACCS come ACD.

Campo	Descrizione
Filtraggio ACD	Utilizza un filtro ACD per limitare gli utenti sincronizzati dall'ACD. Ad esempio, è possibile configurare un filtro Nome team che consente di sincronizzare gli utenti che appartengono a un team che corrisponde a un determinato modello di denominazione. È possibile configurare più filtri ACD.
Avaya IP Office con configurazione ACCS	Indirizzo IP server: l'indirizzo IP per il server ACCS. Porta server: il numero di porta per il server ACCS. Nome utente di accesso: il nome utente di un utente con accesso al database ACCS. Password: la password di un utente con accesso al database ACCS.

Cam	Descrizione
Intervallo di sincronizzazione	Intervallo (minuti): la lunghezza dell'intervallo in corrispondenza del quale il ACD viene sincronizzato con il server dati.
Impostazioni di acquisizione	Ritardo acquisizione ACD: consente di selezionare il tempo WFM attesa prima di tirare ACD statistiche dopo la fine di un intervallo. Il ritardo predefinito è 15 minuti. Abilita riacquisizione dati: selezionare questa casella di controllo per acquisire nuovamente i dati dell'intero giorno precedente. Se gestisci regolarmente chiamate che durano più del ritardo massimo predefinito, puoi scegliere di riacquisire tutti i dati del giorno precedente da mezzanotte a mezzanotte. I dati riacquisiti sovrascrivono ciò che è stato acquisito durante il giorno. Ciò garantisce che le statistiche siano corrette e che i dati per chiamate molto lunghe siano nell'intervallo corretto. Tempo di riacquisizione: immettere il tempo per acquisire nuovamente i dati del giorno precedente dall'ACD. Il valore predefinito è 03:00.

Impostazioni di connessione per Five9

Prima di configurare le impostazioni di connessione per Five9, è necessario accedere a Five9 e creare una nuova cartella in Custom Reports. Quindi, è necessario configurare cinque report Five9 personalizzati per l'acquisizione dei dati storici e salvare ciascuno di essi in questa cartella.

Gli amministratori di sistema possono configurare Webex WFO per importare le registrazioni delle chiamate dalla VCC Five9 o per registrare le chiamate con Smart Desktop. Se Webex WFO importa le registrazioni delle chiamate dalla VCC Five9, importa ogni segmento di una chiamata trasferita come contatto separato, che collega agli altri segmenti con un ID contatto associato.

Descrizioni dei campi

Se si seleziona Five9 come ACD, vengono visualizzati i seguenti campi.

Filtraggio ACD

Utilizza un filtro ACD per limitare gli utenti sincronizzati dall'ACD. Ad esempio, è possibile configurare un filtro Nome team che consente di sincronizzare gli utenti che appartengono a un team che corrisponde a un determinato modello di denominazione. È possibile configurare più filtri ACD.

Servizi Web Five9 API

Campo	Descrizione
Servizio di amministrazione	Percorso dei servizi Web di amministrazione API. Il percorso predefinito è il seguente: https://api.five9.com/wsadmin/v9_ 5/AdminWebService
Nome qualificato servizio di amministrazione	Nome completo per il API Servizi Web di amministrazione. Il nome predefinito è il seguente: https://service.admin.ws.five9.com
Servizio supervisore	Il percorso dei servizi Web supervisore API. Il percorso predefinito è quanto segue: https://api.five9.com/wssupervisor/v9_ 5/SupervisorWebService
Nome qualificato servizio supervisore	Nome completo per il API dei servizi Web supervisore. Il nome predefinito è il seguente: http://service.supervisor.ws.five9.com/ Nome utente: il nome di accesso del API Servizi Web di amministrazione. All'utente devono essere assegnate le autorizzazioni di amministratore completo nella scheda Ruoli nell'amministratore VCC di Five9 affinché la richiesta di API getUsersInfo restituisca altri utenti a cui è stato assegnato il ruolo di amministratore. **Nota** È necessario un nome utente e una password dedicati per il server dati. Se un utente tenta di accedere a un softphone o Amministrazione utilizzando queste credenziali, l'utente verrà espulso quando il API Servizi Web di amministrazione utilizza queste credenziali per l'autenticazione sul server dati.
User Name	Nome utente di un utente che può accedere ai servizi Web di amministrazione API.

Campo	Descrizione
Password	Password dell'utente che può accedere al API Servizi Web di amministrazione. **NOTA** (solo amministratori di sistema) Il campo Password è vuoto anche se l'amministratore tenant ha immesso una password per il Servizio Web di amministrazione API. Se si immette una password, si sovrascrive qualsiasi password tenant esistente.
ID dominio	(Solo messaggi RTE) (Solo amministratori di sistema) I Cinque9 ID dominio.
Rileva dominio	(Solo messaggi RTE) (Solo amministratori di sistema) Il pulsante per recupero automatico dell'ID dominio Five9. Affinché questo pulsante funzioni, è necessario utilizzare Five9 Web Services API versione 9.5.
ID variabile Five9 Call	(Solo amministratori di sistema) Il numero variabile per il Five9 CallId richiesto da Smart Desktop per registrare le chiamate. ▪ Per i tenant negli Stati Uniti e in Canada, questo valore viene trovato per impostazione predefinita. Il campo può rimanere vuoto. ▪ Per i tenant al di fuori degli Stati Uniti e del Canada, è necessario immettere un valore.

Intervallo di sincronizzazione

Campo	Descrizione
Intervallo (minuti)	La lunghezza dell'intervallo in corrispondenza del quale il ACD è sincronizzato con il server dati.

Acquisizione dei dati storici

Campo	Descrizione
Cartella report	Il nome della cartella Five9 creata per memorizzare i cinque report Five9 personalizzati necessari per l'acquisizione dei dati storici.

Campo	Descrizione
Report Conteggio competenze ACD coda	Nome del report Five9 personalizzato creato per questo campo.
Report sulla durata delle abilità ACD coda	Nome del report Five9 personalizzato creato per questo campo.
Report ACD durata agenti in coda	Nome del report Five9 personalizzato creato per questo campo.
Report ACD conteggi agenti in coda	Nome del report Five9 personalizzato creato per questo campo.
Report Durata agente	Nome del report Five9 personalizzato creato per questo campo.

Download multimediale (solo amministratori di sistema)

Campo	Descrizione
Scegli la regione	La regione del bucket S3 in cui Five9 salva la tua chiamata Registrazioni. Se si utilizza il percorso corrente da Five9, questa regione è Stati Uniti occidentali (California settentrionale).
Benna S3	L'URL del bucket S3 in cui Five9 salva le registrazioni delle chiamate. Attualmente, questo percorso è il seguente: http://s3gwfive9.com
Chiave di accesso IAM	ID chiave di accesso per il tuo account AWS.
Io sono la chiave segreta	La chiave di accesso segreta per il tuo account AWS.
Cartella multimediale	Il nome della cartella in cui Five9 salva le registrazioni delle chiamate per il tenant selezionato. Per ottenere il nome di questa cartella, contattare il servizio clienti Five9. **ESEMPIO** D123/chiamata

Impostazioni di acquisizione

Campo	Descrizione
Ritardo di acquisizione ACD	Selezionare la quantità di tempo WFM attesa prima di tirare ACD statistiche al termine di un intervallo. L'impostazione predefinita è 15 minuti.
Periodo di riferimento dei dati	Il periodo di tempo (in minuti) per il quale si richiedono i dati da Five9. Periodi di reporting dei dati più lunghi comportano un minor numero di richieste con più dati. Intervalli troppo lunghi generano la restituzione di grandi quantità di dati. Il tempo di inserimento deve essere di 30-1.440 minuti. Five9 limita il numero di richieste di record che possono essere effettuate al giorno e limita il numero di record per report a 10.000. Un agente rappresenta un record per periodo di reporting dei dati. È necessario modificare le dimensioni del periodo di report dei dati per bilanciare il numero di richieste e le dimensioni del file di report risultante. **ESEMPIO** Se il tenant ha un periodo di segnalazione dei dati di 60 minuti, può raccogliere 416 periodi di un'ora (10.000 ÷ 24). Se l'opzione Il tenant ha un singolo gruppo di competenze con 10 agenti, avrebbe dati per 41 giorni. Se avesse 10 gruppi di abilità, avrebbe dati per 4 giorni.
Abilita riacquisizione dati	Selezionare questa casella di controllo per riacquisire i dati dell'intero precedente giorno. Se gestisci regolarmente chiamate che durano più del ritardo massimo predefinito, puoi scegliere di riacquisire tutti i dati del giorno precedente da mezzanotte a mezzanotte. I dati riacquisiti sovrascrivono ciò che è stato acquisito durante il giorno. Ciò garantisce che le statistiche siano corrette e che i dati per chiamate molto lunghe siano nell'intervallo corretto.
Tempo di riacquisizione	Immettere l'ora per recuperare i dati del giorno precedente dalla ACD. Il valore predefinito è 03:00.

Impostazioni di messaggistica (solo amministratori di sistema)

Campo	Descrizione
Messaggistica RTE	L'architettura di registrazione delle chiamate è la messaggistica di eventi in tempo reale. Eredità L'architettura di registrazione delle chiamate è basata su browser.

Impostazioni di connessione per Genesys Cloud

La pagina Configurazione di Genesys Cloud ACD consente a un amministratore tenant di creare, modificare o eliminare un ACD Genesys Cloud. Configurazione di Genesys Cloud come ACD in Webex WFO collega i due sistemi sul backend, consentendo così ai dati di fluire da Genesys Cloud a Webex WFO. I seguenti campi vengono visualizzati se si seleziona Genesys Cloud come ACD.

Campo	Descrizione
Modifica di un ACD Genesys	Modificare un ACD Genesys Cloud esistente.
Creare un ACD	Creare una nuova ACD Genesys
Eliminazione di un	Eliminare un ACD Genesys Cloud
ACD Nome	
ACD Nome	Il nome del tuo ACD Genesys Cloud.
Configurare un ACD Genesys	
ID cliente	L'ID generato quando si crea un client OAuth di Genesys Cloud.
Segreto client	Il segreto generato quando si crea un OAuth di Genesys Cloud cliente.
Genesys Host URL	Il nome di dominio del client Genesys Cloud.
Configurazione Calabrio	
Calabrio API Nome utente	Il nome utente dell'account del servizio WFO Webex. Questo account di servizio è anche Denominato account amministratore tenant o account utente API. Questa operazione è necessaria per caricare i dati nel tenant corretto. Questo account deve

Campo	Descrizione
	Essere creato da un amministratore di sistema e l'account risiede nel sistema tenant. A questo account amministratore tenant devono inoltre essere concesse le autorizzazioni corrette per caricare i dati. Contattare il supporto Cisco per assistenza nella creazione di questo account amministratore tenant. Per ulteriori informazioni, vedere Creare un utente API e Gestire ruoli e autorizzazioni .
Calabrio API Password utente	Password dell'account di servizio WFO Webex.
Code Genesys	
Aggiunta	ID coda della coda Genesys Cloud da cui si desidera importare le chiamate. È necessario aggiungere almeno una coda.
Mappatura dei metadati	
Aggiungi mappatura	Questa sezione consente di definire i valori dei metadati di Genesys Cloud Sono sincronizzati con i contatti di Genesys Cloud in Webex WFO. I valori dei metadati di Genesys Cloud sono mappati alle etichette dei metadati create in Metadata Manager (disponibile in Application Management > QM > QM Configuration > Gestione metadati). I campi dei metadati devono prima essere creati in Gestione metadati in Webex WFO (vedere Gestire i campi dei metadati per ulteriori informazioni). Segui la procedura Sync Genesys Cloud Metadata to Webex WFO nella *RingCentral Engage Integration Guide* per mappare i metadati di Genesys Cloud. Dopo aver mappato i metadati di Genesys Cloud, è possibile aggiungere una varietà di informazioni tracciabili a un contatto in Webex WFO. I campi dei metadati sono disponibili nel pannello Dettagli di Media Player (Interazioni > aprire un contatto). È possibile visualizzare, modificare o eliminare un campo di metadati dal sistema.

Cam	Descrizione
Abilitazione della messaggistica RTE per la registrazione dello schermo	
Abilitazione della messaggistica RTE per la registrazione dello schermo	(Opzionale) Consente di registrare le schermate degli utenti di Genesys Cloud configurati per Webex registrazione dello schermo in WFO. Per ulteriori informazioni, vedere Registrazione dello schermo. **Nota** L'attivazione di questa casella di controllo è necessaria per la registrazione dello schermo e la registrazione dello schermo sospendere e riprendere a funzionare.

Impostazioni di connessione per InContact

Webex WFO si sincronizza con InContact per importare dati su utenti, team e competenze. Questi dati vengono conservati in InContact. Se si modifica una di queste modifiche in Webex WFO, tali modifiche non vengono sincronizzate nuovamente in InContact.

Se si seleziona InContact come ACD, vengono visualizzati i seguenti campi.

IMPORTANTE È necessario compilare questi campi per tutte le funzionalità QM e dei WFM classici.

Campo	Descrizione
Nome del fornitore	Nome del fornitore, fornito da InContact.
Application Name	Nome dell'applicazione, fornito da InContact. **Nota** L'applicazione deve includere il seguente ambito API: AdminAPI, RealtimeDataAPI e Reporting API.
ID applicazione	ID applicazione, fornito da InContact.
User Name	Il nome utente, come configurato in InContact.
Password	La password, come configurata in InContact.

Impostazioni di connessione per ACD generici

È possibile aggiungere uno o più ACD generici. L'aggiunta di un ACD generico crea automaticamente un ID server ACD, che viene utilizzato come origine dei dati cronologici in un file CSV importato (vedere la *Guida* di riferimento all'importazione dei dati WFO per ulteriori informazioni Webex).

Nota L'ID del server ACD non è visibile fino a quando non si esce e si riapre la pagina.

Impostazioni di connessione per Amazon Connect

I seguenti campi vengono visualizzati se il ACD selezionato è Amazon Connect.

Sezione	Descrizione
Filtraggio ACD	(Opzionale) Il filtro ACD limita gli utenti sincronizzati da Amazon Connect. Ad esempio, è possibile configurare un filtro Nome team che consenta la sincronizzazione degli utenti che appartengono a un team che corrisponde a un determinato modello di denominazione. È possibile configurare più filtri ACD. **NOTA** I team in Amazon Connect sono strutturati in una gerarchia che può avere fino a cinque livelli. In questa gerarchia, i team di livello inferiore sono nidificati sotto team di livello superiore: I. Squadra principale A. Prima squadra secondaria B. Seconda squadra secondaria Gli agenti acquisiti dal filtro dipendono dal livello gerarchico in base al quale filtrate. Se si filtra in base a un team di livello superiore, non si acquisiscono solo gli agenti di tale team di livello superiore. Acquisisci anche ogni agente in ogni team che è nidificato sotto di esso. Ad esempio, se si filtra a livello di First Sub Team, si acquisiscono solo gli agenti di tale team. Tuttavia, se si filtra a livello della squadra principale, si acquisiscono sia gli agenti della squadra principale che gli agenti della prima e della seconda squadra secondaria.
Intervallo di sincronizzazione	Intervallo (minuti): la lunghezza dell'intervallo in corrispondenza del quale Webex WFO controlla la cartella Report di accesso/disconnessione nel bucket S3 per il rapporto di accesso/disconnessione. Cartella report di disconnessione di accesso: il percorso della cartella nel bucket S3 contenente il report di accesso/disconnessione, utilizzato per sincronizzare Amazon Connect con Webex WFO. Escludi il prefisso del bucket S3 quando inserisci questo percorso. Consulta Integrazione dei dati di configurazione principali di Amazon Connect.
Amazon Connect	Scegli regione: la regione dell'istanza Amazon Connect. Bucket S3: l'URL del bucket S3 che l'istanza Amazon Connect

Sezione	Descrizione
	utilizza per l'archiviazione dei dati e come destinazione per lo streaming dei dati. Consulta Configurazione del bucket S3 per l'istanza Amazon Connect. I am Access Key: l'ID chiave di accesso dell'utente I am assegnato a una policy che concede l'accesso in lettura, scrittura ed eliminazione al bucket S3 utilizzato Webex WFO. Chiave segreta IAM: la chiave di accesso segreta dell'utente I am assegnato a una policy che concede l'accesso in lettura, scrittura ed eliminazione al bucket S3 utilizzato da Webex WFO.
Acquisizione dei dati storici	Report cronologico servizio Cartella S3: il percorso della cartella nel bucket S3 che contiene il Report cronologico servizio. Escludi il prefisso del bucket S3 quando inserisci questo percorso. Consulta Configurazione dei report di Amazon Connect per l'acquisizione dei dati storici. **ESEMPIO** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical Report sulla produttività dell'agente Cartella S3: il percorso della cartella nel bucket S3 che contiene il Report sulla produttività dell'agente. Escludi il prefisso del bucket S3 quando inserisci questo percorso. Consulta Configurazione dei report di Amazon Connect per l'acquisizione dei dati storici. **ESEMPIO** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity Report Produttività agente per coda Cartella S3: il percorso della cartella S3 che contiene il report Produttività agente per coda. Escludi il prefisso del bucket S3 quando inserisci questo percorso. Consulta Configurazione dei report di Amazon Connect per l'acquisizione dei dati storici. **ESEMPIO** ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQ ue ue Cartella S3 Report in tempo reale dell'agente: immettere il percorso della cartella contenente i dati in tempo reale dell'agente. Escludere il prefisso bucket S3. Per questo percorso viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole. **ESEMPIO** connect/AcmeCo/RealTime Soglia livello di servizio: metrica dei secondi del livello di servizio selezionata

Sezione	Descrizione
	Quando è stato creato il report per il campo Service Historical Report S3 Folder.
Acquisizione dati in tempo reale	Kinesis Real Time Stream Name: il nome del flusso di dati configurato sul pannello di controllo di Amazon Kinesis. Viene utilizzato per aggiornare lo stato in tempo reale degli agenti. Non includere l'intero ARN quando inserisci questo nome. Includi solo il nome che hai inserito quando hai creato lo stream.
Registrazioni	Cartella S3 per registrazioni: il percorso della cartella nel bucket S3 che contiene le registrazioni delle chiamate. Escludi il prefisso del bucket S3 quando inserisci questo percorso. **ESEMPIO** NomeServizio/NomeIstanza/Registrazioni S3 Folder for Contact Records: il percorso della cartella nel bucket S3 in cui Kinesis Firehose inserisce i record di tracciamento dei contatti (CTR). Escludi il prefisso del bucket S3 quando inserisci questo percorso. **ESEMPIO** ServiceName/InstanceName/CTRs
Abilitazione della messaggistica RTE per la registrazione dello schermo	Consente allo Smart Desktop di registrare schermate per le chiamate registrate da Amazon Connect.

Impostazioni di connessione per Serenova

Se si seleziona Serenova come ACD, vengono visualizzati i seguenti campi.

Sezione	Descrizione
Filtraggio ACD	(Opzionale) Utilizzare un filtro ACD per limitare gli utenti sincronizzati dal ACD. Ad esempio, è possibile configurare un filtro Nome team che consente di sincronizzare gli utenti che appartengono a un team che corrisponde a un determinato modello di denominazione. È possibile configurare più filtri ACD.
Serenova API	URL di base di Serenova: l'URL del API base per la tua Serenova inquilino. **ESEMPIO#** https://api.cxengage.net

Sezione	Descrizione
	Tenant Serenova: tenant master e sub-tenant che si stanno aggiungendo tramite questa configurazione ACD. Vedi la tabella Serenova Tenants.
Impostazioni di acquisizione	ACD Ritardo di acquisizione: la quantità di tempo di attesa del WFM classico prima di tirare ACD statistiche dopo la fine di un intervallo. L'impostazione predefinita è 15 minuti.
Abilitazione della messaggistica RTE per la registrazione dello schermo	Abilita messaggistica RTE per la registrazione dello schermo: consente allo Smart Desktop di registrare schermate.

Tavolo Serenova Tenants

Un sistema Serenova può contenere solo un tenant principale oppure un tenant principale (un tenant "padre") che ha uno o più sub-tenant (tenant "figlio"). La tabella Serenova Tenants consente di integrare entrambe le configurazioni di sistema attraverso un'unica configurazione ACD. È possibile aggiungere solo il tenant principale oppure aggiungere il tenant principale e un numero qualsiasi dei relativi sub-tenant uno alla volta.

Aggiunta di un tenant Serenova

Prima di aggiungere un tenant Serenova, raccogliere le seguenti informazioni identificative per ogni tenant che si intende aggiungere e archiviarle in un percorso di facile accesso:

- Tenant ID
- Chiave API
- API Segreto chiave

Vedere Raccolta di informazioni di identificazione per un tenant di Serenova.

Per aggiungere un tenant alla tabella Serenova Tenants:

1. Fare clic su **Aggiungi**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Tenant Serenova.
2. Completare i campi come descritto nella tabella seguente.

Campo	Descrizione
Nome	Nome del tenant principale o del sub-tenant.

Campo	Descrizione
	BEST PRACTICE Immettere lo stesso nome del tenant nel sistema Serenova.
ID	ID tenant dell'inquilino di Serenova. Copia e incolla questo ID dal tenant di Serenova. Vedere Per copiare l'ID tenant di un tenant di Serenova:.
Chiave API	Chiave API creata per il tenant quando si configura la chiave API in Serenova. Copiare e incollare questa chiave dal tenant di Serenova. Vedere Per creare una chiave API e un segreto chiave API per il tenant di Serenova:.
API Segreto	Segreto chiave API creato per il tenant quando si configurare la chiave API in Serenova. Copiare e incollare questa chiave dal tenant di Serenova. Vedere Per creare una chiave API e un segreto chiave API per il tenant di Serenova:.

3. Fare clic su **OK**.

   Se si aggiunge un tenant principale e i relativi sub-tenant tramite questa configurazione ACD, ripetere i passaggi precedenti per il tenant master e ciascuno dei relativi sub-tenant.

Raccolta di informazioni identificative per un inquilino di Serenova

Nelle procedure seguenti viene illustrato come raccogliere l'ID tenant, la chiave API e API segreto chiave necessari per aggiungere ogni tenant alla tabella Serenova Tenants.

Per copiare l'ID tenant di un tenant di Serenova:

1. Accedi a Serenova.
2. Passare a Configurazione > tenant.
3. Nella tabella Gestione tenant fare doppio clic sul nome del tenant. Viene visualizzato il riquadro Tenant.
4. Nel riquadro Tenant, passare a Dettagli > ID tenant.
5. Copiare l'ID tenant.
6. Quando si configura il tenant Serenova in Webex WFO, incollare l'ID tenant nel campo ID.

Per creare una chiave API e un segreto chiave API per il tenant di Serenova:

1. Accedi a Serenova.
2. Passare a Configurazione > API Gestione chiavi.
3. Fai clic su **Crea**.
4. Configurare i seguenti campi per la chiave API:
   - Nome: identificatore univoco della chiave.
   - Ruolo: amministratore.
5. Fai clic su **Invia**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Credenziali API.
6. Copiare la chiave API e il segreto della chiave API.

   Nota Quando si fa clic su OK, non è possibile visualizzare nuovamente il segreto chiave API.

7. Quando si aggiunge il tenant Serenova in Webex WFO, eseguire le operazioni seguenti:
   - Incollare il tasto API nel campo Chiave API.
   - Incollare il segreto chiave API nel campo Segreto API.

Sincronizzazione dei dati di configurazione di base

Webex WFO integra i seguenti dati di configurazione di base con gli equivalenti di Serenova:

- Utenti
- Team
- Code di servizio e mapping delle competenze

Utenti

Nei sistemi Serenova che contengono un tenant principale e sub-tenant, gli utenti Serenova possono appartenere a uno o tutti i tenant del sistema. Se si integra il tenant master e i relativi sub-tenant attraverso la stessa configurazione ACD, Webex WFO creerà un solo utente WFO Webex per ogni utente Serenova.

Se si aggiunge un tenant master e i relativi sub-tenant tramite configurazioni ACD separate, Webex WFO creerà un nuovo utente WFO Webex per ogni tenant master e ogni sub-tenant in cui appare un utente Serenova. Ciò può comportare Webex WFO che crea più utenti WFO Webex per un singolo utente Serenova.

Quando Webex WFO importa un nuovo utente da un tenant Serenova, crea un nuovo utente WFO Webex con un profilo utente Serenova. Nella tabella seguente viene riepilogato il profilo utente di Serenova e il modo in cui i valori di tale profilo utente vengono mappati al nuovo utente WFO Webex.

Campo	Definizione
Nome	Nome dell'utente nel sistema Serenova.
Cognome	Il cognome dell'utente nel sistema Serenova.
Indirizzo e-mail	Non mappato.
Nome team	Il team WFO Webex predefinito.
Attivante	La data in cui l'utente è stato aggiunto a Webex WFO da Serenova.
Disattivato	Non mappato. Questo campo viene aggiornato se l'utente Serenova è disabilitato dopo essere stato aggiunto a Webex WFO.
ID utente esterno	L'identificatore univoco dell'utente in Serenova.
Origine	L'origine del profilo utente: ACD - <nome della configurazione ACD>.

Quando qualcuno modifica i dati utente in Serenova, il servizio di sincronizzazione li rileva e apporta diverse modifiche in Webex WFO. Nella tabella seguente sono riepilogate queste modifiche.

Cambiamento a Serenova	Conseguente cambiamento nell Webex WFO
Aggiunta di un nuovo utente	Viene aggiunto un nuovo utente. In particolare, il servizio di sincronizzazione: ▪ Applica il nome e il cognome dell'utente Serenova al nome e al cognome dell'utente WFO Webex. ▪ Applica l'identificatore univoco dell'utente Serenova (l'ID utente esterno nel profilo utente) all'ID ACD dell'utente WFO Webex. ▪ Imposta le date di inizio Webex WFO per la società e il reparto sulla data in cui si è verificata la sincronizzazione. ▪ Assegna l'utente WFO Webex al team predefinito. **NOTA** Webex WFO non preserva il rapporto tra gli utenti di Serenova e i gruppi Serenova, che sono l'equivalente di Serenova di Webex squadre WFO. Consultare Squadre.

Cambiamento a Serenova	Conseguente cambiamento nell Webex WFO
	▪ Se l'utente Serenova ha il ruolo di agente, assegna il ruolo di agente predefinito all'utente WFO Webex. ▪ Se l'utente Serenova ha il ruolo di supervisore, assegna il ruolo di supervisore predefinito all'utente WFO Webex. **NOTA** Agli utenti di Serenova che hanno il ruolo di amministratore o di segnalazione non viene assegnato alcun ruolo in Webex WFO da Il servizio di sincronizzazione.
Il nome o il cognome dell'utente è dell'utente è stato modificato	Il nome o il cognome
Utente disabilitato	L'utente è disattivato

Team

Webex team WFO sono sincronizzati con i gruppi di Serenova. Webex team WFO non preservano la relazione tra gli utenti di Serenova e i gruppi di Serenova.

Quando i dati del gruppo vengono modificati in Serenova, il servizio di sincronizzazione li rileva e apporta diverse modifiche in Webex WFO. Nella tabella seguente sono riepilogate queste modifiche.

Cambiamento a Serenova	Conseguente cambiamento nell Webex WFO
Aggiunta di un nuovo gruppo	Viene aggiunta una nuova squadra con lo stesso nome del gruppo Serenova. Questo nome è di sola lettura.
Il nome del gruppo è stato modificato	Il nome della squadra è stato modificato.
Nuovo utente aggiunto a un gruppo	Nessun cambiamento. Webex WFO non preserva il rapporto tra gli utenti di Serenova e i gruppi Serenova.
Utente rimosso da un gruppo	Nessun cambiamento. Webex WFO non preserva il rapporto tra gli utenti di Serenova e i gruppi Serenova.
Gruppo disabilitato	Nessun cambiamento.

È possibile creare nuovi team in Webex WFO e assegnare loro utenti, ma questi nuovi team non vengono sincronizzati con Serenova.

Code di servizio e mapping delle competenze

Webex code dei servizi WFO vengono sincronizzate con le code di Serenova.

Quando una coda viene modificata in Serenova, il servizio di sincronizzazione la rileva e apporta diverse modifiche in Webex WFO. Nella tabella seguente sono riepilogate queste modifiche.

Cambiamento a Serenova	Conseguente cambiamento nell Webex WFO
Viene aggiunta una nuova coda di sincronizzazione	Innanzitutto, viene aggiunta una nuova coda di servizio. In particolare, il servizio Esegue le operazioni seguenti: ▪ Applica il nome della coda Serenova al nome della coda del servizio WFO Webex ▪ Applica l'identificatore univoco della coda Serenova all'ID coda di servizio della coda di servizio Webex WFO ▪ (Sola lettura) Assegna alla coda del servizio WFO Webex un tipo di coda di servizio Voice [Interactive] ▪ (Sola lettura) Assegna alla Webex coda di servizio WFO un ACD di origine di Serenova In secondo luogo, viene aggiunta una nuova mappatura delle competenze. In particolare, il servizio di sincronizzazione esegue le operazioni seguenti: ▪ Applica il nome della coda Serenova al nome della mappatura delle competenze Webex WFO ▪ Assegna la coda del servizio WFO Webex associata alla coda Serenova alla mappatura delle competenze Webex WFO e assegna una priorità pari a 1
Il nome della coda è stato modificato	Applica il nuovo nome della coda Serenova al servizio WFO Webex Nome della coda. **NOTA** Webex WFO non applica il nuovo nome della coda Serenova alla mappatura delle competenze Webex WFO associata.

Cambiamento a Serenova	Conseguente cambiamento nell Webex WFO
Coda disabilitata	Nessun cambiamento. Né la coda del servizio né la mappatura delle competenze sono Eliminato.

Impostazioni di connessione per Eventide NexLog

Se si seleziona Eventide NexLog come ACD, vengono visualizzati i seguenti campi.

Campo	Descrizione
Ritardo caricamento contatti	Durata del ritardo posto prima di ogni intervallo di esportazione. Ad ogni Intervallo di esportazione Webex WFO carica tutti i contatti che terminano la registrazione prima di questo ritardo. Tutti i contatti che terminano la registrazione dopo questo ritardo vengono caricati all'intervallo di esportazione successivo. **ESEMPIO** Il campo Intervallo di esportazione è impostato su 00:30 e il campo Ritardo caricamento contatto è impostato su 5 minuti. Alle 12:30, i dati Il server importa e carica tutti i contatti che hanno terminato la registrazione alle 12:25 o prima. Ciò garantisce che Webex WFO carichi le registrazioni audio per tutti i contatti.
URL API	URL di base (incluso il protocollo) del API Eventide NexLog. **ESEMPIO#** http://1.1.1.1 *Nel NexLog API Manual* v2.8, questo URL di base è identificato con la seguente variabile: <PROTOCOLLO><INDIRIZZO>
Nome utente	Nome di accesso dell'utente Eventide. Per questo nome di accesso viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole. **NOTA** Il *NexLog API Manual* v2.8 dice che, per essere autenticato, questo utente "deve avere il appropriato Autorizzazioni di canale/risorsa per accedere alle registrazioni richieste. Per impostazione predefinita, un utente amministratore dispone delle autorizzazioni per tutti i canali/risorse."
Password	La password dell'utente Eventide.

Campo	Descrizione
Intervallo di esportazione	La frequenza con cui Webex WFO recupera le registrazioni delle chiamate completate da Sera. Formato = HH:MM. Minimo = 00:15. Massimo = 23:45. **ESEMPIO** Si seleziona 01:00. Ciò significa che Webex WFO importa tutte le registrazioni delle chiamate completate ogni ora. Se si seleziona Raggruppato per Tipo di registrazione, l'impostazione Intervallo di esportazione deve essere maggiore dell'impostazione Lunghezza gruppo di contatti. Webex WFO cancella le impostazioni dell'intervallo di esportazione più brevi dell'impostazione Lunghezza gruppo di contatti.
Tipo di registrazione	Se Webex WFO assegna ID contatto associati alla chiamata registrazioni importate da Eventide: ▪ Impostazione predefinita: Webex WFO non assegna gli ID contatto associati ad alcuna registrazione delle chiamate. ▪ Gruppo: Webex WFO assegna lo stesso ID contatto associato a tutte le registrazioni delle chiamate che soddisfano le configurazioni Lunghezza gruppo di contatti e Metadati gruppo di contatti.
Lunghezza del gruppo di contatti	Intervallo (1-30 minuti) che si desidera utilizzare per associare Registrazioni delle chiamate Eventide in Webex WFO. Webex WFO assegna lo stesso ID contatto associato a tutte le registrazioni delle chiamate che iniziano nello stesso intervallo, anche se Webex WFO importa le registrazioni al termine di intervalli di esportazione diversi. L'impostazione Lunghezza gruppo di contatti deve essere inferiore all'impostazione Intervallo di esportazione. Questo campo è disponibile solo se si seleziona Raggruppato per Tipo di registrazione e quindi è obbligatorio.
Metadati del gruppo di contatti	Il campo dei metadati del API Eventide che si desidera utilizzare per registrazioni delle chiamate associate in Webex WFO.

Campo	Descrizione
	Quando si immette un campo di metadati in Metadati gruppo di contatti, Webex WFO cerca tutte le registrazioni delle chiamate in ciascun intervallo di lunghezza del gruppo di contatti per quel campo di metadati. Se le registrazioni delle chiamate nello stesso intervallo di lunghezza del gruppo di contatti hanno lo stesso valore in quel campo di metadati, Webex WFO assegna lo stesso ID contatto associato a tali registrazioni di chiamata. **Nota** Quando è configurato Metadati gruppo di contatti, Webex WFO fornisce gli ID contatto associati solo per le registrazioni di chiamata che entrambi Iniziare nello stesso intervallo di lunghezza del gruppo di contatti e avere lo stesso valore nel campo Metadati gruppo di contatti. Per ulteriori informazioni sui campi di metadati che è possibile immettere, vedere Immissione di metadati. Questo campo viene visualizzato solo se si seleziona Raggruppato per Tipo di registrazione e quindi è facoltativo.

Immissione di metadati

Webex WFO può raggruppare le registrazioni delle chiamate con qualsiasi campo di metadati standard o personalizzato di Eventide. Tuttavia, il campo dei metadati immesso in Webex WFO deve essere formattato come appare nella risposta API Eventide.

In generale, ciò significa che il campo dei metadati deve essere in minuscolo e senza virgolette. Vedere la colonna Nome colonna nella versione 4.5.1. V_RECORD sezione del *NexLog API Manual* per un elenco completo dei campi standard dei metadati Eventide.

La tabella seguente contiene alcuni campi di metadati Eventide di esempio e il modo in cui tali campi devono essere formattati in Webex WFO.

Campo	Descrizione
nomecanale	Nome del canale su cui è stata registrata la chiamata.
channelid	Numero di canale su cui è stata registrata la chiamata.
caller_id	Numero di telefono della persona che ha effettuato la chiamata.

Impostazioni di connessione per Twilio Flex

I campi seguenti vengono visualizzati se si seleziona Twilio come ACD.

Fare clic sul **pulsante Configurazione** Twilio per accedere alla pagina Configurazione Twilio.

> **Nota** I campi disponibili variano a seconda che la gestione della qualità (QM) e/o la gestione classica della forza lavoro (WFM) sia selezionata come prodotto abilitato.

Campo	Descrizione
Modificare un ACD Twilio	Modificare un ACD Twilio Flex
esistente. Creare un ACD Twilio	Creare un nuovo ACD Twilio
Flex. Eliminare un ACD Twilio	Eliminare un ACD Twilio
Flex esistente. ACD Name	Elenco a discesa degli ACD
disponibili.	

Informazioni sulla configurazione di Twilio Flex

Campo	Descrizione
Twilio Account SID	ID del sistema in cui è configurato Twilio Flex. Questo è simile a un ID tenant WFO Webex. Il valore stringa deve iniziare con "AC".
Token di autenticazione Twilio	(Opzionale) Il token di autenticazione, generato in Twilio, che Webex WFO utilizza per autenticare il SID dell'account Twilio.
SID dell'area di lavoro Twilio Flex	L'area di lavoro specifica Webex esegue il pull di WFO. Può essere presente una sola istanza Flex dell'area di lavoro. Le aree di lavoro secondarie non sono supportate.
Nome utente Twilio Flex Insights	(Solo WFM classica) Nome utente Twilio Flex Insights utilizzato per estrarre i dati cronologici per la WFM classica.
Twilio Flex Insights Password	(Opzionale) (Solo WFM classica) Password per l'account utente Twilio Flex Inisights utilizzato per estrarre i dati cronologici per il WFM classico.

Campo	Descrizione
Fuso orario	Il fuso orario corrispondente al fuso orario configurato in Flex Insights. Per impostazione predefinita, questo valore viene impostato sul fuso orario del tenant.
Formato nome agente	Formato per nome e cognome di tutti gli agenti.

Informazioni sulla configurazione di Calabrio

Campo	Descrizione
Calabrio API Nome utente	Il nome utente dell'account del servizio WFO Webex. Questo account di servizio è anche Denominato account amministratore tenant o account utente API. Questa operazione è necessaria per caricare i dati nel tenant corretto. Questo account deve essere creato da un amministratore di sistema e risiede nel sistema tenant. A questo account amministratore tenant devono inoltre essere concesse le autorizzazioni corrette per caricare i dati. Contattare il supporto Cisco per assistenza nella creazione di questo account amministratore tenant. Per ulteriori informazioni, vedere Creare un utente API e Gestire ruoli e autorizzazioni . Questo è necessario sia per QM che per i WFM classici.
Calabrio API Password utente	Password dell'account di servizio WFO Webex.

Prodotti abilitati

Campo	Descrizione
Gestione della qualità	Quality Management è stata acquistata come Webex WFO prodotto. Webex WFO offre supporto per i sistemi omnicanale Twilio Flex. Sono supportati i canali vocali e chat di Twilio Flex. Ciò significa che sia le registrazioni delle chiamate che le trascrizioni delle chat vengono inserite in

Campo	Descrizione
	Webex WFO.
Voce	Abilita i canali vocali Twilio Flex.
Digitale (chat, SMS, e-mail, social)	Abilita i canali digitali (chat, SMS) di Twilio Flex. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sul supporto del canale digitale Webex WFO.
Gestione della forza lavoro	Classic Workforce Management è stato acquistato come Webex Prodotto WFO.

Mappatura dei metadati

(Solo gestione della qualità) Questa sezione consente di definire quali attributi delle attività Twilio, inclusi attributi complessi basati su oggetti, vengono sincronizzati con i contatti Twilio se Gestione qualità è abilitato come prodotto. Questa operazione è necessaria per mappare attributi di attività Twilio Flex aggiuntivi come metadati personalizzati in Webex WFO. Immettere il nome dell'attributo attività Twilio esattamente come appare negli attributi delle attività Twilio. Per gli attributi basati su oggetti, immetteteli nel formato <Nome oggetto> e <Nome attributo> . Utilizzando l'elenco a discesa, è possibile scegliere a quale campo di metadati personalizzato deve essere mappato un determinato attributo di attività in Webex WFO.

I campi di metadati personalizzati devono prima essere creati in Gestione metadati (disponibile in Gestione applicazioni > QM > QM Configurazione > Gestione metadati).

Nota Il mapping dei metadati non è supportato per gli attributi nidificati più di un livello al di sotto di un oggetto.

Abilitazione della messaggistica RTE per la registrazione dello schermo

(Solo gestione della qualità) Selezionando questa casella di controllo, è possibile registrare lo schermo per il ACD configurato.

Mappatura della lingua dei metadati

(Solo gestione della qualità) Questa sezione viene visualizzata quando si seleziona **Digitale** nella **sezione Prodotti abilitati** . Qui puoi impostare i metadati personalizzati che assegnano una lingua a un contatto basato su testo, ad esempio un'e-mail o un messaggio di chat. Le opzioni di metadati disponibili provengono dalla **sezione Mappatura** metadati.

Webex WFO utilizza la lingua di un contatto di testo per trovare risultati quando si utilizza il filtro Ricerca testo nella pagina Interazioni.

Webex WFO assegna una lingua a un contatto testuale utilizzando le seguenti informazioni, nell'ordine indicato:

A. Una lingua già assegnata al contatto quando viene importata in Webex WFO.

B. Una lingua assegnata a un campo di metadati personalizzato configurato qui (sezione Mappatura lingua metadati).

C. La lingua di fallback configurata nella sezione Lingua **del testo di** fallback riportata di seguito.

D. Lingua predefinita (inglese).

Lingua del testo di fallback

(Solo gestione della qualità) Questa sezione viene visualizzata quando si seleziona **Digitale** nella **sezione Prodotti abilitati** . Selezionare la lingua da assegnare ai contatti di testo se non dispongono di una lingua associata quando vengono importati in Webex WFO e non dispongono di un valore di metadati come definito nella **precedente sezione Mappatura** lingua metadati.

Webex WFO utilizza la lingua di un contatto di testo per trovare risultati quando si utilizza il filtro Ricerca testo nella pagina Interazioni.

Webex WFO assegna una lingua a un contatto testuale utilizzando le seguenti informazioni, nell'ordine indicato:

A. Una lingua già assegnata al contatto quando viene importata in Webex WFO.

B. Una lingua assegnata a un campo di metadati personalizzato configurato nella **sezione Mappatura** lingua metadati precedente.

C. Lingua di fallback configurata qui (sezione Lingua di testo di fallback).

D. Lingua predefinita (inglese).

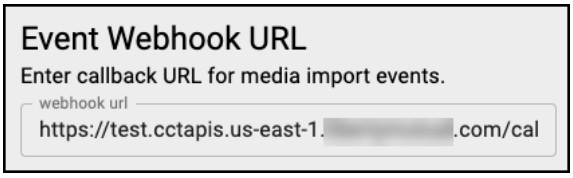
Crittografia delle registrazioni vocali Twilio

L'abilitazione della crittografia delle registrazioni vocali Twilio consente a Webex WFO di importare registrazioni vocali crittografate da Twilio. È necessario immettere Webex SID Twilio e la chiave privata in WFO per l'elaborazione. Dopo l'elaborazione, Webex WFO crittografa nuovamente tutte le registrazioni. Nel sistema Twilio è possibile trovare il SID nella pagina Credenziali. Cisco conserva le informazioni chiave in Amazon Web Services Secrets Manager.

> **Nota** Questa funzione non è attivata per impostazione predefinita. Per richiedere questa funzione, contatta il rappresentante dell'account.

URL webhook evento

L'URL webhook dell'evento è l'URL di destinazione a Webex WFO invia i messaggi di evento sullo stato del contatto. L'URL deve essere un nome di dominio assoluto completo. La configurazione di questo campo consente al tenant di ricevere una notifica di payload quando un contatto è stato caricato ed elaborato correttamente in Webex WFO. Ciò significa che i dati e i contenuti multimediali dei contatti sono stati scaricati, gli eventi audio elaborati e le attività di crittografia e codifica sono state completate.



Il corpo del payload dell'evento webhook di stato del contatto è il seguente.

```
{
    "ccrId":0, // (int)
    "sessionId": "", // (stringa)
    "legId": "", // (stringa) - Lo stesso valore di callId
    "tenantId": 0, // (int)
    "status": "", // (stringa) - Ad esempio, 'COMPLETE' o 'FAILED'
    "failureReason": "" // (stringa opzionale) - Un motivo leggibile dall'uomo per il fallimento,
Non è un errore o un'eccezione di API pass-through
}
```

PROCEDURA CONSIGLIATA Se l'organizzazione dispone di requisiti di conformità alla sicurezza relativi alle registrazioni, è possibile eliminare le registrazioni di origine in Twilio Flex non appena viene notificata che una registrazione è crittografata

E assicurato in Webex WFO.

Acquisizione dei dati storici

(Solo gestione classica della forza lavoro) La configurazione di questa sezione consente a Webex WFO di cercare il report Twilio Flex Insights Classic WFM Historical Data Report per aggiungere code operazioni e dati di aderenza in tempo reale al processo di sincronizzazione. Le informazioni sull'account Twilio Flex raccolte come prerequisito per la gestione della forza lavoro vengono immesse nei campi di questa sezione.

Campo	Descrizione
ID progetto Twilio Flex Insights	(Solo WFM classica) ID di progetto Flex Insights per il progetto Flex Insights di Twilio associato al SID dell'account Twilio.

Campo	Descrizione
ID report dati produttività agente	(Solo WFM classica) ID univoco per il report Dati di produttività agente.
ID report dati cronologici code	(Solo WFM classica) ID univoco per il report Dati cronologici code.
Coda di servizio	(Solo WFM classica) (Facoltativo) La coda del servizio WFO Webex in cui I dati di produttività degli agenti non associati a una coda operazioni di Twilio vengono archiviati.

Mappatura dello stato dell'agente

(Solo gestione classica della forza lavoro) Questa sezione consente di mappare attività Twilio specifiche a specifici stati Webex WFO per l'aderenza se il WFM classico è abilitato come prodotto. Lo stato "Hold" è preconfigurato e non deve essere mappato. Le mappature possono essere modificate o eliminate selezionando le **icone Modifica mappatura** o **Elimina** a destra dei **cursori Abilita codice motivo stato** . Attivare o disattivare il **dispositivo di scorrimento Abilita codice motivo stato** per visualizzare i nomi delle attività Twilio nel cassetto Aderenza pianificazione.

> **Nota** Il dispositivo di scorrimento è disponibile solo per le attività mappate agli stati Non pronto, Lavoro non pronto e Pronto per il lavoro in Webex WFO.

Campo	Descrizione
Attesa	L'agente ha messo il contatto in attesa. Questo è preconfigurato e non può essere modificato.
Esci	L'agente si è disconnesso dall'ACD. In molti ACD, un codice motivo numerico potrebbe accompagnare questo stato per indicare il motivo del cambiamento di stato.
Non pronto	L'agente non accetta contatti dal ACD. In molti ACD, Un codice motivo numerico potrebbe accompagnare questo stato per indicare il motivo del cambiamento di stato.
Pronto	L'agente è pronto ad accettare contatti dal ACD.
In conversazione	L'agente è su un contatto. Questo è preconfigurato.

Campo	Descrizione
Lavoro non pronto	L'agente sta svolgendo un lavoro post-contatto e inserirà un Non pronto Al termine.
Pronto per il lavoro	L'agente sta eseguendo il lavoro post-contatto ed entrerà nello stato Pronto al termine.

Impostazioni di connessione per UJET

Se si seleziona UJET come ACD, vengono visualizzati i seguenti campi.

Configurazione Ujet

Campo	Descrizione
Nome utente UJET	La chiave aziendale che si trova nella sezione Chiave aziendale e codice segreto in Impostazioni dello sviluppatore UJET del sistema UJET.
UJET Password	Il codice segreto che si trova nella sezione Chiave aziendale e codice segreto in Impostazioni dello sviluppatore UJET del sistema UJET.
Benna S3	(Sola lettura) Il bucket Amazon S3 in cui vengono esportati i
dati delle chiamate. Ruolo di sicurezza S3	(Sola lettura) Il ruolo di sicurezza del bucket Amazon S3.
Domain	Le informazioni sul dominio per il sistema UJET.

Webex Configurazione WFO

Campo	Descrizione
Nome utente Cisco API	Il nome utente dell'account del servizio WFO Webex. Questo account di servizio è anche denominato account amministratore tenant o account utente API. Questa operazione è necessaria per caricare i dati nel tenant corretto. Questo account deve essere creato da un amministratore di sistema e risiede nel sistema tenant. A questo account amministratore tenant devono inoltre essere concesse le autorizzazioni corrette per caricare i dati.

Campo	Descrizione
	Contattare il supporto Cisco per assistenza nella creazione di questo account amministratore tenant. Per ulteriori informazioni, vedere Creare un utente API e Gestire ruoli e autorizzazioni .
Password utente Cisco API	Password dell'account di servizio WFO Webex.

Abilitazione della messaggistica RTE per la registrazione dello schermo

Campo	Descrizione
Abilitazione della messaggistica RTE per la registrazione dello schermo	Selezionare questa casella di controllo per abilitare Webex Smart Desktop WFO per la registrazione dello schermo. Per ulteriori dettagli sulla configurazione, vedere Registrazione dello schermo.

Configurare le impostazioni globali

Utilizzare la pagina Impostazioni globali per configurare aspetti del sistema che si applicano a tutti gli utenti e le applicazioni.

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione Amministra tenant

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > amministrazione > globale > impostazioni globali

Timeout sessione (in minuti)

Gli utenti vengono automaticamente disconnessi dopo un periodo di inattività. Il campo Timeout sessione consente di immettere il periodo di tempo in minuti durante il quale una sessione deve rimanere inattiva prima che l'utente venga automaticamente disconnesso. Il valore predefinito = 60 minuti. Il valore massimo = 120 minuti che è 2 ore. Solo caratteri numerici. Non sono ammesse lettere e caratteri speciali. Qualsiasi modifica a questa impostazione viene eseguita al successivo accesso o aggiornamento di una pagina da parte di un utente.

Creazione automatica dell'utente

La casella di controllo Creazione automatica utente controlla se vengono creati nuovi utenti Webex WFO quando i dipendenti del contact center accedono a un PC in cui è installato Smart Desktop.

- Deselezionata: (impostazione predefinita) I nuovi utenti non vengono creati
- Selezionato: vengono creati nuovi utenti

BEST PRACTICE La maggior parte delle organizzazioni dovrebbe mantenere **disabilitata l'opzione Abilita creazione** automatica utenti. Se si abilita questa impostazione, si rischia di duplicare gli utenti e quindi di dover unire o eliminare manualmente gli utenti duplicati. Si consiglia la creazione automatica degli utenti solo per le organizzazioni che utilizzano l'endpoint registrazione.

Nella tabella seguente viene descritto cosa accade quando un utente di Windows accede a un PC in cui è installato Smart Desktop, a seconda che la casella di controllo Creazione automatica utente sia selezionata o deselezionata.

Creazione automatica dell'utente Configurazione casella di controllo	**L'accesso è associato a un attivo Webex utente WFO**	**Risultato in PC e Webex WFO**
Sparecchiato	Sì	Webex'utente WFO viene registrato da Smart Desktop come configurato.
Sparecchiato	No	Non viene aggiunto alcun nuovo utente WFO Webex. Lo Smart Desktop non registra nulla.
Selezionati	Sì	Webex'utente WFO viene registrato da Smart Desktop come configurato.
Selezionati	No	Viene aggiunto un nuovo utente WFO Webex con un profilo utente di registrazione. Il nuovo utente WFO Webex viene registrato da Smart Desktop come configurato.

Aggiornamento automatico client

Selezionare la casella di controllo Aggiornamento automatico client per abilitare gli aggiornamenti automatici di Smart Desktop. Quando questa funzione è abilitata, all'accesso e a orari casuali tra mezzanotte

e l'1:00 AM, Smart Desktop confronta le versioni con la versione sul server e, se sono diverse, scarica la versione più recente e la installa per mantenere la compatibilità. Questa funzione non è supportata quando Smart Desktop Client (SDC) è in esecuzione su un

Versione server di Windows. Ciò include soluzioni VDI che utilizzano un sistema operativo server per emulare un ambiente agente, come Citrix, Amazon Workspace e così via.

Seleziona formato di registrazione

Selezionare il formato di registrazione da utilizzare per registrare i contatti audio.

VP8 Codec Codifica video

Internet Explorer è stato deprecato; pertanto, puoi lasciare questa casella deselezionata.

Genera chiave di crittografia della registrazione

Questa opzione viene visualizzata solo quando nel ruolo è abilitata l'autorizzazione Amministra chiavi di crittografia.

Tutte le registrazioni memorizzate sono crittografate. È possibile generare una nuova chiave di crittografia della registrazione in qualsiasi momento utilizzando il pulsante Genera. Le registrazioni esistenti non vengono nuovamente crittografate quando si genera una nuova chiave. La nuova chiave entra in vigore al successivo aggiornamento o reinstallazione dei client.

La nuova chiave di crittografia viene visualizzata al momento della generazione. Questa chiave può crittografare e decrittografare i file di registrazione, quindi assicurati di conservare questa chiave in un luogo sicuro.

Nelle distribuzioni cloud, il metodo di crittografia disponibile è RSA-2048 (con chiavi asimmetriche) e AES-256 per i supporti registrati da Webex WFO.

Fuso orario

Selezionare il fuso orario da utilizzare come fuso orario predefinito per il cliente. Questo fuso orario può essere ignorato da un singolo utente che seleziona un fuso orario personalizzato nella pagina Pianificazioni agenti.

Lingua predefinita

Selezionare la lingua da utilizzare come lingua predefinita per il cliente. Questa lingua può essere ignorata da un singolo utente che seleziona una lingua personalizzata al momento dell'accesso.

Precedenza dei profili utente

È possibile modificare la precedenza dei profili utente da origini esterne (ACD e Registrazione) riordinandoli nella tabella Precedenza profili utente.

> **Nota** Sostituisci profili utente hanno la precedenza più alta per impostazione predefinita. Non è possibile abbassare questa precedenza. Se si desidera identificare un utente con i valori memorizzati in un profilo utente di ACD o di registrazione
> Anziché i valori memorizzati in un profilo di utilizzo Sostituisci, è necessario eliminare manualmente il profilo utente Sostituisci utente.

Questo riordinamento effettua le seguenti operazioni:

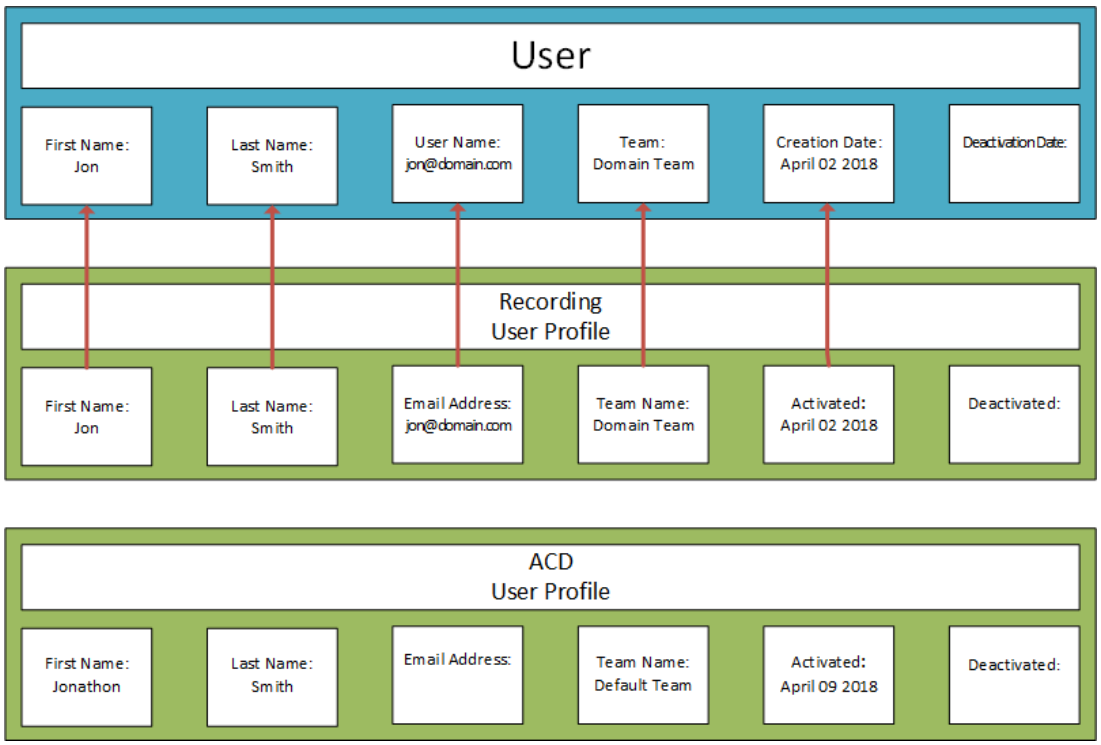
- Modifica l'ordine dei profili utente nella tabella Profili utente della pagina Utenti.
- Se un utente ha due profili utente con valori diversi in qualsiasi campo, può anche modificare il valore Webex WFO sceglie di identificare tale utente.

PROCEDURA CONSIGLIATA Il riordinamento della precedenza dei profili utente ha effetto su tutti gli utenti che dispongono di tali profili utente. Impostare la precedenza dei profili utente una sola volta, quando si configura per la prima volta Webex WFO.

Esempio di riordinamento della precedenza dei profili utente

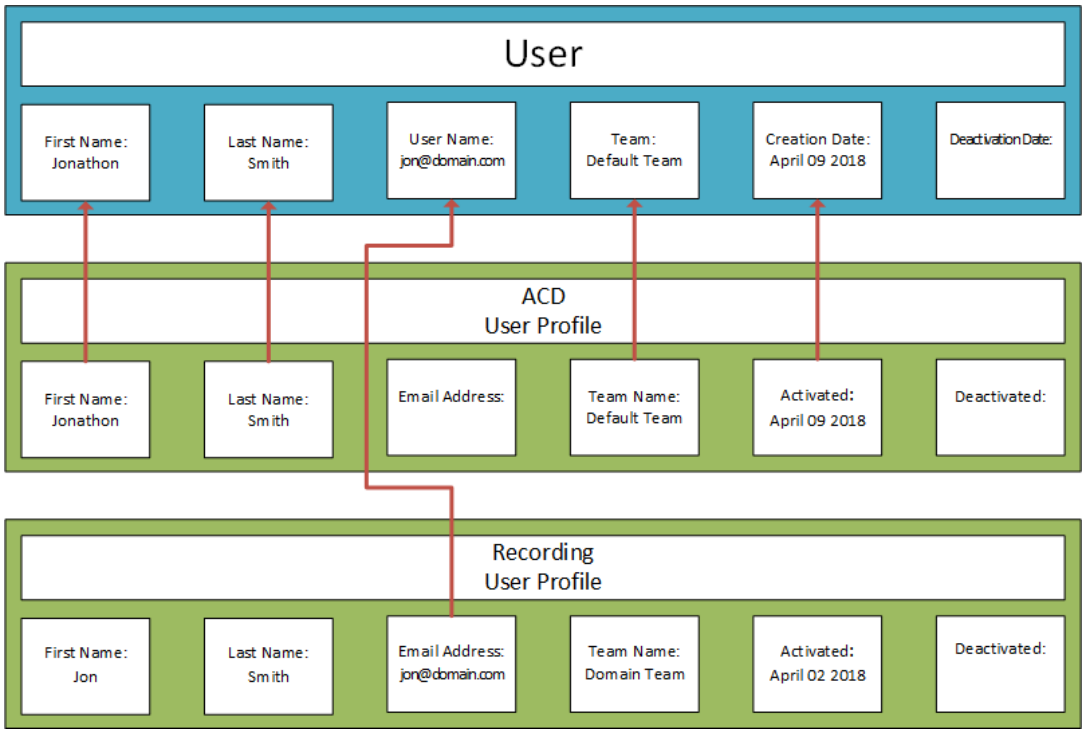
Le immagini seguenti mostrano come modificare l'identità di un utente WFO Webex quando viene riordinata la precedenza dei profili utente di tale utente.

Nella prima immagine, il profilo utente di registrazione ha una precedenza maggiore rispetto al profilo utente ACD, pertanto Webex WFO seleziona i valori per la maggior parte dei campi dal profilo utente di registrazione.



Nella seconda immagine, i profili utente sono stati riordinati in modo che il profilo utente ACD abbia una precedenza maggiore rispetto al profilo utente di registrazione. Ora, Webex WFO seleziona i valori per la maggior parte dei campi dal profilo utente ACD. Questo riordinamento modifica il nome, il team e la data di creazione dell'utente.

La precedenza dei profili utente non influisce sul valore selezionato nel campo ID utente esterno, anche se un utente dispone sia di un profilo utente di registrazione che di un profilo utente ACD. Webex WFO associa l'ID utente esterno dal profilo utente di registrazione all'account di accesso di Windows dell'utente e l'ID utente esterno dal profilo utente ACD all'ID ACD dell'utente.



Amministrazione dashboard

La funzione Amministrazione dashboard consente di controllare quale dashboard vengono visualizzati dagli utenti, in base ai rispettivi ruoli, durante la transizione del contact center dalla versione 10.4 alla versione 11.0. Per impostazione predefinita, tutti gli utenti visualizzano la dashboard classica, che contiene gli stessi widget visualizzati nella versione 10.4. Quando si sposta un ruolo dal riquadro Dashboard classico al riquadro Esplora dati, gli utenti con tale ruolo visualizzeranno un dashboard aggiornato contenente la nuova versione dei propri widget o un dashboard specifico condiviso e contrassegnato in modo da essere visibile a tale ruolo.

Argomenti correlati

- Configurare QM impostazioni globali
- Aggiornamento della sicurezza: le crittografie TLS 1.1 e SSL/TLS 1.2 deboli saranno deprecate

Scarica i programmi di installazione di Smart Desktop e Webex WFO Data Server

Utilizzare la pagina Download per accedere ai programmi di installazione Webex di WFO Smart Desktop e Webex WFO Data Server disponibili per il tenant.

Per scaricare un programma di installazione desiderato, fare clic sul relativo collegamento.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > download di Global > Administration >

Scaricare	Descrizione
Webex WFO Data Server, Webex WFO Smart Desktop	Il server dati (CalabrioONEDataServerSetup_ Programmi di installazione <TenantName>.exe) e Smart Desktop (CalabrioONEDesktopSetup_<NomeTenant>.exe) per questo tenant. Questi programmi di installazione sono configurati per connettersi solo al tenant da cui vengono scaricati. Negli ambienti multi-tenant, ciò significa che non possono essere scaricati e trasferiti a un altro tenant. Per ulteriori informazioni sull'installazione di Smart Desktop e Webex server dati WFO , *vedere la Guida all'installazione* per le distribuzioni cloud.

Argomenti correlati

- Configurazione del server dati
- Download dei log del server dati
- Monitorare lo stato del server dati
- Monitora gli agenti in tempo reale

Associare telefoni ad agenti, gruppi di registrazione e tipi di registrazione

Dopo aver sincronizzato i dispositivi tramite il server dati (vedere Configurazione del server dati), utilizzare la pagina Associazioni dispositivi per associare i dispositivi del ACD a utenti, gruppi di registrazione e tipi di registrazione Webex WFO.

Non è possibile aggiungere nuovi dispositivi in questa pagina. Per aggiungere nuovi dispositivi, è necessario sincronizzarli tramite il server dati.

Prerequisiti

- I dispositivi sono stati sincronizzati tramite il server dati.
- Si dispone dell'autorizzazione Configura associazioni dispositivi.
- Hai un ambito sull'intera organizzazione del contact center.
- Per associare un agente a più dispositivi, è necessario disporre di Cisco UCCE versione 12 o 12.5 come ACD e i dispositivi devono condividere la stessa linea ACD (DN). È necessaria una configurazione aggiuntiva all'interno di Cisco ACD.

Posizione della pagina

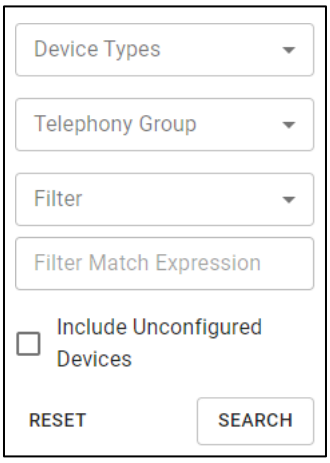
Gestione delle applicazioni > QM > QM configurazione > associazioni di dispositivi

Procedure

Ricerca di un dispositivo

- Utilizzare il menu di ricerca per trovare i dispositivi di cui si desidera configurare o modificare le associazioni. È possibile utilizzare il carattere jolly asterisco (*) nel **campo Filter Match Expression** per rappresentare un numero qualsiasi di

personaggi.



Associare un agente a più dispositivi

1. Dopo aver individuato i dispositivi (vedere Ricerca di un dispositivo), selezionare l'agente dal **menu a discesa Agente** per entrambi i dispositivi.
2. Fai clic su **Salva**.

Modificare le associazioni di dispositivi in blocco

È possibile modificare solo le associazioni dei dispositivi esistenti. Non è possibile aggiungere nuovi dispositivi tramite CSV importazione.

1. Fare clic sull'icona delle opzioni (tre puntini) e selezionare **Esporta dispositivi**. Un file CSV viene scaricato sul dispositivo.
2. Modificare il file CSV per associare i dispositivi a utenti, gruppi di registrazione e tipi di registrazione come desiderato.

   NOTA

   Per associare un dispositivo a un agente, è necessario compilare almeno uno di questi campi:

   - Nome utente
   - NomeDominio
   - Cognome
   - Nome

   Per dissociare un dispositivo da un agente, eliminare i valori in tutti e quattro i campi.

3. Fare clic sull'icona delle opzioni e selezionare **Importa dispositivi**.

4. Importare il file CSV.
5. Fai clic su **Salva**.

Nella tabella seguente vengono descritti i campi del file di CSV esportato che è possibile e non è possibile modificare per associare i dispositivi.

Campo	Modificabile?	Descrizione
DeviceName	N	Nome del dispositivo nell'ambiente di chiamata.
Tipo di dispositivo	N	Il tipo di dispositivo nell'ambiente di chiamata.
Interni	N	L'interno associato al dispositivo nell'ambiente di chiamata.
Metodo VirtualDeviceName	N	Il dispositivo non fisico associato a un dispositivo fisico registrato nell'ambiente di registrazione.
Gruppo di telefonia	N	Il gruppo di telefonia associato al dispositivo nell'ambiente di chiamata.
DisplayID	N	ID del dispositivo nell'ambiente di chiamata.
IsRecordingTones	S	Se TRUE, il dispositivo utilizza toni di registrazione (non comuni).
Nome utente	S	Nome utente (indirizzo e-mail) dell'utente WFO Webex associato al dispositivo. Questo campo è richiesto.
NomeDominio	S	Accesso Windows dell'utente associato al dispositivo. Questo campo è opzionale.
Cognome	S	Cognome dell'utente associato al dispositivo. Questo campo è opzionale.
Nome	S	Nome dell'utente associato al dispositivo. Questo campo è opzionale.
MonitorServer	S	Non utilizzato.

Campo	Modificabile?	Descrizione
Metodo RecordingCluster	S	Gruppo di registrazione associato al dispositivo. Per questo valore non viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole. Il gruppo di registrazione deve già esistere in Webex WFO.
Tipo di registrazione	S	Tipo di registrazione associato al dispositivo. Per questo campo sono consentiti i seguenti valori: ▪ Notifica dell'evento ▪ Registrazione di registrazioni multiple ▪ Registrazione di rete ▪ None (Nessuna) ▪ Riconciliazione ▪ Conferenza in un'unica fase

Argomenti correlati

- Configurare il server dati: sincronizzare i dispositivi in Webex WFO.

Configurazione di Extension Mobility per la registrazione di rete Cisco

Webex WFO supporta due modi di configurare Extension Mobility (EM) per la registrazione di rete Cisco. I termini utilizzati in questo argomento sono quelli utilizzati nel prodotto corrente. I termini utilizzati possono variare a seconda della versione del prodotto. Quando si configurano gli agenti per Extension Mobility, tenere presente che se l'utente è impegnato in una telefonata quando si disconnette da un dispositivo, la registrazione verrà interrotta.

Extension Mobility Standard

Questo è il modo originale per configurare EM in Webex WFO. Funziona per sistemi a cluster singolo ed è il modo consigliato per configurare EM per tali ambienti.

Configurazione delle associazioni di dispositivi

Configurazione del profilo utente

- Associare un utente al profilo utente in Dispositivi contatto
- Non configurare un gruppo di registrazione per il profilo utente

- Non è necessario associare il profilo utente al JTAPI utente in Cisco Unified Communications Manager (Unified CM)

Configurazione dispositivo

- Associare i dispositivi a un agente di hoteling predefinito o lasciarli non associati ad alcun utente
- Configurare un gruppo di registrazione e un tipo di registrazione (Rete) per il dispositivo
- Il dispositivo deve essere associato all'utente JTAPI in Unified CM

Come funziona

Il rilevamento dell'accesso e della disconnessione EM dipende dal set di estensioni che stanno cambiando sul dispositivo. Ciò significa che Webex WFO ha due requisiti per le configurazioni dell'estensione del profilo utente:

- L'insieme di estensioni in un profilo utente deve identificare in modo univoco tale profilo utente
- Il set di estensioni in un profilo utente deve essere diverso dalle estensioni configurate per qualsiasi dispositivo a cui il profilo utente potrebbe accedere

Quando un profilo per dispositivi mobili di estensione accede o esce da un dispositivo, il set di estensioni su tale dispositivo cambia. Questo è il modo in cui vengono rilevati gli accessi e le disconnessioni, ed è anche il modo in cui Webex WFO determina quale profilo utente (se presente) è connesso al dispositivo. Ogni volta che il set di estensioni cambia in un dispositivo, Webex WFO verifica se il set di estensioni corrisponde a un profilo utente noto Webex WFO. In caso affermativo, Webex WFO associa l'utente nel profilo utente al dispositivo. Se il set di estensioni sul dispositivo non corrisponde ad alcun profilo utente ed è attualmente presente un profilo utente connesso al dispositivo, Webex WFO dissocia il profilo utente dal dispositivo.

Extension Mobility Cluster incrociato

Questo stile di configurazione EM è stato introdotto per supportare la funzionalità Extension Mobility Cross-Cluster (EMCC) di Cisco. Per utilizzare la funzionalità EMCC, è necessaria una configurazione sostanziale in ciascuno dei cluster Unified CM. Questo aspetto non è trattato in questa sede. Fare riferimento alla Guida alla configurazione delle *funzionalità per Cisco Unified CM per informazioni sulla configurazione di EMCC* .

NOTA I controlli di registrazione del servizio telefonico IP non sono supportati nella funzione EMCC di Cisco.

Configurazione delle associazioni di dispositivi

Configurazione dei profili utente per i profili utente che accedono a telefoni ospitati in altri cluster

- Associare un utente al profilo utente in Dispositivi contatto
- Configurare il profilo utente con un gruppo di registrazione e un tipo di registrazione (Rete)
- Il profilo utente deve essere associato all'utente JTAPI in Unified CM

Configurazione del dispositivo per i dispositivi a cui i profili utente di questo cluster accederanno

- Associare i dispositivi a un agente di hoteling predefinito o lasciarli non associati ad alcun utente
- Configurare un gruppo di registrazione e un tipo di registrazione (Rete) per il dispositivo
- Il dispositivo deve essere associato all'utente JTAPI in Unified CM

Come funziona

Analogamente alla configurazione standard, il rilevamento corretto EM accesso e disconnessione dipende dal set corrente di estensioni sul dispositivo. Si applicano gli stessi requisiti di configurazione:

- Il set di estensioni in un profilo utente deve identificare in modo univoco tale profilo utente.
- Il set di estensioni in un profilo utente deve essere diverso dalle estensioni configurate per qualsiasi dispositivo a cui il profilo utente potrebbe accedere.

Accesso a un dispositivo cluster domestico

- Quando un profilo utente accede a un dispositivo sul relativo cluster principale (come nello stesso cluster Unified CM su cui è configurato il profilo utente), EM funziona come nella configurazione standard.
- Le chiamate vengono registrate utilizzando il gruppo di registrazione configurato sul dispositivo a cui è connesso il profilo.

Accesso a un dispositivo cluster remoto

> **Nota** Il bridge incorporato (BIB) deve essere abilitato nel cluster visitando nei parametri del servizio callManager prima EMCC viene configurato.

- Quando un profilo utente accede a un dispositivo che si trova in un cluster remoto (come in un cluster Unified CM diverso da quello su cui è configurato il profilo utente), il cluster di Unified CM principale crea un dispositivo di visita fantasma temporaneo.
- Cisco CTI Service rileva la creazione di questo dispositivo. Quando il dispositivo fantasma entra in servizio, Webex WFO controlla il set di estensioni per vedere se corrisponde a un profilo utente a cui sono associati un utente e un gruppo di registrazione.
- In caso affermativo, CTI registra il dispositivo fantasma per registrare con l'utente e il gruppo di registrazione configurati sul profilo utente corrispondente.
- Quando il profilo utente si disconnette dal dispositivo remoto, il cluster di Unified CM home rimuove il dispositivo fantasma e Cisco CTI Service lo elimina.

Argomenti correlati

- Associare telefoni ad agenti, gruppi di registrazione e tipi di registrazione: informazioni su come associare i dispositivi del ACD a utenti, gruppi di registrazione e tipi di registrazione WFO Webex.

Scopri di più su Webex WFO con TIP

Con TIP, gli utenti ricevono assistenza contestuale tempestiva in base alle loro esigenze. Questo contenuto si trova all'interno dell'applicazione, dando agli utenti i consigli di cui hanno bisogno quando ne hanno bisogno. Utilizza TIP per facilitare l'onboarding.

Le informazioni contenute in TIP variano in base alle autorizzazioni WFO Webex di cui si dispone. Gli agenti non visualizzano tanto contenuto quanto gli amministratori.

Il SUGGERIMENTO non può essere disattivato per singoli utenti o ruoli.

Prerequisiti

- La tua organizzazione utilizza Webex WFO Cloud.

Posizione della pagina

Tutte le pagine >icona a forma di asterisco (angolo inferiore destro della pagina)

Procedure

Accedi al SUGGERIMENTO

- Fare clic sull'icona a forma di stella (angolo inferiore destro della pagina). TIP si apre.

Per eseguire questa operazione	Vai a questa sezione in SUGGERIMENTO
Fai un tour di orientamento	Introduzione Questa sezione è pensata per le persone che non conoscono Webex WFO. I tour variano in base alla pagina e sono legati alle autorizzazioni degli utenti. I tour di orientamento sono disponibili in diverse lingue in base alle impostazioni del browser dell'utente. Per un elenco delle lingue disponibili, vedere "Localizzazione e lingue supportate" nella *Guida all'installazione di WFO per le distribuzioni* cloud Webex.

Modalità di sincronizzazione dei dati tra il ACD e Webex WFO

Webex WFO può sincronizzare i dati con alcuni ACD. Per informazioni sulla sincronizzazione su ACD specifici, vedere la guida all'integrazione relativa a tale ACD. Il servizio di sincronizzazione estrae automaticamente le informazioni seguenti da un ACD e le carica in Webex WFO:

- Agenti
- Team
- Relazioni tra agenti e team
- Code di servizio

Una volta caricate queste informazioni in Webex WFO, è possibile configurare Webex WFO per generare previsioni e pianificazioni per le code dei servizi.

Nota Quando il ACD sincronizza nuovi dati, ad esempio nuovi agenti o team, e si è già connessi, non è possibile visualizzarli. Il tuo ambito è determinato quando effettui l'accesso. Poiché questi team e utenti sono stati
Creato dopo aver effettuato l'accesso, non avrai un ambito su di essi fino a quando non ti disconnetti e poi accedi di nuovo.

Nota Tutti i team, gli agenti, le relazioni o le code di servizio creati in WFO non vengono sincronizzati con Webex ACD. Sono mantenuti solo in Webex WFO.

Modalità di sincronizzazione dei dati degli agenti tra il ACD e Webex WFO

Webex WFO presuppone che ogni utente importato dall'ACD all Webex WFO sia un agente. Di conseguenza, crea un record utente e un profilo utente e assegna il ruolo di agente all'utente. Alcuni ACD possono assegnare il ruolo di supervisore agli utenti e tale ruolo viene assegnato all'utente in Webex WFO.

Quando un utente modifica i dati utente nella ACD, il servizio di sincronizzazione li rileva e apporta diverse modifiche in Webex WFO. Nella tabella seguente sono riepilogate queste modifiche.

Variazione del ACD	Conseguente cambiamento nell Webex WFO
Aggiunta di un nuovo agente	Viene aggiunto un nuovo agente. In particolare, il servizio di sincronizzazione: ▪ Applica il nome e il cognome dell'agente ACD al nome e al cognome dell'agente WFO Webex. ▪ Applica l'ID di accesso ACD all'ID dipendente WFO e all'ID ACD Webex. È possibile modificare l'ID dipendente ma non l'ID ACD. La modifica dell'ID dipendente non ha alcun effetto sull'ID di accesso ACD. ▪ Imposta le date di inizio Webex WFO per la società e il reparto sulla data corrente. ▪ Assegna il team corrispondente all'agente come team dell'agente. **Nota** Se al ACD non è assegnato un team all'agente, è possibile assegnare manualmente un team all'agente in Webex WFO.
Il nome o il cognome dell'agente è viene modificato.	Il nome dell'agente o il cognome cambiato
L'agente viene eliminato	Lo stato dell'agente è impostato su Inattivo.

Modalità di sincronizzazione dei dati del team tra il ACD e Webex WFO

Quando i dati del team vengono modificati nel ACD, il servizio di sincronizzazione li rileva e apporta diverse modifiche in Webex WFO. Nella tabella seguente sono riepilogate queste modifiche.

Variazione del ACD	Conseguente cambiamento nell Webex WFO
Aggiunta di un nuovo team	Viene aggiunto un nuovo team con lo stesso nome.

Variazione del ACD	Conseguente cambiamento nell Webex WFO
	Rende qualsiasi agente membro del team nel ACD membro del team in Webex WFO.
Il nome della squadra è cambiato	Il nome della squadra è stato modificato.
Nuovo agente aggiunto al team	Un nuovo agente viene aggiunto al team.
La squadra è cambiata	Nessun cambiamento.
L'agente viene rimosso da un team	Nessun cambiamento.

È possibile creare nuovi team in Webex WFO e assegnare loro agenti, ma questi nuovi team non vengono sincronizzati con il ACD.

Un agente può appartenere a un solo team. Se si sposta un agente da un team a un altro in Webex WFO, non si influisce sull'assegnazione del team dell'agente nella ACD.

Sincronizzare i dati della coda di servizio

Quando i dati della coda del servizio vengono modificati nella ACD, il servizio di sincronizzazione li rileva e apporta diverse modifiche in Webex WFO. Nella tabella seguente sono riepilogate queste modifiche.

Variazione del ACD	Conseguente cambiamento nell Webex WFO
Viene aggiunta una nuova coda di servizio	Viene aggiunta una nuova coda di servizio. In particolare, il servizio di sincronizzazione esegue il comando seguente: ▪ Applica il nome della coda del servizio ACD alla descrizione della coda del servizio WFO Webex ▪ Applica l'ID della coda del servizio ACD all'ID della coda del servizio WFO Webex ▪ Assegna alla nuova coda di servizio un tipo di coda di servizio Interattivo/Voce È stata aggiunta una nuova mappatura delle competenze. In particolare, il servizio di sincronizzazione esegue le operazioni seguenti:

Variazione del ACD	Conseguente cambiamento nell Webex WFO
	▪ Applica il nome della coda del servizio ACD al nome di mapping delle abilità Webex WFO ▪ Applica l'ID coda del servizio ACD al numero di mapping delle competenze WFO Webex Crea un mapping uno-a-uno tra il mapping delle abilità ACD e il mapping delle abilità WFO Webex.
Il nome della coda di servizio è stato modificato	▪ Applica il nuovo nome della coda del servizio ACD alla descrizione della coda del servizio WFO Webex (nome) ▪ Applica il nuovo nome della coda del servizio ACD al nome di mapping delle competenze Webex WFO
La coda del servizio viene eliminata	Nessun cambiamento.

Configurare un metodo di autenticazione

Utilizzare la pagina Autenticazione per selezionare e configurare un metodo di autenticazione per verificare l'identità di chiunque desideri connettersi a Webex WFO. Webex WFO supporta tre metodi di autenticazione: autenticazione predefinita Webex WFO, autenticazione SAML e autenticazione Active Directory. Nella pagina Autenticazione è possibile configurare e abilitare il metodo di autenticazione predefinito (vedere Abilitare l'autenticazione predefinita e il metodo di autenticazione SAML (vedere Configurare l'autenticazione SAML). È possibile abilitare e configurare il metodo di autenticazione di Active Directory solo per le distribuzioni locali di Webex WFO nella pagina Configurazione di Active Directory, disponibile in Gestione applicazioni > globale
> Configurazione di sistema > Configurazione di Active Directory (vedere Connessione a un server Active Directory).

> **Nota** Sia l'amministratore di sistema che l'amministratore tenant possono configurare l'autenticazione SAML per un determinato tenant. Se entrambi gli amministratori configurano SAML a livello di tenant
> Autenticazione per un determinato tenant Webex WFO utilizza la configurazione più recente.
> Se l'amministratore di sistema abilita l'autenticazione SAML a livello di sistema, le impostazioni di autenticazione SAML a livello di tenant vengono ignorate.

Webex WFO consente l'autenticazione in modalità mista. Ciò significa che è possibile abilitare più metodi di autenticazione utente contemporaneamente.

Prerequisiti

È necessario disporre delle autorizzazioni del tenant per configurare e abilitare l'autenticazione.

Prima di configurare l'autenticazione SAML, configurare un provider di identità (IdP) che supporti SAML 2.0 (vedere Configurazione dei provider di identità. Quando configuri l'IdP, assicurati di registrare l'ID emittente, l'URL Single Sign On e il certificato del provider di identità, quindi archivia questi dati in un percorso di facile accesso. Queste informazioni vengono utilizzate quando si configura l'autenticazione SAML.

> **Nota** Selezionare e configurare Okta o Active Directory Federation Services (ADFS) come provider di identità per autenticare nomi utente e password per Webex WFO (il provider di servizi).

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > amministrazione > globale > autenticazione

Procedure

È possibile utilizzare la pagina Autenticazione per abilitare/disabilitare Webex autenticazione WFO o per abilitare/disabilitare e configurare l'autenticazione SAML.

Abilita autenticazione

Webex'autenticazione WFO è abilitata per impostazione predefinita.

1. Selezionare il metodo di autenticazione che si desidera abilitare.
   Con Webex WFO è possibile abilitare più metodi di autenticazione utente contemporaneamente.
2. Fai clic su **Salva**.

Disabilita autenticazione

1. Selezionare il metodo di autenticazione che si desidera disabilitare.
   È necessario abilitare un metodo di autenticazione prima di poter fare clic su **Salva**. Per disabilitare **Webex l'autenticazione** WFO, è necessario innanzitutto selezionare **SAML Autenticazione**.
2. Fai clic su **Salva**.

Configurare l'autenticazione SAML utilizzando Okta come IdP

Prima di eseguire questa procedura, verificare di aver configurato Okta come IdP. Vedere Configurazione di Okta .

1. Selezionare **Abilita autenticazione SAML**.
2. **Nella sezione Provider di** identità, usa i dati raccolti quando hai configurato Okta come IdP per configurare i seguenti campi.
   a. Immettere un nome univoco per questa configurazione IdP nel **campo NOME** .
   b. Immettere l'ID EMITTENTE. Incollare l'URL **dal campo Autorità emittente** provider di identità in Okta.

c. Inserisci il **SINGLE SIGN ON URL.** Incollare l'URL dal campo URL Single **Sign-On** provider di identità su Okta.

> **Nota** Questo URL viene fornito dall'IdP e non corrisponde all'URL Single Sign On fornito da Webex WFO in **Service Provider**.

d. Importare il **CERTIFICATO DEL PROVIDER DI IDENTITÀ.**

- Fare clic su **Importa** il certificato scaricato dal **campo Certificato** X.509 in Okta.
- (Opzionale) Fare clic su **Esporta** per esportare un certificato esistente.
- (Opzionale) Fare clic su **Visualizza dettagli** per visualizzare i dettagli del certificato.

3. (Opzionale) Nella sezione Provider di servizi, la procedura seguente è facoltativa. Okta non richiede un certificato del provider di servizi o una chiave privata.

> **NOTA** Webex WFO è il provider di servizi e l'URL di autenticazione, l'ID entità e l'URL Single Sign On sono campi di sola lettura.

a. Selezionare **Usa nome tenant in ID** entità per anteporre il nome del tenant al nome host pubblico del tenant nell'ID entità.

b. Selezionare il **SAML algoritmo di firma**.

c. Selezionare il **SAML algoritmo digest**.

d. (Opzionale) Per rifiutare esplicitamente la firma del token SAML, deselezionare la casella di **controllo Firma SAML risposta** .

e. Importare il **CERTIFICATO DEL SERVICE PROVIDER.** È possibile utilizzare il certificato globale predefinito fornito da Webex WFO (solo distribuzioni cloud) o caricare un certificato autogestito e una chiave privata. Vedere Gestione dei certificati dei provider di servizi per Webex WFO.

f.
- Importa: consente di passare al certificato del provider di servizi autogestito che si desidera importare in Webex WFO.
- Esporta: esporta il certificato del provider di servizi corrente.
- Visualizza dettagli: mostra i dettagli del certificato corrente del provider di servizi: Emittente, Oggetto, Data di inizio e Data di fine.
- Esporta metadati: esporta i metadati per il servizio corrente.

g. Importare la **CHIAVE PRIVATA**. Chiave privata per un certificato del provider di servizi autogestito. Vedere Gestione dei certificati dei provider di servizi per Webex WFO.

4. Fai clic su **Salva**.

Configurare l'autenticazione SAML tramite ADFS come IdP

Prima di eseguire questa procedura, verificare di aver configurato ADFS come IdP. Vedere Configurazione di ADFS .

1. Selezionare **Abilita autenticazione SAML**.
2. Nella sezione Provider di **identità utilizzare i dati raccolti durante la** configurazione di ADFS come IdP per configurare i campi seguenti.
   a. Immettere un nome univoco per questa configurazione IdP nel **campo NOME** .
   b. Immettere l'ID EMITTENTE. Questo è normalmente strutturato nel modo seguente: https://<Active Nome di dominio directory>/adfs/services/trust
   c. Inserisci il **SINGLE SIGN ON URL.** Questo è normalmente strutturato nel modo seguente: https://<Active Nome di dominio directory>/adfs/ls

      Nota Questo URL viene fornito dall'IdP e non corrisponde all'URL Single Sign On fornito da Webex WFO in **Service Provider**.

   d. Importare il **CERTIFICATO DEL PROVIDER DI IDENTITÀ.**
      - In Certificato provider di identità, fare clic su **Importa**.
      - Passare al certificato del provider di identità esportato durante la configurazione di ADFS e quindi selezionarlo.
      - Fare clic su **Apri**.
      - (Opzionale) Fare clic su **Esporta** per esportare un certificato esistente.
      - (Opzionale) Fare clic su **Visualizza dettagli** per visualizzare i dettagli del certificato.
3. Nella sezione Provider di servizi, attenersi alla seguente procedura:

   NOTA Webex WFO è il provider di servizi e l'URL di autenticazione, l'ID entità e l'URL Single Sign On sono campi di sola lettura.

a. (Opzionale) Selezionare **Usa nome tenant in ID** entità per anteporre il nome del tenant al nome host pubblico del tenant nell'ID entità.

b. Selezionare il **SAML algoritmo di firma**.

c. Selezionare il **SAML algoritmo digest**.

d. (Opzionale) Per rifiutare esplicitamente la firma del token SAML, deselezionare la casella di **controllo Firma SAML risposta** .

e. Importare il **CERTIFICATO DEL SERVICE PROVIDER.** È possibile utilizzare il certificato globale predefinito fornito da Webex WFO (solo distribuzioni cloud) o caricare un certificato autogestito e una chiave privata. Vedere Gestione dei certificati dei provider di servizi per Webex WFO.

   - Importa: passare al certificato del provider di servizi autogestito che si desidera importare in Webex WFO.
   - Esporta: esporta il certificato del provider di servizi corrente.
   - Visualizza dettagli: mostra i dettagli del certificato corrente del provider di servizi: Emittente, Oggetto, Data di inizio e Data di fine.
   - Esporta metadati: esporta i metadati per il servizio corrente.

f. Importare la **CHIAVE PRIVATA**. Chiave privata per un certificato del provider di servizi autogestito. Vedere Gestione dei certificati dei provider di servizi per Webex WFO.

1. Fai clic su **Salva**.

Abilita autenticazione predefinita

Per impostazione predefinita, l'autenticazione utente e le password vengono gestite tramite Webex WFO. Nei sistemi sincronizzati con un ACD, gli utenti vengono creati e gestiti nel ACD, sebbene sia comunque possibile creare utenti in Webex WFO (vedere Gestire gli utenti).

> **Nota** Gli amministratori tenant aggiunti da un amministratore di sistema possono sempre accedere utilizzando le proprie credenziali WFO Webex. Questo vale anche se Webex autenticazione WFO è disabilitata e
> è abilitata un'altra forma di autenticazione (SAML o Active Directory).

Per gli amministratori di sistema, questa selezione è di sola lettura.

Abilitare Webex autenticazione WFO

1. Selezionare **Abilita Webex autenticazione WFO**.
2. Fai clic su **Salva**.

Configurare l'autenticazione SAML

L'autenticazione Security Assertion Markup Language (SAML) consente di utilizzare provider di identità esterni (IdP) comuni per autenticare nomi utente e password per Webex WFO (provider di servizi o SP). Questo metodo di autenticazione utente e gestione delle password viene comunemente definito Single Sign-On (SSO).

Se utilizzi SAML e desideri consentire agli agenti di accedere ai loro programmi al di fuori del lavoro tramite un calendario di terze parti come Microsoft Outlook, Google Calendar o Apple Calendar, seleziona la casella di controllo "Sincronizzazione iCal con SSO" nella pagina Impostazioni globali per WFM (consulta Configurare le impostazioni di WFM a livello di sistema). Per ulteriori informazioni su come configurare Webex WFO in modo che gli agenti possano accedere alle proprie pianificazioni al di fuori del lavoro quando SAML è abilitato, vedere Visualizzare la pianificazione in un'altra app calendario.

> **Nota** Gli amministratori tenant aggiunti da un amministratore di sistema possono sempre accedere utilizzando le proprie credenziali WFO Webex. Questo vale anche se Webex autenticazione WFO è disabilitata e
> è abilitata un'altra forma di autenticazione (SAML o Active Directory).

Configurazione dei provider di identità

Webex WFO si integra con tutti gli IdP che supportano l'autenticazione SAML 2.0. I seguenti parametri generali si applicano quando si configura l'asserzione SAML in un IdP.

Per ulteriori informazioni sulla configurazione di IdP specifici, vedere Configurazione di Okta e Configurazione di ADFS

Componente asserzione	Configurazione
Attributi	L'IdP deve inviare un'asserzione contenente l'indirizzo e-mail degli utenti come attributo. Questo indirizzo e-mail deve corrispondere all'indirizzo utilizzato per Webex autenticazione WFO. **ESEMPIO** Il nome specifico dell'attributo email dipende dall'IdP utilizzato. Quelli che seguono sono esempi: ▪ Indirizzo e-mail ▪ E-mail ▪ posta ▪ User.email
Firme	L'affermazione SAML deve essere firmata. Le asserzioni possono essere firmate con i seguenti algoritmi:

Componente asserzione	Configurazione
	▪ RSA-SHA1 ▪ RSA-SHA256
Dimensioni chiave	Le asserzioni crittografate sono supportate solo con una dimensione massima della chiave di 128 bit.

Webex WFO può integrarsi sia con SAML avviate da SP che con avviate dal provider di identità, a seconda dell'IdP utilizzato.

Idp	Supporta SAML avviato da SP	Supporta SAML avviate dal provider di identità
Okta ·	Sì	Sì
ADFS	Sì	Sì
Azzurro	No	Sì
Altri IdP	Varia	Varia

Nota Per le SAML avviate dal provider di identità che usano Azure AD, il campo URL di accesso nell'app in Azure AD deve essere vuoto.

Configurazione di Okta

BUONE PRATICHE

Prima di configurare Okta, raccogliere le seguenti informazioni dalla sezione Provider di servizi nella pagina Autenticazione in Webex WFO e archiviarle in un percorso di facile accesso:

- Single Sign On URL
- ID entità

Di seguito è riportata una panoramica su come configurare Okta come IdP:

1. Crea un'app Okta.
2. Configurare l'app Okta.
3. Raccogli informazioni sull'app Okta.
4. Configurare Okta come IdP in Webex WFO.

Creare un'app in Okta

1. Accedi a Okta.

   NOTA : per creare e configurare un'app è necessario essere un super amministratore di Okta.

2. Passare ad Applicazioni > Applicazioni.
3. Fare clic su **Aggiungi applicazione**.
4. Fai clic su **Crea nuova app**.
5. Nella finestra di dialogo Crea nuova integrazione applicazione configurare i campi come segue.

Campo	Configurazione
Piattaforma	Selezionare **Web**.
Metodo di accesso	Selezionare **SAML 2.0**.

Configurare l'app Okta

1. Nella scheda Impostazioni generali, configurare i campi come segue.

Campo	Configurazione
Nome dell'app	Immettere un nome univoco per Webex WFO.
Logo dell'app	(Opzionale) Carica un'immagine per identificare Webex WFO a Okta.
Visibilità dell'app	(Opzionale) Limita chi può vedere l'immagine in Okta.

2. Fare clic su **Avanti**.
3. Nella scheda Configura SAML configurare i campi come segue.

   Nota Se Impostazioni avanzate è nascosto, fare clic su **Mostra impostazioni** avanzate.

Campo	Configurazione
Informazioni generali	
Single sign on URL	Copiare e incollare questo URL dalla pagina Autenticazione in

Campo	Configurazione
	Webex WFO. L'URL si trova nel campo URL Single Sign On nella sezione Provider di servizi. Lasciare l'opzione Usa questa opzione per l'URL del destinatario e l'URL **di destinazione** Casella di controllo selezionata (predefinita).
URI del pubblico (ID entità SP)	Copiare e incollare questo ID dalla pagina Autenticazione in Webex WFO. L'URL si trova nel campo ID entità nella sezione Provider di servizi.
Formato ID nome	Selezionare **EmailAddress**.
Nome utente applicazione	Seleziona **E-**
mail. Risposta	Selezionare
Firmato. Firma di asserzione **Firmato**.	Selezionare
Algoritmo di firma	**Selezionare RSA-SHA1** o **RSA-SHA256**.
Algoritmo digest	**Selezionare RSA-SHA1** o **RSA-SHA256**.
Crittografia delle asserzioni	Selezionare **Non crittografato**.
Abilita disconnessione singola	Lasciare il **controllo Consenti all'applicazione di avviare Single Logout** Casella deselezionata (impostazione predefinita).
Classe di contesto di autenticazione	Selezionare **PasswordProtectedTransport**.
Autenticazion e Honor Force	Selezionare **Sì**.
ID emittente SAML	Lasciare vuoto.
Istruzioni di attributo	

Campo	Configurazione
Nome	Immettere un nome univoco.
Formato del nome	Selezionare **Non specificato**.
Valore	Selezionare **user.email**.

Nota Non è necessario configurare alcun attributo nella sezione Dichiarazioni di attributi di gruppo.

4. Fare clic su **Avanti**.
5. Nella scheda Feedback, selezionare l'opzione Feedback appropriata all'utilizzo di Okta da parte dell'azienda.

   NOTA La scelta non influisce sulla capacità di Webex WFO di utilizzare Okta come IdP.

6. Fare clic su **Fine**.

Raccogli informazioni per Webex WFO dall'app Okta

1. Passare ad Applicazioni > Applicazioni, quindi fare clic sull'app Okta per Webex WFO.
2. Selezionare la **scheda Accedi** .
3. Fare clic su **Visualizza istruzioni** di installazione.
4. Raccogli informazioni sull'app Okta dai seguenti campi:

Campo	Istruzioni
URL Single Sign-On del provider di identità	Copia l'URL e memorizzalo in una posizione di facile accesso.
Emittente del provider di identità	Copia l'URL e memorizzalo in una posizione di facile accesso.
Certificato X.509	Scarica il certificato e archivialo in un ambiente di facile accesso ubicazione.

5. Fare riferimento a Configurazione di un metodo di autenticazione per configurare un provider di identità Okta con Webex WFO e abilitare l'autenticazione SAML.

Configurazione di ADFS

Di seguito è riportata una panoramica su come configurare Single Sign-On per Active Directory Federation Services (ADFS):

1. Configurare l'attendibilità della relying party per il provider di identità.
2. Configurare la regola di richiesta e-mail LDAP per l'attendibilità Webex WFO.
3. Configurare la regola di trasformazione dell'attestazione in ingresso per l'attendibilità WFO Webex.
4. Configurare l'algoritmo hash sicuro e importare il certificato del provider di servizi.
5. Esportare il certificato del provider di identità.
6. Configurare un provider di identità ADFS con Webex WFO e abilitare l'autenticazione SAML.

Configurare l'attendibilità della relying party per il provider di identità

La configurazione dell'attendibilità della relying party per il provider di identità è

una procedura in più passaggi. Innanzitutto, avviare l'Aggiunta guidata attendibilità

componente componente.

1. Aprire la console di gestione ADFS di Windows Server.
2. Espandere la **cartella Relazioni** di trust.
3. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla **cartella Attendibilità relying** party e quindi scegliere **Aggiungi attendibilità** relying party per iniziare l'Aggiunta guidata attendibilità relying party.
4. Fare clic su **Start**.

Successivamente, configurare l'attendibilità della relying party con l'Aggiunta guidata attendibilità relying party.

1. Scegliere **Immettere manualmente i dati relativi alla relying party** e quindi fare clic su Avanti .
2. Immettere "Webex WFO" nel campo Nome visualizzato, quindi fare clic su **Avanti**.
3. Scegliere **il profilo** ADFS e quindi fare clic su **Avanti**.
4. Fare clic su **Avanti** nel **passaggio Configura certificato** . Non è necessario specificare un certificato di crittografia token facoltativo.
5. Selezionare la casella di **controllo Abilita supporto per il protocollo** WebSSO SAML 2.0, immettere l'URL Single Sign On (disponibile in **Provider di** servizi nella pagina Autenticazione) e quindi fare clic su **Avanti**.
6. Immettere l'ID entità (disponibile in **Provider di** servizi nella pagina Autenticazione) nel **campo Identificatore** di attendibilità della relying party, fare clic su **Aggiungi** e quindi su Avanti .
7. Scegliere **Consenti a tutti gli utenti di accedere a questa relying party** e quindi fare clic su **Avanti**.
8. Fare clic su **Avanti** nel passaggio Pronto per l'aggiunta dell'attendibilità **per completare la**

configurazione e aggiungere l'attendibilità della relying party.

9. Selezionare la casella di **controllo Apri la finestra di dialogo Modifica regole di attestazione per l'attendibilità della relying party alla chiusura** della procedura guidata e quindi fare clic su **Chiudi**. La finestra Modifica regole richiesta si apre automaticamente.

Configurare la regola di richiesta e-mail LDAP per l'attendibilità Webex WFO

1. Fai clic su **Aggiungi regola... nella scheda Regole di trasformazione** rilascio nella finestra Modifica regole attestazione.
2. Selezionare **Invia attributi LDAP come attestazioni** dall'elenco **a discesa Modello di** regola di attestazione, quindi fare clic su **Avanti**.
3. Immettere "Indirizzo e-mail LDAP" nel campo Nome regola richiesta.
4. Selezionare **Active Directory** dall'elenco **a discesa Archivio** attributi.
5. Selezionare **Indirizzi** e-mail dall'elenco **a discesa Attributo** LDAP.
6. Selezionare **Indirizzo** e-mail dall'elenco **a discesa Tipo di** richiesta in uscita.
7. Fare clic su **Fine** per completare la configurazione di questa regola di attestazione e aggiungere la regola di trasformazione dell'attestazione in ingresso.

Configurare la regola di trasformazione dell'attestazione in ingresso per l'attendibilità WFO Webex

1. Fai clic su **Aggiungi regola... nella scheda Regole di trasformazione** rilascio nella finestra Modifica regole attestazione.
2. Selezionare **Trasforma un'attestazione** in ingresso dall'elenco **a discesa Modello** di regola di attestazione e quindi fare clic su **Avanti**.
3. Inserisci "Trasforma indirizzo e-mail" nel campo Nome regola di richiesta.
4. Selezionare **Indirizzo** e-mail dall'elenco **a discesa Tipo di** richiesta in arrivo.
5. Selezionare **ID** nome dall'elenco **a discesa Tipo di** richiesta in uscita.
6. Selezionare **Identificatore** temporaneo dall'elenco **a discesa Formato** ID nome in uscita.
7. Scegliere **Passa attraverso tutti i valori** delle attestazioni.
8. Fare clic su **Fine** per completare la configurazione di questa regola di attestazione.
9. Fare clic su **OK** per completare la modifica delle regole di richiesta e chiudere la finestra Modifica regole attestazione.

Configurare l'algoritmo hash sicuro e importare il certificato del provider di servizi

1. Aprire la console di gestione ADFS di Windows Server.
2. Fare doppio clic sull'attendibilità Webex WFO creata nel passaggio precedente per aprire la finestra Proprietà WFO Webex.
3. Fare clic sulla **scheda Avanzate** e quindi selezionare **SHA-1** dall'elenco **a discesa Algoritmo** hash protetto.
4. Fare clic sulla scheda Firma **e quindi su Aggiungi** ... e seleziona il certificato del tuo provider di servizi.

> **Nota** Se il certificato del provider di servizi non è visualizzato, potrebbe essere necessario selezionare Tutti i file (*.*) nel filtro del tipo di file nell'angolo inferiore sinistro della finestra.

5. Fare clic su **OK** per completare la modifica delle proprietà dell'attendibilità e chiudere la finestra Proprietà WFO Webex.

Esportare il certificato del provider di identità

1. Aprire la console di gestione ADFS di Windows Server.
2. Espandere la **cartella Certificati** .
3. Fare doppio clic sul certificato di firma tramite token per aprire la finestra Certificato.
4. Fare clic sulla **scheda Dettagli** e quindi fare clic su **Copia su file...** per avviare l'Esportazione guidata certificati.
5. Fare clic su **Avanti** per continuare.
6. Scegliere **Base-64 codificato X.509 (. CER)**, quindi fare clic su **Avanti**.
7. Specificare un nome file univoco e un percorso in cui salvare il file, quindi fare clic su **Fine**. Dovrebbe essere visualizzata una finestra di dialogo che segnala che l'esportazione è stata eseguita correttamente. Utilizzare il contenuto del file esportato per configurare l'IdP con Webex WFO.
8. Fare riferimento a Configurazione di un metodo di autenticazione per configurare un provider di identità ADFS con Webex WFO e abilitare l'autenticazione SAML.

Descrizioni dei campi

Quando si seleziona Abilita autenticazione SAML, vengono visualizzati i seguenti campi.

Provider di servizi

Campo	Descrizione
URL di autenticazione	(Sola lettura) L'URL di Webex WFO che indirizza l'utente al URL Single Sign-On.
ID entità	(Sola lettura) ID entità fornito da Webex WFO. Utilizza queste informazioni per configurare il tuo IdP.
Usa nome tenant in ID entità	Selezionare questa casella di controllo per anteporre il nome del tenant al nome host pubblico del tenant nell'ID entità.
Single Sign On URL	(Sola lettura) URL a cui inviare SAML risposte dall'IdP. Utilizzare queste informazioni per configurare il servizio consumer di asserzioni

Campo	Descrizione
	URL sul tuo IdP. Questo URL fornito da Webex WFO non è lo stesso dell'URL Single Sign On fornito dal tuo IdP, che deve essere inserito nel campo sotto **Abilita autenticazione SAML**.
Algoritmo di firma SAML	L'algoritmo predefinito viene configurato dall'organizzazione. Altri algoritmi supportati sono SHA1, SHA256 e SHA512.
Algoritmo SAML Digest	L'algoritmo predefinito viene configurato dall'organizzazione. Altro gli algoritmi supportati sono SHA1, SHA256 e SHA512.
Firma SAML risposta se non si desidera	Questa casella è selezionata per impostazione predefinita. Deselezionare questa opzione Firma la SAML risposta.
Certificato del provider di servizi (sola lettura)	Il certificato per configurare il tuo IdP con Webex WFO. È possibile utilizzare il certificato globale predefinito fornito da Webex WFO (solo distribuzioni cloud) o caricare un certificato autogestito e una chiave privata. Vedere Gestione dei certificati dei provider di servizi per Webex WFO. ▪ Importa: importa un certificato del provider di servizi autogestito in Webex WFO. ▪ Esporta: esporta il certificato del provider di servizi corrente. ▪ Visualizza dettagli: mostra i dettagli del certificato del provider di servizi corrente: emittente, oggetto e data di inizio e fine. ▪ Esporta metadati: esporta i metadati per il certificato del provider di servizi corrente.
Chiave privata	Chiave privata per un certificato del provider di servizi autogestito. Consultare Gestione dei certificati dei provider di servizi per Webex WFO. ▪ Importa: importa una nuova chiave privata per un certificato del provider di servizi autogestito. La sintassi di questa chiave privata deve essere PKCS 8.

Campo	Descrizione
	▪ Elimina: elimina la chiave privata esistente.

Gestione dei certificati dei provider di servizi per Webex WFO

Non tutte le configurazioni IdP o IdP richiedono certificati del provider di servizi.

Idp	Certificato richiesto
ADFS	Sì
Okta ·	No
Altri IdP	Varia in base alla configurazione.

Se la configurazione IdP o IdP richiede un certificato del provider di servizi per l'integrazione con Webex WFO, sono disponibili diverse opzioni, a seconda che la distribuzione Webex WFO sia nel cloud o in locale.

Distribuzione	Opzione
Cloud, on-premise	Utilizzare il certificato globale predefinito fornito da Webex
WFO. Cloud, on-premise	Importare un certificato autogestito e una chiave privata. Il certificato può essere autofirmato o può provenire da una terza parte (ad esempio, Verisign o DigiCert). La sintassi della chiave privata deve essere PKCS 8.
In loco	Sul server in cui è installato Webex WFO, salvare un Certificato gestito e chiave privata nella directory di configurazione condivisa. Questa directory è il percorso UNC immesso durante Webex installazione di WFO. Vedere la sezione "Installazione Webex WFO" della Guida all'installazione di WFO Webex per le *distribuzioni* locali. Il certificato e la chiave privata devono avere i seguenti nomi: ▪ Certificato—serviceProvider.crt

Distribuzio	Opzio
	▪ Key—serviceProvider.key privato Il certificato può essere autofirmato o può provenire da una terza parte (ad esempio, Verisign o DigiCert). La sintassi della chiave privata deve essere PKCS 8.

Riutilizzare un ID ACD

La funzione Riutilizza ID ACD consente di riutilizzare ACD ID dal sistema Avaya in Webex WFO. Pur mantenendo tutti i dati cronologici, rimuove l'associazione ID ACD da un utente inattivo (ad esempio, uno che ha lasciato il contact center) e consente di assegnarla a un nuovo utente. Questa funzione è disponibile solo per Avaya sistemi.

Quando si riutilizza un ID ACD, le seguenti associazioni vengono rimosse dall'utente inattivo:

- ACD ID
- Profilo utente dal Avaya ACD

Una volta riproposto l'ID, l'utente inattivo non viene più sincronizzato con il ACD e nessun altro dato per l'utente inattivo viene estratto dal ACD.

Tutti i dati futuri estratti dal ACD per l'ID riproposto verranno associati al nuovo utente.

Riutilizzare un ID Avaya ACD

1. In Webex WFO, passare alla pagina Utenti e quindi selezionare l'utente inattivo.
2. (Opzionale) Deselezionare la casella di **controllo Attiva questo utente** .

   PROCEDURA CONSIGLIATA Il riutilizzo degli ID ACD degli utenti non influisce sullo stato di attivazione. Se gli utenti non sono più attivi in Webex WFO, disattivarli prima di riutilizzarli
   ID ACD.

3. Fare clic su **Riutilizza ACD ID**.
4. Fai clic su **Salva**.
5. Configurare il nuovo utente nella ACD. Alla successiva sincronizzazione di Webex WFO con il ACD, verrà aggiunto un nuovo utente con l'ID riproposto in Webex WFO.

Configurare i criteri password

Utilizzare la pagina Criteri password per configurare i criteri utente-password in modo da soddisfare i requisiti di sicurezza dell'organizzazione.

Descrizioni dei campi

Nota Queste impostazioni si applicano solo alle password gestite da Webex WFO. Le password gestite da un provider di identità (IdP) esterno tramite Single Sign-On rispettano i criteri di password univoci di tale IdP (vedere Configurare un metodo di autenticazione).

Campo	Descrizione
Lunghezza minima della password	Numero minimo di caratteri per la password di un utente la tua organizzazione. La lunghezza minima della password Webex WFO è di otto caratteri. Valore predefinito = 8.
Impedire il riutilizzo dell'ultimo _____ _Password	Selezionare questa casella di controllo per impedire agli utenti di impostare una password corrispondente a un numero specificato di password precedenti. Valore predefinito = 5
Richiedi nuova password dopo ____Giorni	Selezionare questa casella di controllo per richiedere agli utenti di impostare una nuova password dopo un numero specificato di giorni. Al momento dell'accesso riceverai una notifica se la tua password è impostata per scadere entro sette giorni. Se la password scade, è necessario impostarne una nuova al successivo accesso. Valore predefinito = 90. **Nota** Se si abbrevia il periodo di scadenza, è possibile causare la scadenza delle password esistenti. Ad esempio, se si accorcia il parametro Periodo di scadenza da 90 giorni a 60 giorni, le password precedenti al nuovo limite di 60 giorni diventeranno scadute.
Blocca account utente dopo _ Tentativi di accesso non riusciti	Selezionare questa casella di controllo per bloccare l'account di un utente dopo un numero specificato di tentativi di accesso non riusciti. Se l'account di un utente viene bloccato, tale utente non sarà in grado di accedere fino a quando non reimposta la password oppure un amministratore sblocca l'account o reimposta la password. Valore predefinito = 5.

Campo	Descrizione
	Un utente con l'autorizzazione Amministra criteri password può sbloccare un account dalla pagina Utenti (vedere Gestione utenti). **NOTA** Se l'account di un utente è bloccato, l'accesso verrà disabilitato tramite Webex WFO e Single Sign-On. Tuttavia, un l'account viene bloccato solo in seguito a tentativi di accesso WFO Webex falliti. I tentativi di accesso Single Sign-On non riusciti vengono gestiti dall'IdP. **Nota** Questa opzione è abilitata per impostazione predefinita per i nuovi clienti a partire dalla versione 10.0 Aggiornamento 2017.9. Clienti che Configurato i criteri password prima del rilascio della versione L'aggiornamento 10.0 2017.9 manterrà tali impostazioni.

Alcuni requisiti aggiuntivi di complessità della password non sono configurabili. Questi requisiti sono descritti di seguito.

I requisiti di complessità delle password si basano sulla politica delle password di Microsoft: https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx.

Le seguenti regole si applicano quando si crea o si modifica un utente o quando si modifica o si reimposta una password.

- Le password non possono contenere spazi vuoti (spazi vuoti).
- Le password devono contenere almeno otto caratteri. La lunghezza minima può essere configurata da un amministratore.
- Le password devono contenere caratteri appartenenti a tre delle quattro categorie seguenti:

Categoria	Descrizione
Lettere maiuscole	A-Z Caratteri unicode maiuscoli: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
Lettere minuscole	A–Z Caratteri unicode minuscoli: http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm

Categoria	Descrizione
Numbers	0–9
Caratteri speciali	Per una password del database tenant sono consentiti i caratteri seguenti: ! # $ % & ( ), . / : ; = ? @ ^ ` | Per tutte le altre password sono consentiti i seguenti caratteri: ! " # $ % & ' ( ) * +, - . / : ; < = > ? @ [ ] ^ _ ` { | } ~

Queste regole si applicano solo quando si configura una password controllata da Webex WFO. Se un utente immette una password per un sistema esterno non controllato da Webex WFO, Webex WFO non convaliderà la password (ad esempio, ACD configurazione).

> **NOTA** È possibile creare un utente senza password (manualmente o automaticamente tramite ACD sincronizzazione). Un utente senza password non può accedere. L'utente deve utilizzare il collegamento "Password dimenticata" e impostare un
> Parola d'ordine.

Limitare l'accesso a indirizzi IP specifici

Nella pagina Accesso alla rete, gli amministratori tenant possono migliorare la sicurezza del tenant controllando (o "whitelisting") da quali indirizzi IP gli utenti possono accedere Webex WFO.

Gli amministratori tenant possono aggiungere uno o più intervalli di indirizzi IP e gli utenti possono accedere Webex funzionalità WFO solo se accedono a Webex WFO da un indirizzo IP all'interno degli intervalli configurati. Se gli utenti accedono a Webex WFO da un indirizzo IP che non rientra negli intervalli configurati, ricevono un messaggio di errore e non possono accedere.

IP intervalli di indirizzi consentiti da un amministratore tenant si applicano solo a tale tenant. Gli amministratori di sistema possono autorizzare ulteriori intervalli di IP e IP intervalli consentiti da un amministratore di sistema si applicano a tutti i tenant del sistema. Se sia un amministratore tenant che un amministratore di sistema inseriscono IP intervalli, gli utenti possono accedere Webex WFO sia dalla whitelist tenant che dalla whitelist di sistema.

Webex WFO attualmente supporta la whitelist solo per gli indirizzi IPv4.

> **Nota** Gli amministratori tenant aggiunti da un amministratore di sistema possono accedere al tenant da qualsiasi indirizzo IP, anche da un indirizzo IP non inserito nella whitelist. In questo modo si garantisce che l'inquilino
> Gli amministratori possono accedere al proprio tenant anche se è presente una configurazione di whitelisting errata.

Abilita whitelisting

1. Seleziona **Abilita restrizione** accesso whitelist.
2. Fare clic su **Aggiungi intervallo IP**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Aggiungi intervallo IP.
3. Nel campo Nome immettere un nome univoco per l'intervallo di indirizzi IP.
4. Nel campo Inizio intervallo IP immettere il primo indirizzo IPv4 valido che si desidera includere nell'intervallo.
5. Nel campo Fine intervallo IP immettere l'ultimo indirizzo IPv4 valido che si desidera includere nell'intervallo.

   > **Nota** È necessario immettere un indirizzo IP nel campo Fine intervallo IP. Se si immette lo stesso indirizzo di IP immesso nel campo Inizio intervallo IP, gli utenti possono accedere Webex WFO solo da
   > Questo IP indirizzo.

6. Fare clic su **Aggiungi**.
7. Fai clic su **Salva**.

Tabella Intervalli di indirizzi IP

La tabella Intervalli di indirizzi IP consente di monitorare, modificare ed eliminare gli intervalli di indirizzi IP consentiti dagli amministratori tenant.

> **Nota** Gli amministratori di sistema possono anche autorizzare IP intervalli di indirizzi. IP intervalli di indirizzi consentiti da un amministratore di sistema si applicano a tutti i tenant del sistema, ma gli intervalli che autorizzano non lo fanno
> Nella tabella Intervalli di indirizzi IP del tenant. Per un elenco completo degli intervalli di indirizzi IP consentiti, contattare l'amministratore di sistema.

Campo	Descrizione
Nome	Nome dell'intervallo di indirizzi IP.
Inizio intervallo IP	Primo indirizzo IP incluso nell'intervallo. Fine
gamma IP	Ultimo indirizzo IP incluso nell'intervallo.
Azioni	▪ Icona Modifica: consente di modificare il nome, l'inizio o la fine di un intervallo di IP esistente. ▪ Icona Elimina: rimuove un intervallo di IP esistente dalla whitelist. Tutti gli utenti che attualmente accedono a Webex WFO dal IP indirizzi inclusi in questo intervallo non saranno in grado di accedere alle funzionalità Webex WFO da tali indirizzi IP.

Distribuzioni locali

Se la società non utilizza la configurazione del servizio di bilanciamento del carico Apache fornita con l'installazione WFO Webex, è necessario impostare l'intestazione X-Forwarded-For (XFF) del servizio di bilanciamento del carico sull'indirizzo IP del client originale.

Argomenti correlati

- Aggiornamento della sicurezza: le crittografie TLS 1.1 e SSL/TLS 1.2 deboli saranno deprecate

Configurazione del server dati

La pagina Configurazione server dati consente di impostare le funzionalità del server dati in base alla posizione geografica di un contact center. Ad esempio, è possibile configurare un contact center a New York in modo diverso rispetto a un contact center in California. Ciò consente a ciascun sito di operare con un traffico WAN minimo.

> **NOTA** WFM interpreta tutti i timestamp in Avaya file di dati cronologici come se si trovassero nel fuso orario del tenant.

Passare a Gestione applicazioni > Global > Administration > Download per scaricare il server dati WFO Webex. Informazioni su come installare il server dati WFO Webex sono disponibili in "Installazione del server dati WFO Webex" nella *Guida* all'installazione di WFO Webex.

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione Amministra tenant o Aggiorna tenant.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > configurazione del sistema > globale > configurazione del server dati

Configurazione del server dati in ambienti multi-tenant

Alcune funzionalità del server dati non sono disponibili negli ambienti multi-tenant. In un ambiente di questo tipo, le seguenti opzioni di configurazione non vengono visualizzate nella pagina Configurazione server dati:

- Impostazioni di riconciliazione del server dati regionale
- Impostazioni di sincronizzazione dei dispositivi del server dati
- Registrazione delle impostazioni del server di segnalazione SIPREC
- Impostazioni del server di registrazione CTI segnalazione
- Impostazioni del server di acquisizione della registrazione

Descrizioni dei campi

Utilizzare la pagina Configurazione server dati per configurare e gestire le funzionalità del server dati. Per ulteriori informazioni su come configurare il server dati per un ACD specifico, vedere le pagine seguenti o la guida all'integrazione del ACD o la nota tecnica, se disponibile:

Se la propria organizzazione dispone di una delle seguenti integrazioni, consultare la guida all'integrazione del ACD per ulteriori configurazioni del server dati specifiche per il ACD.

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

I campi nella pagina Configurazione server dati sono descritti di seguito.

Seleziona configurazione server dati

Selezionare l'URL del server dati del contact center di cui si desidera configurare le funzionalità regionali.

Display Name

Immettere il nome visualizzato del server dati selezionato.

Impostazioni di sincronizzazione ACD server dati regionali

Selezionare la casella di controllo Abilita sincronizzazione per abilitare la sincronizzazione ACD sul server dati regionale, quindi utilizzare i riquadri Disponibile e Assegnato per assegnare i server a ACD sincronizzazione.

Impostazioni di acquisizione ACD del server dati regionale

Selezionare la casella di controllo Abilita acquisizione per abilitare l'acquisizione ACD sul server dati regionale, quindi utilizzare i riquadri Disponibile e Assegnato per assegnare i server all ACD acquisizione.

Impostazioni degli eventi in tempo reale del server dati regionale

Selezionare la casella di controllo Abilita eventi in tempo reale per abilitare gli eventi in tempo reale sul server dati regionale, quindi utilizzare i riquadri Disponibile e Assegnato per assegnare i server all'acquisizione di eventi in tempo reale.

Impostazioni di caricamento a fasi del server dati regionale

Selezionare la casella di controllo Abilita caricamento a fasi per abilitare i caricamenti a fasi nel server dati regionale, quindi configurare le impostazioni di caricamento a fasi del tenant. Per ulteriori informazioni sul caricamento stage, consultate Configurare il caricamento a fasi.

> **Nota** L'attivazione di questo componente da sola non causa l'utilizzo di Stage da parte dei PC agente. Gli agenti devono inoltre essere associati al server dati di caricamento in fasi tramite Teams o al filtro degli indirizzi IP e

Una o più regole configurate correttamente nell'evento giornaliero del flusso di lavoro QM.

Campo	Descrizione
Posizione	Percorso UNC del percorso di archiviazione. Un percorso UNC richiede il seguente formato: \\NomeComputer\CartellaCondivisa\Risorsa **Nota** Se il percorso UNC viene modificato, le registrazioni nella posizione di caricamento a fasi precedente devono essere spostate manualmente. Il percorso UNC e il nome utente devono essere accessibili sia da Webex desktop WFO installato sui desktop dell'agente sia dal server dati.
Nome utente	Nome utente dell'utente che amministra il server di caricamento a fasi.
Password	Password dell'utente che amministra il server di caricamento a fasi.

Configurazione del filtro degli indirizzi di IP di caricamento in fasi

Questa sezione è visibile solo quando è abilitato il caricamento a fasi. Immettere intervalli di indirizzi IP in notazione CIDR che includono gli indirizzi IP dei PC agente con Smart Desktop che si desidera utilizzare Caricamento a fasi. Qualsiasi agente il cui PC disponga di un indirizzo IP incluso nel filtro degli indirizzi IP è associato al server dati di caricamento dello stage.

> **NOTA** Gli agenti associati al server dati di caricamento in fasi tramite IP indirizzo utilizzeranno il caricamento a fasi solo se sono associati anche a un flusso di lavoro giornaliero di QM configurato correttamente
> Evento. Per ulteriori informazioni sul caricamento in due fasi, vedere "Configurazione del componente di caricamento in fasi" nella *Guida alla progettazione per distribuzioni* locali ocloud.

Immettere un intervallo di indirizzi IP e fare clic su Salva. È possibile aggiungere più intervalli, elencati nel riquadro sopra il campo di immissione. Una volta aggiunto al riquadro, è anche possibile modificare o eliminare un intervallo. Fare clic sull'icona a forma di matita per modificare l'intervallo e fare clic sull'icona X per eliminare l'intervallo.

Impostazioni di riconciliazione del server dati regionale

Selezionare la casella di controllo Abilita riconciliazione per abilitare la riconciliazione del server dati. Spostare i server da riconciliare dal riquadro Disponibile al riquadro Assegnati.

Sincronizzazione di Active Directory

Selezionare la casella di controllo Abilita sincronizzazione per consentire a Webex WFO di associare e sincronizzare gli utenti Webex WFO con gli utenti di Active Directory. Vedere Connessione a un server Active Directory.

Impostazioni di sincronizzazione dei dispositivi del server dati

Selezionare Abilita sincronizzazione dispositivo per abilitare la sincronizzazione di ACD selezionati tramite il server dati selezionato. Spostare i server da sincronizzare dal riquadro Disponibile al riquadro Assegnati.

Registrazione delle impostazioni del server di segnalazione SIPREC

Selezionare la casella di controllo Abilita segnalazione SIPREC per abilitare i servizi di segnalazione SIPREC. Inserire il nome host o IP indirizzo del server dati in cui è installato il servizio SIPREC Signaling.

Nota Questa posizione deve essere accessibile dalle istanze installate di Smart Desktop.

Impostazioni del server di registrazione CTI segnalazione

Selezionare la casella di controllo Abilita segnalazione CTI per attivare CTI servizi di segnalazione. Immettere il nome host o IP indirizzo del server dati in cui è installato il servizio di segnalazione CTI.

Nota Questa posizione deve essere accessibile dalle istanze installate di Smart Desktop.

Impostazioni del server di acquisizione della registrazione

Selezionare la casella di controllo Abilita registrazione audio per abilitare la registrazione di rete anziché o in aggiunta alla registrazione endpoint (tramite Smart Desktop). Quindi inserire le seguenti informazioni:

- Nome host o indirizzo IP del server dati in cui è installato il server di acquisizione. Questo indirizzo deve essere accessibile dalle istanze installate di Smart Desktop.
- Immettere il percorso del file della cartella in cui i file di registrazione devono essere temporaneamente archiviati prima del caricamento. Questa cartella deve essere accessibile da un utente con credenziali del sistema locale.

Impostazioni del server di importazione multimediale

Selezionare la casella di controllo Abilita importazione multimediale per abilitare l'importazione di file di registrazione da una posizione esterna. Spostare gli ACD che sono le origini delle registrazioni dal riquadro Disponibile al riquadro Assegnato.

Posizione del file GIS del server dati regionale

Immettere il percorso della directory da cui il server dati importa i file. Se si utilizza il percorso predefinito (.. \reports) nella directory di installazione del server dati, il campo può rimanere vuoto.

Impostazioni del servizio Web locale

Selezionare la casella di controllo Abilita servizio Web locale per abilitare API'integrazione nel server dati. Se abilitata, è possibile abilitare quanto segue:

- Controlli servizi Cisco IP Phone: selezionare questa casella di controllo per consentire i controlli di registrazione abilitati Cisco dai dispositivi Cisco supportati.

  Nota Vedere Configurare i controlli dei servizi Cisco IP Phone per la procedura di configurazione.

- Controlli di registrazione semplificati API: selezionare questa casella di controllo per utilizzare l'autenticazione nativa del server dati per i controlli di registrazione Cisco.

Configurazione SFTP

Immettere i dati necessari per configurare il server FTP sicuro.

Campo	Descrizione
Host Name	Nome host del server FTP protetto.
Nome utente	Nome utente dell'utente che amministra il server SFTP.
Password	Password dell'utente che amministra il server SFTP.

Configurazione HRMS

Selezionare Abilita esportazione HRMS per consentire a questo server di dati di esportare i dati. Se si dispone di più server dati, solo uno deve essere abilitato per l'esportazione dei dati.

Configurare i controlli dei servizi Cisco IP Phone

Il componente di controlli dei servizi telefonici Cisco IP abilita i controlli di registrazione Cisco dai dispositivi Cisco supportati. Seguire i passaggi descritti di seguito per configurare i servizi telefonici Cisco IP in Webex WFO e Cisco Unified Communications Manager.

Prerequisiti

- È necessario che l'accesso Web su HTTP sia abilitato sui dispositivi in cui si prevede di utilizzare i controlli di registrazione Cisco IP Phone Service.
- È necessario un server dati WFO Webex.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > configurazione del sistema > globale > configurazione del server dati

Procedure

Configurare i controlli di registrazione del servizio telefonico IP in Webex WFO

1. In **Impostazioni** servizio Web locale selezionare la **casella di controllo Abilita servizio** Web locale per abilitare API'integrazione nel server dati.
2. Selezionare la **casella di controllo Abilita Cisco IP Phone Service controlli** .
3. Configurare tutti gli altri campi come desiderato. Per ulteriori informazioni, vedere Configurazione del server dati.
4. Fai clic su **Salva**.

Abilitare e avviare il servizio Servizi Web server dati WFO Webex

Il servizio Servizi Web server dati WFO Webex è disabilitato per impostazione predefinita.

1. Passare a **Servizi** nell'applicazione Server Manager. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul **servizio Servizi Web** Calabrio ONE Data Server, quindi scegliere **Proprietà**. Viene visualizzato il **popup Proprietà** .
2. **Nella scheda Generale** , selezionare **Automatico** dall'elenco **a discesa Tipo di** avvio.
3. Fare clic su **OK.** Viene visualizzata la **pagina Servizi** .
4. Fare clic con il pulsante destro del mouse su **Calabrio ONE Data Server Web Services**.
5. Fare clic su **Start**.

Aggiungere un servizio telefonico in Cisco Unified Communications Manager

Questa procedura è condotta in Cisco Unified Communications Manager Administration. Vedere "Aggiunta al servizio telefonico" in *Cisco Unified IP Phone Note sullo sviluppo di applicazioni di servizi per telefoni Cisco Unified Communications Manager e multipiattaforma per ulteriori informazioni sulla configurazione dei servizi* Cisco IP Phone.

1. Passare a **Dispositivo** > **Impostazioni dispositivo** > **Servizi** telefonici.
2. Immettere i valori per i parametri descritti di seguito per la configurazione di Cisco Recording Controls IP Phone Service.

Parametro	Valore
URL del servizio	http://<Data Server IP
Indirizzo>:8080/recordingcontrolsservlet Categoria di servizio	Servizio XML
Tipo di servizio	Servizio telefonico IP standard

Abbonare un dispositivo al servizio telefonico

Per utilizzare un Cisco IP Phone Service un dispositivo deve prima essere abbonato ad esso.

1. Passare alla schermata Configurazione telefono. Selezionare **Abbonati/Annulla sottoscrizione Servizi** dalla scheda **Elenco a discesa Collegamenti** correlati.
2. Selezionare il servizio, quindi fare clic su **Avanti**.
3. Fai clic su **Iscriviti**.

Argomenti correlati

- Configurazione del server dati

Impostazioni del server dati per un ACD Serenova

Configurare un Data Server per un ACD Serenova

1. Selezionare il Data Server che si desidera utilizzare per il ACD Serenova.
2. Configurare le seguenti impostazioni.

Impostazione	Configurazione
Impostazioni di sincronizzazione ACD server dati regionali	Selezionare la casella di **controllo Abilita sincronizzazione** e quindi spostare il ACD Serenova da **Disponibile** ad **Assegnato**.

3. Fai clic su **Salva**.

Connettersi a un server Active Directory

È possibile utilizzare una connessione a un server Active Directory (AD) nel proprio ambiente per l'autenticazione utente, la sincronizzazione o entrambe. L'autenticazione è disponibile solo per le distribuzioni locali di Webex WFO.

Per scollegare gli utenti sincronizzati, vai a Scollega utenti sincronizzati.

> **Nota** L'importazione di più certificati Active Directory non è supportata. Quando si importa un nuovo certificato, qualsiasi certificato esistente viene sovrascritto dal nuovo certificato.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > configurazione del sistema > globale > configurazione di Active Directory

Prerequisiti

- Esiste almeno un dominio AD configurato.
- Ogni dominio AD dispone di almeno un percorso utente configurato.
- Il server WFO Webex si trova nello stesso dominio dell'utente.

Procedure

Configurare Active Directory

> **Nota** Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere Informazioni sulla configurazione di Active Directory nella *Guida dell'utente di WFO Webex*.

1. Selezionare **Crea nuova configurazione di Active Directory**.
2. Immettere il Nome di dominio, il Nome host, la Porta, il Nome utente e la Password nella sezione Autenticazione di Active Directory.
3. (Opzionale) Selezionare la casella di **controllo Usa SSL** e quindi importare il certificato.
4. (Solo sincronizzazione) Immettere il DN radice, le unità organizzative e l'intervallo di sincronizzazione (minuti) nella sezione Sincronizzazione di Active Directory.
5. (Solo sincronizzazione) Selezionare la proprietà da associare all'utente AD con l'utente WFO Webex dall'elenco **a discesa Proprietà** corrispondente profilo utente.

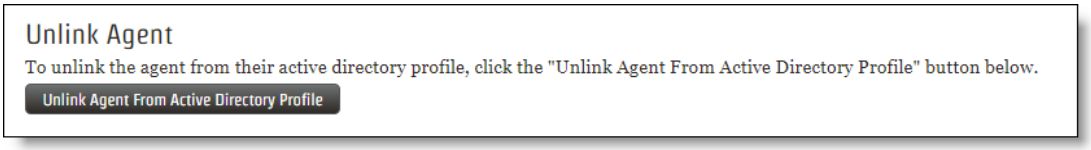
   > **Nota** Dopo aver impostato la sincronizzazione AD, la proprietà corrispondente consente di verificare che la sincronizzazione funzioni e scollegare gli utenti. Selezionare **Predefinito** per collegare gli utenti tramite l'accesso a Windows.

6. Fare clic su **Test connessione** per verificare che la connessione AD sia configurata correttamente.
7. Fai clic su **Salva**.
8. (Solo sincronizzazione) Passare a Gestione applicazioni > Configurazione sistema > globale > Configurazione server dati.
9. (Solo sincronizzazione) Selezionare il server dati per la sincronizzazione AD dall'elenco **a discesa Seleziona configurazione** server dati.
10. (Solo sincronizzazione) Nella sezione Sincronizzazione Active **Directory selezionare la casella di** controllo Abilita sincronizzazione Active Directory **e quindi spostare il server AD da** Disponibile **ad** Assegnato **.**
11. (Solo sincronizzazione) Fai clic su **Salva**.

Verificare che la sincronizzazione AD funzioni

È possibile verificare la sincronizzazione AD una volta trascorso l'intervallo di sincronizzazione.

1. Passare a Gestione applicazioni > Configurazione utente globale > > utenti.
2. Selezionare un utente con la stessa identità di un utente AD, in base alla proprietà corrispondente selezionata nel passaggio 6 precedente. Se sullo schermo viene visualizzata la sezione Scollega agente (sotto), la sincronizzazione AD funziona.



Scollegare gli utenti sincronizzati

Quando un utente WFO Webex e un utente AD non sono collegati, si verifica quanto segue:

- Le modifiche apportate alle proprietà in AD non vengono trasferite a Webex WFO.
- È possibile modificare l'accesso Windows dell'utente.
- Webex WFO conserva il profilo utente di registrazione e tutti i valori in esso memorizzati.

1. In Webex WFO, passare a Gestione applicazioni > Configurazione utente globale > > utenti.
2. Se necessario, selezionare il pulsante di **opzione Modifica un utente** esistente.
3. Selezionare l'utente da scollegare dall'elenco **a discesa Seleziona utente** .
4. Fare clic su **Scollega agente da profilo Active Directory** (nella sezione Scollega agente). Viene visualizzato un messaggio di avviso.
5. Fare clic su **Sì**.
6. Modificare il campo della proprietà corrispondente in modo che l'utente WFO Webex non abbia più la stessa identità dell'utente AD.

   Nella tabella seguente viene descritto come modificare il Webex utente WFO, in base alla proprietà corrispondente selezionata al momento del collegamento degli utenti.

Proprietà corrispondente	Modifica
Nome / Cognome	Modificare il valore nel campo Nome o Cognome.

Proprietà corrispondente	Modifica
ID dipendente	Modificare o eliminare il valore nel campo ID
dipendente. Impostazione predefinita Accesso a Windows.	Modificare o eliminare il valore nel campo
User Name	Modificare il valore nel campo Nome utente.

7. Fai clic su **Salva**.
8. (Opzionale) Per scollegare in modo permanente gli utenti, modificare le proprietà equivalenti in AD. Se non si modificano le informazioni di Active Directory, la Webex utente WFO potrebbe essere nuovamente associata all'utente AD alla successiva esecuzione della sincronizzazione.

Argomenti correlati

- Informazioni sulla configurazione di Active Directory nella Guida *dell'utente di WFO Webex Ulteriori informazioni sul funzionamento della* configurazione di Active Directory.

Informazioni sulla configurazione di Active Directory

La pagina Configurazione Active Directory consente di creare o modificare una connessione tra Webex WFO e un server Active Directory (AD) nell'ambiente. È possibile utilizzare questa connessione per l'autenticazione utente, la sincronizzazione o entrambe.

Tenere presente i seguenti parametri quando si configura la connessione con il server AD, sia per l'autenticazione, la sincronizzazione o entrambe:

- Deve esistere almeno un AD configurato.
- Ogni dominio AD deve disporre di almeno un percorso utente configurato.
- Il server WFO Webex deve trovarsi nello stesso dominio dell'utente.

Autenticazione

L'autenticazione AD consente di utilizzare utenti e password AD per l Webex autenticazione in WFO. È disponibile solo per le distribuzioni locali di Webex WFO.

Sincronizzazione

La sincronizzazione AD consente a Webex WFO di sincronizzare Webex gli utenti WFO con gli utenti AD. Quando è configurata la sincronizzazione AD, Webex WFO abbina gli utenti WFO Webex esistenti agli utenti AD esistenti. Quindi, ogni volta che il nome, il cognome, l'ID dipendente o l'indirizzo e-mail di un utente AD viene modificato, Webex WFO cambia anche il

Valori corrispondenti dell'utente WFO Webex corrispondente.

- La sincronizzazione AD non aggiunge né disattiva Webex utenti WFO.
- Se Webex WFO non è in grado di associare un utente AD a un utente WFO Webex esistente, non aggiunge un nuovo utente WFO Webex.
- Se un utente AD sincronizzato con un utente WFO Webex viene eliminato in Active Directory, Webex WFO non disattiva il Webex utente WFO.

È possibile esaminare quali utenti AD sono associati agli utenti di Webex WFO e quali non sono presenti nella pagina Sincronizzazione di Active Directory (vedere Esaminare i risultati della sincronizzazione di Active Directory).

Utenti corrispondenti

L'elenco seguente fornisce una panoramica di come Webex WFO abbina gli utenti.

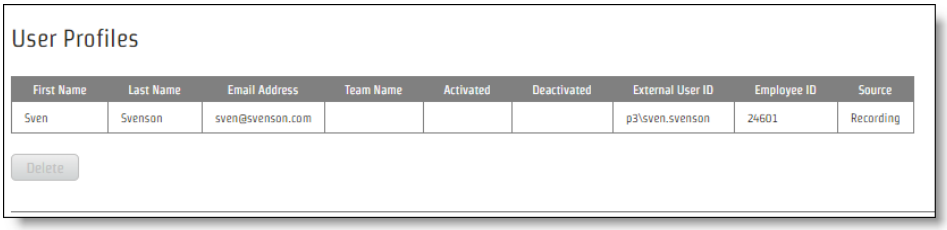
1. L'amministratore configura la connessione AD, incluse le unità organizzative che contengono gli utenti da sincronizzare.
2. L'amministratore seleziona una delle quattro proprietà corrispondenti: Predefinito, ID dipendente, Nome/Cognome o Nome utente. Se l'amministratore seleziona Predefinito, Webex WFO utilizza solo la proprietà corrispondente predefinita. Se l'amministratore seleziona Nome/Cognome, ID dipendente o E-mail, Webex WFO utilizza prima la proprietà corrispondente predefinita, quindi utilizza la proprietà corrispondente selezionata.
3. Ogni proprietà corrispondente designa un campo nella pagina Utenti e una proprietà equivalente in AD. Webex WFO confronta Webex utenti WFO e AD in base ai valori contenuti nel campo e nella proprietà. Quando esattamente un utente in Webex WFO e un utente in AD hanno lo stesso valore, Webex WFO corrisponde agli utenti.

   Nella tabella seguente viene descritto quale campo e quale proprietà equivalente devono avere lo stesso valore affinché Webex WFO corrisponda agli utenti.

Abbinamento	Pagina Utenti	AD (proprietà)	Note
Default	Accesso a Windows	Nome di accesso utente (precedente a Windows 2000)	Se selezionata, Webex WFO corrisponde solo agli utenti con la proprietà corrispondente predefinita. AD dispone di due proprietà del nome di accesso utente: la proprietà "Nome accesso utente" (<utente>@<dominio>) e la proprietà "Nome accesso utente (precedente a Windows 2000)" (<dominio>\<utente>). Webex WFO corrisponde agli utenti solo nella proprietà "Nome accesso utente (precedente a Windows 2000)". Se si modifica la proprietà "Nome accesso utente (precedente a Windows 2000)" in Active Directory dopo la corrispondenza degli utenti, Webex WFO annulla la corrispondenza tra l'utente AD e l'utente WFO Webex, indipendentemente dalla proprietà corrispondente utilizzata originariamente da Webex WFO.
Nome /Cognome	Nome	Nome	Se selezionata, Webex WFO corrisponde prima agli utenti con la proprietà di corrispondenza predefinita, quindi con la proprietà corrispondente Nome / Cognome. Nome / Cognome non fa distinzione tra maiuscole e minuscole. Se più utenti WFO Webex hanno lo stesso nome e cognome di un singolo utente AD, Webex WFO non corrisponde all'utente AD con nessun utente WFO Webex.
	Cognome	Cognome	

Abbinamento	Pagina Utenti	AD (proprietà)	Note
ID dipendente	ID dipendente	ID dipendente	Se selezionata, Webex WFO corrisponde prima agli utenti con la proprietà di corrispondenza predefinita, quindi con la proprietà di corrispondenza ID dipendente. Se più utenti WFO Webex hanno lo stesso ID dipendente di un singolo utente AD, Webex WFO non corrisponde all'utente AD con nessun utente WFO Webex.
User Name	User Name	Posta elettronica	Se selezionata, Webex WFO corrisponde prima agli utenti con la proprietà di corrispondenza predefinita, quindi con la proprietà di corrispondenza Nome utente.

4. Per ogni Webex utente WFO che Webex WFO corrisponde a un utente AD, Webex WFO esegue le operazioni seguenti:
   - Aggiunge un profilo utente di registrazione, se l'utente non ne dispone già.



   - Popola uno dei seguenti campi nel profilo utente di registrazione le cui proprietà equivalenti sono configurate in AD: nome, cognome, indirizzo e-mail, ID utente esterno e ID dipendente.
   - Disabilita la modifica del campo Accesso a Windows nella pagina dell'utente.
5. Se il profilo utente di registrazione ha la precedenza corretta, Webex WFO trasferisce i valori dal profilo utente di registrazione all'utente WFO Webex.

Nota Se non esiste già un profilo utente Override, Webex WFO non ne crea uno. Ciò significa che i valori nel profilo utente di registrazione possono sovrascrivere i tratti identitari di un
utente creato manualmente in Webex WFO, inclusi nome, cognome, nome utente e ID dipendente. Per ulteriori informazioni sui profili utente, vedere Gestire i profili utente e Configurare le impostazioni globali, "Precedenza profili utente".

Sincronizzazione degli utenti corrispondenti

Quando qualcuno modifica un utente corrispondente in AD, Webex WFO lo rileva e apporta diverse modifiche. Nella tabella seguente sono riepilogate queste modifiche.

Variazione di AD	Conseguente cambiamento nell Webex WFO
La proprietà "Nome" è stata modificata	Il nome nel profilo utente di registrazione viene modificato. Se il profilo utente Registrazione ha la precedenza corretta, il nome dell'utente viene modificato anche nella pagina dell'utente.
La proprietà "Cognome" viene modificata	Il cognome nel profilo utente di registrazione viene modificato. Se il profilo utente Registrazione ha la precedenza corretta, il cognome dell'utente viene modificato anche nella pagina dell'utente.
La proprietà "employeeID" è stata modificata	L'ID dipendente nel profilo utente Registrazione è stato modificato. Se il profilo utente Registrazione ha la precedenza corretta, l'ID dipendente dell'utente viene modificato anche nella pagina dell'utente.
La proprietà "E-mail" viene modificata	L'indirizzo e-mail nel profilo utente di registrazione è stato modificato. Se il profilo utente Registrazione ha la precedenza corretta, il nome utente dell'utente viene modificato anche nella pagina dell'utente.
La proprietà "Nome accesso utente (precedente a Windows 2000)" è stata modificata	L'utente non ha corrispondenza.

Utenti sincronizzati non corrispondenti

Se non si desidera più che un utente WFO Webex sia collegato a un utente AD, è possibile scollegarlo. Quando un utente WFO Webex viene scollegato da un utente AD, Webex WFO interrompe l'aggiornamento

dell'utente e del profilo utente durante la registrazione dell'utente quando le proprietà vengono modificate in Active Directory e abilita l'accesso Windows dell'utente per

redazione.

La mancata corrispondenza di un utente WFO di Webex non elimina il profilo utente di registrazione né i valori in esso memorizzati, né impedisce all'utente WFO di Webex di essere nuovamente associato all'utente AD alla successiva esecuzione della sincronizzazione. Per impedire in modo permanente Webex WFO di associare gli utenti, è necessario modificare anche il Webex utente WFO prima che venga eseguita nuovamente la sincronizzazione in modo che l'utente WFO Webex non abbia più la stessa identità (determinata dalla proprietà corrispondente attualmente selezionata) dell'utente AD.

Descrizioni dei campi

I campi nella pagina Configurazione Active Directory sono descritti di seguito.

Autenticazione di Active Directory

Campo	Descrizione
Nome dominio	Il dominio di AD. Questo dominio deve essere univoco tra tutti gli altri Domini AD. Questo dominio deve inoltre corrispondere al dominio dell'account di accesso a Windows di un utente configurato nel campo Accesso Windows nella pagina Gestisci utenti .
Host Name	Nome host o indirizzo IP del server AD.
Port	Porta utilizzata per accedere al server AD. L'impostazione predefinita è la porta 389 o 636 se si utilizza SSL. Il server WFO Webex deve consentire la comunicazione socket su questa porta per poter accedere al server AD per l'autenticazione utente.
User Name	Accesso Windows di un utente con accesso in lettura al database AD. Questo nome utente viene utilizzato per verificare le informazioni di configurazione e convalidare i percorsi utente.
Password	Password per l'utente con accesso in lettura al database AD.
Autenticazione abilitata questo	Selezionare questa casella di controllo per abilitare l'autenticazione AD. Abbandona casella di controllo deselezionata se si utilizza solo la sincronizzazione AD.
Utilizzare SSL	Selezionare questa casella di controllo per utilizzare Secure Socket Layer (SSL) per la connessione al server AD.

Selezionando questa opzione, si modifica la

Campo	Descrizione
	numero di porta predefinito nel campo Porta.
Certificato	(Viene visualizzato quando si seleziona **Usa SSL**) Certificato che fornisce l'identità AD e la chiave pubblica per SSL comunicazione. Contattare l'amministratore AD per la posizione del certificato per AD. In molti casi, questo certificato viene emesso dal Certificate Authority sul computer AD.

Sincronizzazione di Active Directory

Campo	Descrizione
DN radice	Componente di dominio del nome distinto dell'unità organizzativa in cui sono archiviati gli utenti AD con cui desideri sincronizzare Webex utenti WFO. **ESEMPIO** Vuoi sincronizzare gli utenti AD archiviati in un'unità organizzativa con il seguente nome distinto: `ou=Agenti,ou=Utenti per ruolo, ou=Account utente, dc=esempio,dc=com` Immettere `dc=example,dc=com` nel campo DN radice.
Unità organizzative	Nome distinto dell'unità organizzativa in cui è archiviato il Utenti AD, meno il componente di dominio. Per specificare più unità organizzative nello stesso dominio, separa i nomi distinti (meno il componente del dominio) con un punto e virgola. **ESEMPIO** Si desidera sincronizzare gli utenti AD archiviati in un'unità organizzativa (agenti) con il seguente nome distinto: `ou=Agenti,ou=Utente`

Campo	Descrizione
	Account,dc=esempio,dc=com Inserisci il seguente testo nel campo Unità organizzative: ou=Agenti,ou=Account utente Quindi, decidi di sincronizzare anche gli utenti AD archiviati in un'altra unità organizzativa, i supervisori. Questa unità organizzativa si trova nello stesso dominio e ha il seguente nome distinto: ou=Supervisori,ou=Account utente, dc=esempio,dc=com È possibile modificare il testo nelle unità organizzative in modo che sia il seguente: ou=Agenti,ou=Account utente; ou=Supervisori,ou=Account utente La tabella nella pagina Sincronizzazione di Active Directory contiene tutti gli utenti AD che si trovano nelle unità organizzative designate, sia quelli corrispondenti agli utenti WFO Webex sia quelli che non lo sono. Vedere Esaminare i risultati della sincronizzazione di Active Directory.
Intervallo di sincronizzazione (minuti)	La frequenza in minuti con cui Webex WFO si sincronizza con AD. Webex WFO aggiorna anche la tabella nella pagina Sincronizzazione di Active Directory in base a questo intervallo. Il minimo è di 10 minuti.
Proprietà User Profile Matching	La proprietà o le proprietà corrispondenti utilizzate da Webex WFO per determinare se un utente WFO Webex e un utente AD hanno la stessa identità. Se si seleziona Predefinito, Webex WFO corrisponde solo agli utenti con la proprietà Corrispondenza predefinita. Se si seleziona Nome/Cognome, ID dipendente o E-mail, Webex WFO prima fa corrispondere gli utenti con la proprietà corrispondente predefinita, quindi corrisponde agli utenti con la proprietà corrispondente selezionata.

Campo	Descrizione
	La modifica della proprietà corrispondente non annulla la corrispondenza per gli utenti già corrispondenti.

Esaminare i risultati della sincronizzazione di Active Directory

Utilizzare la pagina Sincronizzazione di Active Directory per verificare quali utenti di Active Directory (AD) corrispondono e non corrispondono agli utenti WFO Webex oppure per esportare l'elenco degli utenti AD come file CSV. Uno **stato Corrispondente** indica che l'utente AD è abbinato a un utente WFO Webex. Uno **stato Non corrispondente** indica che l'utente AD non corrisponde ad alcun utente WFO Webex.

Controllando i risultati della sincronizzazione di Active Directory è possibile verificare:

- Tutto sincronizzato come previsto.
- Sono stati abbinati gli utenti che non devono essere corrispondenti:

  Se non si desidera più che un utente WFO Webex sia collegato a un utente AD, è possibile scollegarlo. Quando un utente WFO Webex viene scollegato da un utente AD, Webex WFO interrompe l'aggiornamento dell'utente e del profilo utente di registrazione dell'utente quando le proprietà vengono modificate in Active Directory e abilita l'account di accesso Windows dell'utente per la modifica. Per ulteriori informazioni sullo scollegamento degli utenti, vedere Connessione a un server Active Directory.
- Gli utenti non erano abbinati, ma dovrebbero essere abbinati. In tal caso, assicurarsi che Active Directory sia stato configurato correttamente. Vedere Connessione a un server Active Directory

Prerequisiti

- Un Active Directory configurato
- Autorizzazione Amministra autenticazione Active Directory
- L'autorizzazione Amministra tenant

Posizione della pagina

Gestione > monitoraggio delle applicazioni > sincronizzazione di Active Directory

Procedure

Filtra i risultati

Per limitare i risultati della sincronizzazione di Active Directory, selezionare il filtro desiderato dalla casella **Filtri** Elenco a discesa.

> **Nota** Il filtro non influisce sugli utenti inclusi nel file CSV.

Risultati dell'esportazione

Per esportare i risultati della sincronizzazione in un formato di file CSV, fare clic su **CSV Esporta**.

Viene creato un file CSV contenente tutti gli utenti AD, corrispondenti e non corrispondenti, dove:

- Accesso ad Active Directory è la proprietà "Nome accesso utente (precedente a Windows 2000)" dell'utente di Active Directory.
- SMTP Address è la proprietà "E-mail" dell'utente AD.
- Stato

> **Nota** La configurazione AD determina gli utenti visualizzati nella tabella, la frequenza con cui Webex WFO aggiorna la tabella e le proprietà utilizzate da Webex WFO per associare gli utenti.

Argomenti correlati

- Connettersi a un server Active Directory
- Creare e modificare utenti
- Gestire ruoli e autorizzazioni

Configurare l'archiviazione

La configurazione dell'archiviazione prevede quanto segue:

- Scegli la posizione di archiviazione utilizzata Webex WFO per archiviare le registrazioni audio e dello schermo e i dati di Analytics di un team, in base all'età della registrazione e dei file di dati.
- Aggiungere una o più posizioni di archiviazione all'esterno di Webex WFO.
- Definire per quanto tempo vengono conservati determinati tipi di dati WFM.
- Salva o elimina le preferenze di archiviazione.

Configurare i profili di archiviazione

Nella pagina Profili di archiviazione, è possibile scegliere la posizione di archiviazione utilizzata Webex WFO per archiviare le registrazioni audio e dello schermo e i dati di analisi di un team, in base all'età della registrazione e dei file di dati. Ciò consente di conservare le registrazioni meno recenti e i dati di Analytics a cui non è necessario accedere immediatamente in posizioni di archiviazione a lungo termine e a basso costo, mantenendo al contempo le registrazioni e i dati più recenti in posizioni di archiviazione che costano di più ma consentono l'accesso immediato o immediato.

Inoltre, è possibile associare un tasso di compressione per le registrazioni audio a ciascuna posizione di archiviazione. Ciò consente di ridurre i costi di storage convertendo le registrazioni audio in tipi di file a compressione più elevata quando vengono spostate in posizioni di archiviazione a lungo termine.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > Configurazione del sistema > globale > profili di storage

Panoramica dello storage

Webex WFO Cloud utilizza il tiering intelligente per lo storage con un prezzo unico per GB al mese per l'utilizzo totale. I nuovi file e i file a cui è stato eseguito l'accesso di recente sono immediatamente disponibili. I file meno recenti a cui non è stato eseguito l'accesso di recente vengono recuperati da un livello di archiviazione leggermente più lento in cui potrebbero essere stati spostati. I file meno recenti richiedono in genere solo pochi secondi per essere recuperati.

Informazioni sui profili di storage

Un profilo di storage viene assegnato a un team per impostazione predefinita o manualmente e i criteri in tale profilo di storage determinano dove archiviare le registrazioni e i dati di analisi associati agli utenti del team.

Webex WFO può avere fino a due profili di storage preconfigurati: Default Storage Profile e WAV Storage Profile.

È possibile selezionare un profilo di archiviazione come predefinito. Il profilo di storage predefinito viene assegnato automaticamente a tutti i team a cui non è stato assegnato manualmente un profilo di storage. Se si modifica il profilo di archiviazione predefinito, cambia anche il profilo di archiviazione di tutti i team assegnati a un profilo di archiviazione predefinito.
I team assegnati manualmente a un profilo di archiviazione non sono interessati dalla modifica del profilo di archiviazione predefinito.

Le registrazioni root utilizzano solo il profilo di archiviazione predefinito. (Vedi Come funzionano le chiamate di root e la riconciliazione.) Per ulteriori informazioni su come assegnare manualmente un profilo di archiviazione a un team, vedere Gestire i team .

Informazioni sui criteri di archiviazione

Un profilo di archiviazione è costituito da almeno un criterio di archiviazione. Un criterio controlla quanto segue:

- La posizione di archiviazione in cui vengono conservate le registrazioni audio, le registrazioni delle schermate e i dati di Analytics associati a un profilo di archiviazione
- Per quanto tempo le registrazioni e i dati vengono conservati nel luogo di archiviazione
- La velocità di compressione delle registrazioni audio associate a un profilo di archiviazione

Se si selezionano velocità di compressione della qualità multimediale diverse per i criteri di un profilo di archiviazione, le registrazioni audio vengono convertite quando vengono modificate le posizioni di archiviazione.

È possibile modificare la qualità multimediale del criterio predefinito, ma non è possibile rimuoverlo e non è possibile modificarne i campi Audio, Schermo o Analisi.

Ogni criterio contiene i seguenti campi.

Posizione di archiviazione

Una volta che un criterio ha effetto, Webex WFO inserisce le registrazioni e i dati di Analytics associati al profilo di archiviazione nella posizione di archiviazione del criterio.

I percorsi di archiviazione hanno i seguenti tipi.

Nota L'amministratore di sistema configura i percorsi e i tipi disponibili.

- ($$): lo storage si trova in una posizione a costo medio. È possibile accedere immediatamente alle registrazioni e ai dati di Analytics memorizzati in posizioni di questo tipo.
- ($$$): la posizione di storage è lo storage di rete ad alto costo. È possibile accedere immediatamente alle registrazioni e ai dati di analisi memorizzati in posizioni di questo tipo.

L'ordine dei criteri di un profilo di archiviazione determina l'ordine in cui Webex WFO archivia le registrazioni e i dati di analisi in ciascuna posizione di archiviazione:

- Top: Webex WFO inizia archiviando le registrazioni e i dati di Analytics nella posizione di archiviazione di questo criterio.
- Middle: Webex WFO archivia le registrazioni e i dati di Analytics nella posizione di archiviazione di un criterio intermedio dopo averli archiviati nella posizione di archiviazione del criterio precedente, ma prima di archiviarli nella posizione di archiviazione del criterio riportato di seguito.
- In basso (predefinito): Webex WFO termina archiviando le registrazioni e i dati di analisi nella posizione di archiviazione di questo criterio.

Audio

Il campo Audio controlla per quanto tempo (in giorni, mesi o anni) Webex WFO archivia le registrazioni audio nella posizione di archiviazione di un criterio. La quantità massima di tempo in cui Webex WFO può memorizzare le registrazioni audio per tutti i criteri in un profilo viene visualizzata nel campo Archiviazione totale disponibile.

Qualità multimediale

Il campo Qualità multimediale controlla la velocità di compressione delle registrazioni audio nella posizione di archiviazione di un criterio:

- Bassa compressione (WAV)
- Compressione Med (Opus - Stereo)
- Alta compressione (Opus - Mono)

> **Nota** Da Webex versione 10.3.1 di WFO in poi, la compressione bassa (WAV a 16 bit) è l'impostazione predefinita. Le registrazioni audio create prima del rilascio della versione 10.3.1 vengono archiviate in Med
> Compressione (Opus - Stereo).

Se si selezionano velocità di compressione della qualità multimediale diverse per i criteri in un profilo di archiviazione, le registrazioni audio vengono convertite quando si modificano le posizioni di archiviazione. Ordinare i criteri in un profilo di archiviazione in modo che le registrazioni audio vengano convertite da un tasso di compressione inferiore a uno superiore. Webex WFO può convertire le registrazioni audio da un tasso di compressione superiore a uno inferiore, ma ciò non migliora la qualità delle registrazioni audio.

Schermo

Il campo Schermo controlla per quanto tempo (in giorni, mesi o anni) Webex WFO archivia le registrazioni dello schermo nella posizione di archiviazione di un criterio. La quantità massima di tempo in cui Webex WFO può memorizzare le registrazioni delle schermate per tutti i criteri in un profilo viene visualizzata nel campo Totale spazio di archiviazione disponibile.

Analisi

Il campo Analisi controlla per quanto tempo Webex WFO archivia i dati di Analytics nella posizione di archiviazione di una policy. La quantità massima di tempo in cui Webex WFO può archiviare i dati di Analytics per tutti i criteri in un profilo viene visualizzata nel campo Archiviazione totale disponibile.

Procedure

Creare un nuovo profilo di archiviazione

L'ordine di aggiunta dei criteri a un profilo di archiviazione determina il relativo ordine nella pagina. Il criterio predefinito è sempre inferiore a tutti gli altri criteri. Quando si aggiunge un nuovo criterio, Webex WFO lo inserisce sopra il criterio predefinito e sotto tutti i criteri già aggiunti. Non è possibile riordinare i criteri dopo averli aggiunti.

> **Nota** Le registrazioni radice utilizzano solo il profilo di archiviazione predefinito. (Vedi Come funzionano le chiamate di root e la riconciliazione.)

1. Selezionare **Crea un nuovo profilo** di archiviazione.
2. In **Nome** immettere un nome univoco per questo profilo di archiviazione.
3. (Opzionale) Se si desidera che questo profilo di storage venga assegnato automaticamente a tutti i team che non dispongono di un profilo di storage assegnato manualmente, selezionare **Predefinito**.

   > **Nota** Solo un profilo di archiviazione può essere predefinito. Quando si imposta un profilo di archiviazione come predefinito, questo sostituisce il profilo di archiviazione predefinito corrente.

4. Configurare il criterio predefinito.
5. (Opzionale) Fare clic su **Aggiungi criteri** di archiviazione per ogni criterio che si desidera aggiungere, quindi configurare i criteri.

   > **Nota** Per creare un criterio che sposta i file senza modificare il formato del file, selezionare **Nessuna modifica (solo sposta)** dall'elenco **a discesa Qualità** multimediale. Se si utilizza il profilo di archiviazione predefinito, questa opzione non è disponibile per il criterio principale della pagina. (Questo è
   > Perché il criterio principale è quello predefinito e il criterio predefinito deve controllare l'archiviazione, non lo spostamento.) Per ulteriori informazioni su come configurare i criteri in base al relativo ordine, vedere Informazioni sui criteri di archiviazione.

6. Fai clic su **Salva**.

Modificare un profilo di archiviazione esistente

È possibile modificare i criteri di archiviazione in un profilo di archiviazione esistente, ma non è possibile riordinarli.

1. Selezionare **Modifica un profilo di storage esistente**.
2. Selezionare il profilo di archiviazione che si desidera modificare.
3. (Opzionale) Per modificare il nome del profilo di archiviazione, modificare il **campo Nome** .
4. (Opzionale) Se si desidera che questo profilo di storage venga assegnato automaticamente a tutti i team che non dispongono di un profilo di storage assegnato manualmente, selezionare **Predefinito**.

   > **Nota** Non è possibile deselezionare manualmente la casella di controllo Predefinito sul profilo di archiviazione predefinito corrente. Per modificare il profilo di storage predefinito, selezionare la casella di controllo Predefinito nello storage
   > Profilo che si desidera impostare come predefinito.

   > **Nota** Le registrazioni radice utilizzano solo il profilo di archiviazione predefinito. (Vedi Come funzionano le chiamate di root e la riconciliazione.)

5. (Opzionale) Modificare i criteri che si desidera modificare.

> **Nota** La modifica di un criterio di archiviazione esistente può causare Webex lo spostamento o la conversione di un numero elevato di file di dati di registrazione audio, registrazione dello schermo e analisi. Ulteriori informazioni
> Per informazioni sull'impatto della modifica di un criterio di archiviazione esistente sui file associati a un profilo di archiviazione, vedere Informazioni sui criteri di archiviazione.

6. Fai clic su **Salva**.

Spostare i file senza modificare il formato del file

1. Selezionare **Modifica un profilo** di storage esistente.
2. Selezionare il profilo di archiviazione dall'elenco **a discesa Scegli profilo** .
3. Selezionare la destinazione dei file dall'elenco **a discesa Posizione** di archiviazione.
4. Selezionare **Nessuna modifica (solo spostamento)** dall'elenco **a discesa Qualità** multimediale.

> **Nota** Se si utilizza il profilo di archiviazione predefinito, questa opzione non è disponibile per il criterio principale della pagina. Se necessario, fare clic su **+ Aggiungi criteri** di archiviazione per aggiungere un ulteriore spazio di archiviazione
> Criterio che consente di spostare i file.

5. Fai clic su **Salva**.

Aggiungere posizioni di archiviazione esterne

La pagina Storage esterno consente di aggiungere posizioni di storage all'esterno di Webex WFO. Lo storage esterno è disponibile come bucket Amazon S3. È possibile utilizzare questi percorsi di archiviazione esterni per diversi scopi:

- Impostare l'archiviazione estesa a lungo termine delle registrazioni audio e dello schermo dopo che hanno raggiunto la fine del periodo di conservazione (vedere Configurazione delle impostazioni di archiviazione QM)
- Esportare registrazioni audio e dello schermo in blocco (vedere Esportare i contatti in blocco)

A differenza delle Webex posizioni di archiviazione ospitate da WFO in cui archivi registrazioni audio, registrazioni su schermo e dati di analisi durante il periodo di conservazione (consulta Configurazione dei profili di archiviazione), la tua organizzazione deve creare e gestire queste posizioni di archiviazione esterne in modo indipendente. Non è possibile associare percorsi di archiviazione esterni a un profilo di archiviazione.

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione Amministra tenant.
- Hai il nome del bucket Amazon S3 della tua organizzazione. Qui è dove Webex WFO esporta i

tuoi file.

- Se utilizzi l'ipotesi di ruolo per concedere l'accesso al tuo bucket Amazon S3, disponi dell'ARN per un ruolo a cui viene assegnato quanto segue:
  - Una policy con queste autorizzazioni per il bucket S3: ListBucket, GetBucketLocation e PutObject
  - Una policy di attendibilità che consente a un account AWS di produzione Cisco di assumere un ruolo. Contattare il supporto Cisco per ottenere le informazioni sull'account Cisco AWS da utilizzare nei criteri di attendibilità.
- Se non utilizzi l'ipotesi di ruolo per concedere l'accesso al tuo bucket Amazon S3, disponi della chiave di accesso e di una chiave segreta di un utente I am assegnato a una policy che dispone di queste autorizzazioni per il tuo bucket S3: ListBucket, GetBucketLocation e PutObject. Webex WFO accede al bucket S3 con le chiavi di questo utente.

ESEMPIO

Il seguente criterio concede le autorizzazioni necessarie. È possibile assegnare questo Sono utente a un criterio simile.

```
{
"Versione": "<versione linguistica della politica corrente>", "Dichiarazione": [
{
"Sid": "secchio",
"Effect": "Consenti", "Azione": [
"s3:ListBucket",
"s3:GetBucketLocation"
],
"Risorsa": [
"arn:aws:s3:::<nome del bucket S3>"
]
},
{
"Sid": "BucketContents",
"Effect": "Allow", "Action": [
"s3:PutObject"
],
"Risorsa": [
"arn:aws:s3:::<assegna un nome al bucket S3>/*"
]
}
]
}
```

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > configurazione del sistema > globale > storage esterno

Procedure

Aggiunta di un bucket Amazon S3 come posizione di storage esterno utilizzando l'ipotesi del ruolo

1. Selezionare **Crea posizione di archiviazione esterna**.
2. **Nel campo Nome** , inserisci un nome univoco per il bucket S3.

   > **Nota** Questo nome identifica la posizione di archiviazione esterna in Webex WFO. Può essere diverso dal nome del bucket S3.

3. Dall'elenco **a discesa Tipo** , seleziona **Amazon S3 (Accesso immediato).**
4. Configura la sezione Configurazione **storage** AWS come segue. I valori per i campi elencati di seguito provengono dall'istanza AWS della tua organizzazione. Trova i valori e inseriscili in ciascuno dei campi elencati di seguito in Webex WFO.

   > **NOTA** : Consulta la documentazione AWS per ulteriori informazioni sulla creazione di un ruolo I am o sulla gestione delle chiavi di accesso per gli utenti I am.

Campo	Descrizione
Utilizza AWS I am Role Assumption	Mantieni selezionata questa casella di controllo.
Nome bucket minuscole.	Inserire il nome del bucket S3. Per questo nome viene fatta distinzione tra maiuscole e
Scegli la regione	Seleziona la regione Amazon in cui si trova il bucket S3.
Ruolo ARN	Amazon Resource Name (ARN) per il ruolo nel tuo account AWS che concede l'accesso al bucket S3 (o più in generale, ai servizi AWS) Webex agli accessi WFO. Questo ruolo ARN deve essere nel formato AWS standard: arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_ NUMERO:ruolo/<ROLE_NAME>

5. Fai clic su **Salva**. La pagina viene aggiornata.
6. Selezionare il percorso di archiviazione appena creato dall'elenco **a discesa Scegliere un percorso di archiviazione da modificare** .
7. Nella sezione Configurazione storage **AWS, seleziona** Mostra ID esterno.

8. In AWS, configura la policy di fiducia del tuo ruolo per utilizzare la stringa di numeri e lettere nel **campo ID** esterno.

   IMPORTANTE La connessione non funzionerà fino al completamento di questo passaggio.

   ESEMPIO

   Questo è un esempio di criterio di attendibilità che è possibile aggiungere al ruolo:

```
{
    "Versione": "2012-10-17",
    "Dichiarazione": [
        {
            "Effetto": "Consenti", "Principale": {
                "AWS": "<Account ARN per l'ottimizzazione della forza lavoro>"
            },
            "Action": "sts:AssumeRole",
            "Condition": {
                "StringEquals": {
                    "sts:ExternalId": "<ID esterno generato dall'ottimizzazione della
forza lavoro>"
                }
            }
        }
    ]
}
```

9. (Opzionale) Per verificare le impostazioni, fare clic su **Test connessione**.

Aggiungi un bucket Amazon S3 come posizione di storage esterno senza utilizzare l'ipotesi di ruolo

1. Selezionare **Crea posizione** di archiviazione esterna.
2. **Nel campo Nome** , inserisci un nome univoco per il bucket S3.

   Nota Questo nome identifica la posizione di archiviazione esterna in Webex WFO. Può essere diverso dal nome del bucket S3.

3. Dall'elenco **a discesa Tipo** , seleziona **Amazon S3 (Accesso immediato).**
4. Configura la sezione Configurazione **storage** AWS come segue. I valori per i campi elencati di seguito provengono dall'istanza AWS della tua organizzazione. Trova i valori e inseriscili in ciascuno dei campi elencati di seguito in Webex WFO.

   NOTA : Consulta la documentazione AWS per ulteriori informazioni sulla creazione di un ruolo I am o sulla gestione delle chiavi di accesso per gli utenti I am.

Campo	Descrizione
Utilizza AWS I am Role Assumption	Deselezionare questa casella di controllo.
Nome bucket minuscole.	Inserire il nome del bucket S3. Per questo nome viene fatta distinzione tra maiuscole e
Scegli la regione	Seleziona la regione Amazon in cui si trova il bucket S3.
Sono la chiave di accesso	Immettere l'ID chiave di accesso dell'utente Sono assegnato a un criterio Che concede le autorizzazioni necessarie per accedere al bucket S3.
Io sono la chiave segreta	Immettere la chiave di accesso segreta dell'utente I am assegnato a un Che concede le autorizzazioni necessarie per accedere al bucket S3.

5. Fai clic su **Salva**.
6. (Opzionale) Per verificare le impostazioni, fare clic su **Test connessione**.

Generare un nuovo ID esterno per un bucket di storage Amazon S3 esistente

Se l'ID esterno utilizzato Webex WFO viene compromesso, è possibile generarne uno nuovo. Un ID esterno è come una password per il ruolo dell'account AWS della tua organizzazione. Si tratta di un identificatore univoco in AWS che Webex WFO utilizza quando assume il ruolo nel tuo account AWS per l'accesso al ruolo tra account.

1. Selezionare **Modifica posizione** di archiviazione esterna.
2. Selezionare la posizione di archiviazione dall'elenco **a discesa Scegliere una posizione di archiviazione da modificare** .
3. Nella sezione Configurazione **storage** AWS, fai clic su **Genera nuovo ID esterno**. Viene visualizzato un messaggio di conferma.
4. Fare clic su **Sì**.
5. In AWS, configura la policy di fiducia del tuo ruolo per utilizzare il nuovo ID esterno nell'elemento condition.

IMPORTANTE La connessione non funzionerà fino al completamento di questo passaggio.

ESEMPIO

Questo è un esempio di criterio di attendibilità che è possibile aggiungere al ruolo:

```
{
        "Versione": "2012-10-17",
        "Dichiarazione": [
                {
```

```
                "Effetto": "Consenti", "Principale": {
                    "AWS": "<Account ARN per l'ottimizzazione della forza lavoro>"
                },
                "Action": "sts:AssumeRole",
                "Condition": {
                    "StringEquals": {
                        "sts:ExternalId": "<ID esterno generato dall'ottimizzazione della
forza lavoro>"
                    }
                }
            }
        ]
}
```

6. (Opzionale) Per verificare le impostazioni, fare clic su **Test connessione**.

Argomenti correlati

- Configurare le impostazioni dell'archivio QM
- Esportare i contatti in blocco
- Configurare i profili di archiviazione

Configurare le impostazioni dell'archivio QM

La pagina Configurazione archivio consente di salvare o eliminare le preferenze di archiviazione QM. Utilizzare questa pagina se si desidera conservare le registrazioni audio e dello schermo dopo che hanno raggiunto la fine del periodo di conservazione. I file esportati nel server di archiviazione conterranno un file CSV e tutte le relative registrazioni audio e dello schermo. Lo schermo e i file audio vengono decrittografati.

IMPORTANTE La pagina Configurazione archivio è deprecata. È disponibile solo per i clienti Cisco esistenti che lo stanno già utilizzando. Se hai bisogno di mantenere i contatti oltre il loro periodo di conservazione, noi

incoraggiarti a utilizzare la funzione di esportazione dei contatti in blocco. Vedere Esportare i contatti in blocco.

Prerequisiti

- Memoria esterna
- L'autorizzazione Amministra QM

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > QM > QM configurazione dei flussi di contatti > dell'archivio

Procedure

Configurare le preferenze di archiviazione QM

1. Selezionare una posizione di archiviazione esterna configurata dall'elenco **a discesa Memoria** esterna.

   > **Nota** L'archiviazione esterna è configurata in Gestione applicazioni > Configurazione del sistema > globale > archiviazione esterna.

2. Selezionare un formato dall'elenco **a discesa Formato** video.

   Sono elencati m4v e webM, le opzioni di formato solo per i file video. *M4v* è un formato contenitore video simile a MP4. I file M4v hanno l'opzione di protezione dalla copia DRM. *I flussi video WebM* vengono compressi con i codec video VP8 o VP9.

3. Selezionare un formato solo per i file audio dall'elenco **a discesa Formato** audio.

   I file audio WAV sono senza perdita di dati e non compressi. *I flussi audio WebMA* vengono compressi utilizzando i codec audio Vorbis o Opus.

4. Selezionare un'ora di archiviazione. Ora del giorno in cui viene eseguito il processo di archiviazione. Il formato è HH:MM.

   > **Nota** Il processo di archiviazione viene eseguito solo una volta al giorno. Se si modifica questa impostazione in un secondo momento dopo l'esecuzione del processo, non verrà eseguito alla nuova ora fino al giorno successivo.

5. Selezionare una **modalità** di archiviazione dall'elenco a discesa.

   Le opzioni della modalità Archivio sono Audio e Completa. *Audio* esporta solo le registrazioni audio. *Esporta completamente* le registrazioni audio e dello schermo.

6. Immettere un **modello** di nome file.
7. Fai clic su **Salva**.
8. (Opzionale) Fai clic su **Elimina** per rimuovere le preferenze di archivio.

Argomenti correlati

- Esportare i contatti in blocco
- Aggiungere posizioni di archiviazione esterne
- Configurare i profili di archiviazione

Configurare la gestione della qualità

I menu QM in Gestione applicazioni consentono di configurare i parametri di base di Gestione qualità nel contact center. La configurazione della gestione della qualità comporta quanto segue:

- Configurare impostazioni per la gestione della qualità che si applicano a tutti gli utenti.
- Configurare QM per la registrazione.
- Integrare Webex WFO con uno o più fornitori di sondaggi esterni per distribuire sondaggi post-chiamata sui clienti dopo che un contatto è terminato e raccogliere le risposte.

Configurare QM impostazioni globali

Utilizzare la pagina QM Impostazioni globali per configurare impostazioni per la gestione qualità che si applicano a tutti gli utenti. Le impostazioni modificate non hanno effetto finché gli utenti non accedono nuovamente.

Prerequisiti

Si dispone dell'autorizzazione Amministra QM.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > QM > QM configurazione > impostazioni

globali Tenere presente le seguenti informazioni su diversi campi in

questa pagina:

- Estensione registrazione schermo: quando si immette un valore in questo campo, la registrazione dello schermo dopo la chiamata continua quando inizia una nuova chiamata, a meno che non si selezioni **Interrompi registrazione schermo estesa alla nuova chiamata**. Questa registrazione dello schermo aggiuntiva può consumare risorse di archiviazione.

  > **IMPORTANTE** L'impostazione **Interrompi registrazione schermo esteso su nuova chiamata** non funziona con le integrazioni CCaaS ACD.

- Qualità registrazione schermo: il livello di qualità selezionato produce file di registrazione approssimativamente delle dimensioni riportate di seguito. L'ambiente di registrazione dell'organizzazione e il contenuto delle registrazioni dello schermo possono influire in modo significativo su queste dimensioni.
  - Buono: 2,1 MB al minuto per monitor
  - Migliore: 2,8 MB al minuto per monitor
  - Migliore: 3,3 MB al minuto per monitor
- Talk Over Events: la quantità di tempo, in secondi, in cui deve aver luogo il talk over per registrarsi

come evento talk over. Inserisci 0 per ignorare gli eventi di conversazione.

- Eventi di silenzio: la quantità di tempo, in secondi, che il silenzio deve trascorrere per essere registrato come evento di silenzio. Inserisci 0 per ignorare il silenzio.
- Tempo di conservazione delle registrazioni audio radice: per visualizzare le registrazioni audio principali nella pagina Interazioni, utilizzare il filtro Ambito di ricerca e selezionare Chiamate radice.
- Tempo di conservazione delle registrazioni dello schermo principale: le registrazioni principali dello schermo non vengono mai visualizzate nella pagina Interazioni.
- Tempo di conservazione dei contatti non di chiamata: ai contatti non di chiamata non sono associate registrazioni audio o dello schermo. Questi contatti vengono solitamente creati manualmente facendo clic su Crea contatto nella pagina Interazioni.
- Prima chiamata/Prima chiamata: il primo numero chiamante e il primo numero chiamato vengono entrambi acquisiti all'inizio di una chiamata. Un numero non viene acquisito se la relativa casella di controllo è deselezionata. Al contrario, viene acquisito il secondo numero chiamante o il secondo numero chiamato.
- Visualizza contatti nel fuso orario dell'utente: questa casella di controllo controlla i campi Data e Fuso orario nelle pagine Interazioni e Coda contatti. Tutti i filtri temporali (ad esempio, Intervallo di tempo) cercano sempre i contatti nel fuso orario dell'origine di acquisizione, anche se questa casella di controllo è selezionata.
- Smart Desktop Client - Priorità registrazione schermo: dopo aver salvato qualsiasi modifica apportata a questa impostazione, è necessario accedere al server in cui è in esecuzione il servizio CTI e riavviare il servizio CTI per rendere effettiva la modifica.
- Server STUN/TURN: dopo aver apportato modifiche a questo server, riavviare i client di registrazione (Smart Desktop Capture e Virtual Record Server).

Informazioni sulla priorità di registrazione dello schermo

Smart Desktop Client - Screen Recording Priority consente di selezionare una priorità preferita della schermata registrata per il monitoraggio dello schermo quando lo stesso utente è connesso contemporaneamente sia a un thin client che a un endpoint (PC). Ciò significa che l'accesso AD dello stesso utente viene utilizzato per accedere contemporaneamente sia a un endpoint che a un thin client. Webex registri WFO **Utenti thin client** come connessioni Smart Desktop Client (SDC) a sistemi operativi server come Windows Server 2016. Webex registri WFO **Utenti endpoint (PC)** come connessioni SDC a sistemi operativi desktop come Windows 10. Con il monitoraggio dello schermo, è possibile visualizzare l'attività dello schermo di un agente, indipendentemente dal fatto che l'agente sia in chiamata o meno. Vedere Monitorare gli agenti in tempo reale per ulteriori informazioni sul monitoraggio dello schermo in tempo reale.

Se la connessione a una priorità selezionata viene persa, Webex WFO non inizierà a registrare con un'impostazione di priorità diversa fino alla successiva chiamata attiva.

ESEMPIO Se **l'opzione Utenti** thin client è selezionata come priorità di registrazione dello schermo e la connessione al thin client viene persa durante una chiamata, Webex WFO non inizierà a registrare sulla priorità inferiore, **gli utenti endpoint (PC),** fino a quando non viene avviata una nuova chiamata.

NOTA Se la priorità di registrazione dello schermo viene modificata durante una chiamata di un agente, la modifica non influisce su tale chiamata, ma verrà eseguita con le chiamate successive al termine della chiamata.

Argomenti correlati

- Configura impostazioni globali: configura impostazioni a livello di sistema

Configurare QM per la registrazione

La configurazione di QM per la registrazione comporta quanto segue:

- Impostare una connessione tra Webex WFO e uno o più ACD.
- Accedere ai Webex programmi di installazione di WFO Smart Desktop e Webex WFO Data Server disponibili per il tenant.
- Configurare almeno una sorgente di segnalazione, un gruppo di segnalazione, un server di segnalazione, un gruppo di registrazione e i dispositivi del contact center.
- Monitorare lo stato dei server di segnalazione e registrazione attivi e di standby nei gruppi di telefonia.
- Configurare e gestire i campi di metadati nel sistema.

Gestione dei server di telefonia

Utilizzare la pagina Monitoraggio telefonia per monitorare lo stato dei server di segnalazione e registrazione attivi e di standby nei gruppi di telefonia.

Se si dispone di un server di segnalazione principale e di backup, è possibile utilizzare questa pagina per passare l'elaborazione delle chiamate al server di backup prima di eseguire la manutenzione sul server primario. All'inizio di questo flusso di lavoro, il server primario è in stato Attivo e il server di backup è in stato di standby.

Nota Solo i server in coppie attivo/standby possono essere messi in modalità di manutenzione.

Attivazione della modalità di manutenzione di un server

1. Selezionare un gruppo di telefonia.
2. Selezionare il server che si desidera attivare la modalità di manutenzione.

   Nota Il server da attivare in modalità di manutenzione deve essere in stato attivo.

3. Fare clic su **Manutenzione**.

   Quando si fa clic su Manutenzione, il server di backup passa dalla modalità standby alla modalità attiva e il server attivo passa dalla modalità attiva alla modalità di scarico. Le chiamate già presenti su questo server continuano a essere elaborate fino al termine ("svuotamento" del server), momento in cui il server passa alla modalità di manutenzione. Le nuove chiamate vengono indirizzate al nuovo server attivo, che inizia a elaborarle.

   Una volta che il server è in modalità di manutenzione, è possibile eseguire la manutenzione e, se necessario, riavviare il server. Al termine della manutenzione, il server passa alla modalità standby.

Attivare un server in modalità standby

1. Selezionare il server in modalità standby che si desidera attivare.
2. Fare clic su **Attivo**.

   Quando si fa clic su Attivo, il server passa dalla modalità standby alla modalità attiva e il server attivo passa dalla modalità attiva alla modalità di scarico. Le chiamate già presenti su questo server continuano a essere elaborate fino al termine, momento in cui il server passa alla modalità standby. Le nuove chiamate vengono indirizzate al nuovo server attivo, che inizia a elaborarle.

Descrizioni dei campi

Nella pagina Monitoraggio telefonia viene visualizzato lo stato sia dei server di segnalazione che dei server di registrazione. I campi di queste sezioni sono definiti nelle tabelle seguenti:

Campo	Descrizione
Filtri	Selezionare un gruppo di telefonia dall'elenco a discesa.
Componente	Il tipo di server: segnalazione o registrazione.
Priorità	Priorità del server: primario, secondario o di backup.
Nome server	IP indirizzo o il nome del server di segnalazione o di registrazione.
Gruppo	Nome del gruppo di segnalazione o registrazione. **Nota** Il nome del gruppo deve indicare se il gruppo è un gruppo di segnalazione o di registrazione.
Stato	Indica se il server è connesso o meno.
Stato	Stato corrente del server:

Cam	Descrizione
	▪ Attivo = Il server è attivo ed elabora le chiamate. ▪ Inattivo = Il server non è attivo. ▪ Standby = Il server è in esecuzione e pronto per essere attivato. ▪ Svuotamento = Il server elabora i dati in coda e non accetta nuovi dati. ▪ Manutenzione = Il server non è attivo per manutenzione.
Chiamate	Numero di chiamate elaborate da ciascun server.
Ultimo aggiornamento	Data e ora di aggiornamento delle informazioni sul server nella tabella Visualizzato in GMT.
Stato di manutenzione	Stato di manutenzione corrente per il server di segnalazione o di registrazione: ▪ Attivo = Il server è attivo ed elabora le chiamate. ▪ In manutenzione = Il server è in manutenzione.

Gestire campi di metadati personalizzati

La pagina Gestione metadati viene utilizzata per configurare e gestire campi di metadati personalizzati nel sistema.

I metadati consentono di aggiungere informazioni a una conversazione con un cliente. I metadati possono essere acquisiti dal ACD e da altre applicazioni per passare i dati alle seguenti API:

- Dettagli della pianificazione per agenti e data API
- Turni per agente API

Webex WFO visualizza anche questi campi di metadati nel pannello Dettagli di Media Player.

Prerequisiti

- Si dispone delle autorizzazioni Amministra campi metadati e Invia comando metadati.
- Per visualizzare i metadati personalizzati, è necessaria l'autorizzazione Visualizza metadati personalizzati.
- Per modificare i metadati personalizzati, è necessaria l'autorizzazione Modifica metadati personalizzati.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > QM configurazione > Gestione metadati

Procedure

I campi dei metadati configurati vengono visualizzati in una tabella. Utilizzare la tabella per visualizzare, modificare o eliminare un campo di metadati dal sistema.

NOTA Webex WFO supporta fino a 100 campi di metadati personalizzati per tenant.

Aggiungere un nuovo campo di metadati

1. Completare i campi come descritto di seguito
2. Fai clic su **Salva**. Il nuovo campo dei metadati viene visualizzato nella tabella.

Modificare un campo di metadati

1. Fare doppio clic sul campo dei metadati nella tabella.
2. Modificare i campi della pagina in base alle esigenze.
3. Fai clic su **Salva**.

Eliminare un campo di metadati

1. Fare doppio clic sul campo dei metadati nella tabella.
2. Fai clic su **Elimina**.

I campi nella pagina Gestione metadati sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Chiave metadati	(Generato automaticamente) Un identificatore univoco per i metadati , utilizzato dalle API. La chiave dei metadati viene generata in base al testo immesso nel campo Etichetta metadati. Gli spazi vengono sostituiti con trattini e alla fine viene aggiunto "-key". Ad esempio, se si immette **testo** di esempio nel campo Etichetta metadati, nel campo Chiave metadati viene visualizzato **esempio-testo-chiave**. Il campo Chiave metadati non consente e commerciali (&) o segni di uguale (=). Se tali simboli vengono visualizzati nel campo Etichetta metadati, vengono rimossi automaticamente nel campo Chiave metadati. Numero massimo di caratteri = 39.

Cam	Descrizione
Etichetta metadati	Il nome associato al campo dei metadati visualizzato nella ricerca risultati e informazioni di contatto.
Tipo di metadati	Il tipo di informazioni contenute nel campo dei metadati: data, collegamento ipertestuale, numero o testo.
ACD Dati	Questo campo è applicabile solo alle distribuzioni locali di Webex WFO. Identifica i metadati importati dal ACD. Webex WFO riconcilia ACD dati abbinando le informazioni di contatto in Webex WFO con le informazioni di chiamata memorizzate nel ACD e modifica le informazioni di contatto in Webex WFO. I dati vengono aggiornati periodicamente. Quando si associano i metadati ai dati ACD, è necessario selezionare Testo nel campo Tipo.
Chiave Esplora dati	(Opzionale) Un identificatore univoco per mappare i metadati con Esplora dati. È possibile mappare fino a 20 campi di metadati con Data Explorer.
Casella di controllo crittografata	(Opzionale) Seleziona questa opzione se desideri creare report sui contatti in base a campi di metadati personalizzati. Se si seleziona questa casella, Webex WFO crittografa i metadati quando vengono archiviati. La casella di controllo Crittografato è abilitata solo se la casella di controllo Esportabile è deselezionata. **Nota** Non è possibile cercare metadati crittografati.
Casella di controllo Esportabile	Se selezionata, è possibile esportare i metadati tramite Webex WFO o un API. Questa casella di controllo è selezionata per impostazione predefinita.
Sola lettura	Se selezionato, il metatdata è di sola lettura. Non è possibile aggiungere o modificare metadati a un contatto tramite Webex WFO. **Nota** Se i metadati sono ACD dati, questa casella di controllo è selezionata per impostazione predefinita ed è disattivata.

Argomenti correlati

- Esportare i metadati dei contatti
- Modificare i metadati personalizzati associati a un contatto
- Visualizzare i dati associati a un contatto
- Aggiungere tag di metadati a set di dati e raccolte
- Eliminare o aggiornare più contatti contemporaneamente

Campi metadati Cisco

I seguenti campi di metadati sono disponibili con gli ACD Cisco.

Campo	Descrizione
AgentPeripheralNumber	Numero periferico dell'agente che ha gestito la chiamata. **Nota** Può essere null quando la parte di origine o di destinazione non è monitorata o se l'agente non ha effettuato l'accesso.
AgentSkillTargetID	Identifica l'agente che ha gestito la chiamata. Questo valore è unico tra tutti Obiettivi di competenza nell'azienda. È tratto dalla tabella Agent nel database centrale Unified ICM. Gli AgentSkillTargetID vengono generati automaticamente quando l'agente viene configurato per la prima volta nella finestra Configurazione agente di Unified ICM Configuration Manager. **ESEMPIO** 5001
CallReferenceID	Identificatore univoco della chiamata in un cluster
Unified CM. CallGUID	Identificatore di chiamata univoco globale.
Data/Ora	Data e ora in cui il record della tabella Termination_Call_Detail viene generato dal gateway periferico (PG). Il record della tabella Dettagli Termination_Call_ viene generato dal PG quando la chiamata ha lasciato fisicamente il PG (ad esempio, IVR instrada la chiamata a un agente) o quando viene completato il wrapp-up per la chiamata dopo che la chiamata ha lasciato il dispositivo agente (per disconnessione o completamento del trasferimento).

Cam	Descrizione
DigitsDialed	Cifre composte per una chiamata in uscita avviata sul ACD. Questi le cifre non sono fornite da tutti gli ACD. Attualmente, solo gli IVR, Aspect CallCenter e DEFINITY ECS forniscono valori nel campo DigitsDialed. Se una chiamata viene instradata, il PG ricevente segnala anche questo campo anche se la chiamata è in ingresso.
Durata	Durata della chiamata in secondi. Questo è il momento in cui lo switch elabora la chiamata. Il campo Durata comprende diversi campi della tabella Termination_ Call_Detail: **LocalQTime** + **RingTime** + **TalkTime** + **WorkTime** + **HoldTime** + **DelayTime** + **NetQTime**
Metodo PeripheralCallKey	Identificatore assegnato alla chiamata dalla periferica (ACD, IVR). L'icona L'intervallo e il tipo di valore utilizzato in questo campo varia a seconda del tipo di periferica. Può trattarsi di una delle seguenti: ▪ Una chiamata originale, un trasferimento e una chiamata consultiva come tre chiamate separate (ad esempio, ID chiamata 1001, 1002, 1003) ▪ Tutte e tre le chiamate come continuazione della stessa chiamata (ad esempio, ID chiamata 1001, 1001, 1001) ▪ L'originale e il trasferimento come la stessa chiamata, ma la chiamata consultiva come seconda chiamata (ad esempio, ID chiamata 1001, 1002, 1001) ▪ La chiamata originale come una chiamata e l'originale e trasferisci come un'altra chiamata (ad esempio, ID chiamata 1001, 1002, 1002) Questi valori utilizzati potrebbero non essere univoci, a seconda dell'implementazione della periferica. Ad esempio, Aspect CallCenter e DEFINITY ECS ACDs riutilizzano gli identificatori in questo campo.

Campo	Descrizione
Chiave di ripristino	ID univoco assegnato a ciascun record e utilizzato internamente da Unified ICM/Unified CCE per tenere traccia del record.
RingTime	Il numero di secondi trascorsi dalla chiamata a squillare al teleset dell'agente prima di ricevere risposta. Il tempo di suoneria si verifica dopo qualsiasi DelayTime e LocalQTime. Per le chiamate deviate (ovvero, le chiamate che hanno squillato al teleset di un agente prima di essere reindirizzate in caso di mancata risposta), RingTime è la somma del tempo trascorso dalla chiamata a squillare a ciascun teleset.
TalkTime	Tempo cumulativo, in secondi, in cui la chiamata è stata in uno stato di conversazione sul dispositivo di destinazione. TalkTime è un'ora di chiamata completata, non un'ora di stato dell'agente. Tempo cumulativo, in secondi, in cui la chiamata è stata in uno stato di conversazione sul dispositivo di destinazione. TalkTime è un'ora di chiamata completata, non un'ora di stato dell'agente. **Nota** Nelle tabelle Termination_Call_Detail, Skill_Group e Agent_Skill_Group, TalkTime non include HoldTime; tuttavia, nelle tabelle Servizi e Route, TalkTime include HoldTime.
Variabile1	Variabile utilizzata per la segmentazione delle chiamate. Può anche contenere i dati inseriti durante il wrap-up della chiamata. Questo campo è mappato alla variabile A.
Variabile2	Variabile utilizzata per la segmentazione delle chiamate. Questo campo è mappato alla variabile di aspetto B.
Variabile3	Variabile utilizzata per la segmentazione delle chiamate. Questo campo è mappato alla variabile di aspetto C.
Variabile4	Variabile utilizzata per la segmentazione delle chiamate. Questo campo è mappato alla variabile di aspetto D.

Cam	Descrizione
Variabile5	Variabile utilizzata per la segmentazione delle chiamate. Questo campo viene mappato alla variabile Aspect E.
Variabile6	Variabile utilizzata per la segmentazione delle chiamate.
Variabile7	Variabile utilizzata per la segmentazione delle chiamate.
Variabile8	Variabile utilizzata per la segmentazione delle chiamate.
Variabile9	Variabile utilizzata per la segmentazione delle chiamate.
Variabile10	Variabile utilizzata per la segmentazione delle chiamate.
WrapupData	Dati inseriti dall'agente durante la conclusione della chiamata.

Nota WorkTime viene utilizzato per calcolare la durata nella tabella Termination_Call_Detail e HandleTime nella tabella unificata Servizio ICM, Route e Call_Type tabelle.

Come funzionano le chiamate root e la riconciliazione

Una chiamata root è una registrazione effettuata tramite Gateway Recording. Questa registrazione non è associata ad alcun utente e deve essere riconciliata per associare la registrazione radice a un agente. Le registrazioni riconciliate possono essere utilizzate con la gestione della qualità e l'analisi.

Una chiamata root è una registrazione dell'intera chiamata dal momento in cui entra nel gateway fino al momento in cui lascia il gateway, inclusi trasferimenti e consultazioni che possono coinvolgere più persone.

Nota Non è possibile utilizzare la registrazione gateway con gli utenti dell'hoteling. (Vedi Gestire gli utenti dell'hoteling.)

La riconciliazione è il processo di associazione delle chiamate root agli agenti e delle registrazioni dello schermo esaminando i record CDR (Call Detail Record) PBX/ACD, Webex le associazioni da agente a dispositivo WFO e gli eventi di accesso dell'utente finale. Il processo di riconciliazione viene eseguito ogni 10 minuti per le chiamate risalenti ad almeno 20 minuti fa. La riconciliazione crea chiamate assegnate che sono copie dei segmenti di chiamata radice che appartengono ad agenti specifici. Webex WFO esegue automaticamente la riconciliazione.

È possibile visualizzare le chiamate root nella finestra Registrazione contatti (vedere Trova contatti).

Webex WFO gestisce le chiamate root solo in base al profilo di archiviazione predefinito. Se si creano profili di archiviazione aggiuntivi, questi non vengono applicati alle chiamate root. (Vedi Configurare i profili di archiviazione).

Configurare i gruppi di telefonia

I gruppi di telefonia sono la spina dorsale dell'infrastruttura di registrazione di un'organizzazione. Utilizzare la pagina Gruppi di telefonia per creare, modificare ed eliminare gruppi di telefonia, gruppi di segnalazione e gruppi di registrazione.

Un gruppo di telefonia è costituito da almeno una sorgente di segnalazione, un gruppo di segnalazione, un server di segnalazione, un gruppo di registrazione e i dispositivi del contact center. È possibile aggiungere copie di backup per uno qualsiasi di questi elementi. L'aggiunta di backup è facoltativa, ma è consigliabile per scopi di resilienza.

Nota Alcuni tipi di gruppi di telefonia non supportano un'origine di segnalazione di backup.

Sono supportate diverse configurazioni di gruppi di telefonia, gruppi di segnalazione e gruppi di registrazione in base al tipo di gruppo di telefonia. Nelle tabelle seguenti viene descritta la configurazione del gruppo di telefonia e CTI dettagli del servizio in base al tipo di gruppo di telefonia.

Avaya Aura CM

Gruppi di telefonia	1 o più
Gruppi di segnalazione per gruppo di telefonia	1
o più gruppi di registrazione per gruppo di segnalazione	1 o più
CTI Note di servizio	A ciascun servizio CTI nel gruppo di segnalazione può essere assegnato un singolo server DMCC AES.

Avaya SBC

Gruppi di telefonia	1 o più
Gruppi di segnalazione per gruppo di telefonia	1 o più
gruppi di registrazione per gruppo di segnalazione	1 o più
CTI Note di servizio	N/D

Cisco Unified Communications Manager

Gruppi di telefonia	1 o più
Gruppi di segnalazione per gruppo di telefonia	1
o più gruppi di registrazione per gruppo di	

segnalazione	1 o più
Cam	**Descrizione**

Cisco Unified Communications Manager (seguito)

CTI Note di servizio	Ogni servizio CTI in un gruppo di segnalazione può avere un elenco amministrato separatamente di Unified CM CTI Manager a cui connettersi per JTAPI.

Altro

Gruppi di telefonia	1 o più
Gruppi di segnalazione per gruppo di telefonia	1
Gruppi di registrazione per gruppo di segnalazione	1
CTI Note di servizio	N/D

Prerequisiti

Si dispone dell'autorizzazione Configura gruppi di telefonia

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > QM > QM configurazione > gruppi di telefonia

Procedure

Configurare un gruppo di telefonia

1. Immettere un nome univoco per il gruppo di telefonia.
2. Selezionare il tipo di piattaforma per il gruppo di telefonia.
3. Fare clic su **Aggiungi**. Nella pagina vengono visualizzati campi aggiuntivi.
4. Completare la **configurazione nella scheda Telefonia** in base al tipo di gruppo di telefonia specificato.
   - Avaya Aura CM: vedere Configurazione di Avaya Communication Manager.
   - Avaya SBC SIPREC—Vedere Configurare Avaya SBCE per la registrazione SIPREC.
   - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM): vedere Configurazione di Cisco Unified Communication Manager .
   - Genesys: vedere Configurazione di Genesys .

5. Fare clic su **Avanti** per continuare con la configurazione del gruppo di segnalazione.

Configurare un gruppo di segnalazione

1. Immettere un nome univoco per il gruppo di segnalazione.
2. Fare clic su **Aggiungi**.
3. Immettere i dettagli di configurazione per il gruppo di segnalazione in base alla tabella seguente.
4. Fare clic su **Avanti** per continuare con la configurazione del gruppo di registrazione.

Configurazione del gruppo di segnalazione

Campo	Descrizione
Server dati di segnalazione QM primario	
Server dati di segnalazione QM primario	Server dati del servizio di segnalazione principale. L'elenco a discesa è popolato da server di dati configurati con la segnalazione CTI o SIPREC (a seconda del tipo di gruppo di telefonia). Questo servizio di segnalazione può appartenere a un solo gruppo di segnalazione.
JTAPI primarie Server di segnalazione principale di CTI Manager	(Solo Unified CM) Il server dati del CTI Manager primario per il server dati di segnalazione QM primario. Gestione CTI è un servizio che viene eseguito su Unified CM e gestisce eventi JTAPI per ogni Unified CM nel cluster. L'elenco a discesa contiene i server Unified CM configurati nella scheda Telefonia.
Backup JTAPI Server di segnalazione principale di CTI Manager	(Solo Unified CM) Il server dati del backup CTI Manager per il server dati di segnalazione QM primario. L'elenco a discesa contiene i server Unified CM configurati nella scheda Telefonia.
Server di segnalazione QM backup	
Backup QM data server di segnalazione	(Opzionale) Il server dati del servizio di segnalazione di backup. L'elenco a discesa viene popolato con i server di dati configurati con il comando

Campo	Descrizione
	segnalazione CTI o SIPREC (a seconda del tipo di gruppo di telefonia). Questo servizio di segnalazione può appartenere a un solo gruppo di segnalazione. Il servizio segnali rimane sul server di backup fino a quando non si avvia manualmente il failover al server primario.
JTAPI primarie Server di segnalazione di backup di CTI Manager	(Solo Unified CM) (Quando si configura solo un server di segnalazione di backup) Il server dati del server per il CTI Manager primario per il server di dati di backup QM segnalazione. Gestione CTI è un servizio che viene eseguito su Unified CM e gestisce eventi JTAPI per ogni Unified CM nel cluster. L'elenco a discesa contiene i server Unified CM configurati nella scheda Telefonia.
Backup Server di segnalazione di backup di JTAPI CTI Manager	(Solo Unified CM) Disponibile solo quando si configura un server di segnalazione di backup. Nome del CTI Manager per il server di dati di backup QM segnalazione. L'elenco a discesa contiene i server Unified CM configurati nella scheda Telefonia.

Configurare un gruppo di registrazione e le assegnazioni

1. Immettere un nome univoco per il gruppo di registrazioni.
2. Fare clic su **Aggiungi**.
3. Selezionare il gruppo di registrazione e la priorità per ciascun nome host e indirizzo IP del server di registrazione.
4. Fai clic su **Salva**.

NOTA

Quando si configurano i gruppi di registrazione, tenere presente quanto segue:

- Se in un ambiente di registrazione Gateway o CUBE sono presenti utenti che richiedono la registrazione dello schermo, è necessario creare un gruppo di registrazioni che si connetta a un server CTI e non sia assegnato alcun server di registrazione.

- È possibile assegnare uno o più server di registrazione a un gruppo di registrazione. Un gruppo di registrazione richiede almeno un server di registrazione primario.

  I servizi di segnalazione esauriscono la capacità dei server di record primari prima di inviare chiamate ai server di registrazione secondari. Se il server di segnalazione primario è disabilitato (a causa dello spegnimento manuale o di un errore di sistema), il server di segnalazione secondario invia comunque chiamate ai server di segnalazione primari, a meno che anche i server di segnalazione primari non siano disponibili.

- Un server di registrazione può appartenere a un solo gruppo di registrazione.
- È possibile spostare i server di registrazione tra gruppi di registrazione.

Modificare le impostazioni per un gruppo di telefonia

- Selezionare il gruppo di telefonia, modificarlo in base alle esigenze, quindi fare clic su **Salva**. La tabella seguente mostra quando le modifiche diventano effettive.

Gruppo di telefonia		
Tipo	**Servizio**	**Per applicare le impostazioni di configurazione**
Avaya SBC	Avaya SBC SIPREC	Riavviare il servizio.
	Servizio di registrazione di rete	Nessun riavvio richiesto. Il successivo periodo di polling applica le impostazioni di configurazione.
Avaya Aura CM	Servizio CTI	Riavviare il servizio.
	Webex WFO (VoIP dispositivi)	Ricarica la finestra VoIP Dispositivo.
	Servizio di registrazione di rete	Nessun riavvio richiesto. Il successivo periodo di polling applica le impostazioni di configurazione.
	Servizio di sincronizzazione	Nessun riavvio richiesto. La sincronizzazione successiva applica le impostazioni di configurazione.
Unified CM	Registrazione CTI	Riavviare il servizio.

Gruppo di telefonia Tipo		Per applicare le impostazioni
	Servizio	
	Webex WFO (VoIP dispositivi)	Ricarica la finestra VoIP Dispositivo.
	Servizio di registrazione desktop	Riavviare il servizio.
	Servizio di registrazione di rete	Riavviare il servizio. Se si aggiunge un servizio CTI di registrazione di backup dal postinstall.exe mentre è attiva la modalità di aggiornamento, è necessario riavviare il servizio di registrazione di rete.

Abilitare una connessione AES sicura

Per utilizzare AES crittografia, è necessario assicurarsi che la connessione AES sia sicura.

1. Accedere al server AES (ad esempio, http://10.192.252.186).
2. Passare a Security > Certificate Management > CA Trusted Certificates ed esportare la radice del prodotto HDTG Avaya.
3. Copiare il certificato radice del prodotto HDTG Avaya e incollarlo in un file. Dai un nome al fie aes.cer.
4. Spostare il file aes.cer nella directory <data server>\bin\resources .
5. Riavviare il servizio CTI.
6. CTI servizio verificherà la presenza di aes.cer, quindi creerà un Avaya.JKS nella stessa cartella, che utilizzerà per connettersi in modo sicuro a AES.

   Dopo che il sistema ha creato il file Avaya.JKS, accedere a Webex WFO e passare a Gestione applicazioni > QM configurazione > gruppi di telefonia.

7. Aprire il gruppo di telefonia Avaya, selezionare Usa connessione protetta e impostare la porta su 4722.
8. Riavviare nuovamente CTI servizio.

Argomenti correlati

- Configurare Avaya Communication Manager
- Configurazione di Avaya SBCE per la registrazione SIPREC
- Configurazione di Cisco Unified Communication Manager
- Configurare Genesys

Configurare Avaya Communication Manager

In un ambiente Avaya Communication Manager (CM), è possibile configurare le informazioni di connessione per i servizi AE (Application Enablement) Avaya e DMCC associati al gruppo di telefonia.

Impostazione della password del dispositivo DMCC Avaya

Utilizzare i campi in questa sezione per configurare le password per Avaya dispositivi DMCC. Avaya password possono avere una lunghezza compresa tra tre e sette cifre. Se si utilizzano più di sette cifre negli interni, sarà necessario configurare le password in modo che siano compatibili con Avaya standard.

- Fai clic su **Usa estensione** dispositivo per impostare le password se l'interno è compreso tra tre e sette cifre.
- Fare clic su **Usa password** statica se si desidera utilizzare un'unica password per tutti i dispositivi. Quando si fa clic su questo pulsante, QM visualizza una casella di testo che consente di aggiungere la password da tre a sette cifre.
- Fai clic su **Usa sequenza** personalizzata per selezionare un modello di password del dispositivo personalizzato per impostare le password dei dispositivi Avaya in base alle tue estensioni. La password deve essere compresa tra tre e sette cifre. Se le tue estensioni hanno più di sette cifre, questa funzionalità ti consente di convertire i numeri dei tuoi dispositivi in password Avaya accettabili. Digitate il pattern nel campo Modello personalizzato.

La funzionalità del modello di password DMCC Avaya personalizzato utilizza due caratteri jolly per rappresentare le estensioni:

- F—prime cifre (o iniziali)
- L - ultime cifre (o finali)

È inoltre possibile inserire cifre statiche da 0 a 9 nel modello di password.

Fare clic sul punto interrogativo per esempi di utilizzo di modelli di password personalizzati.

Campo	Descrizione
Password del dispositivo	La password predefinita per tutti i dispositivi.

Campo	Descrizione
	Nota Se si modifica una password, è necessario riavviare tutti i servizi di segnalazione associati.
Avaya ACD associati	ACD a cui è associato questo gruppo di telefonia.
Abilita posti a sedere liberi all'ID agente	Selezionare questa casella di controllo per registrare gli agenti in base al nome utente o anziché da un numero di canale fisico.
Recording Skill Hunt Group	Estensione associata al gruppo di ricerca. Un gruppo di risposta è una raccolta di utenti che gestiscono tipi simili di chiamate. **Nota** Se si utilizzano posti a sedere liberi, il gruppo di risposta deve contenere tutte le estensioni che si desidera registrare.
Server dati di sincronizzazione dispositivi	Server dati utilizzato per sincronizzare Avaya CM dispositivi.
Nome connessione switch	Nome dello switch o indirizzo IP della connessione dello switch. **Nota** In questo campo viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole.
NOME HOST / IP INDIRIZZO	Il nome host o l'indirizzo IP di AE Services Device, Media, and Call Control (DMCC). Il DMCC controlla il supporto (ovvero, gestisce il RTP). Il servizio di CTI di monitoraggio e registrazione si connette ad esso. **PROCEDURA OTTIMALE** Utilizzare un nome host in tutti i casi in cui è necessario specificare un nome host o un indirizzo IP, se possibile.
Port	Porta per il server Application Enablement Services. Il numero di porta predefinito è 4721.
User Name	Nome di un utente creato in AES Management Console con l'attributo CT User impostato su Sì. **Nota** Se si modifica un nome utente o una password, è necessario riavviare tutti i servizi di segnalazione associati.

Campo	Descrizione
Password	Password dell'account utilizzato per accedere al server. **Nota** Se si modifica un nome utente o una password, è necessario riavviare tutti i servizi di segnalazione associati.
Usa estensione dispositivo password	Selezionare questa casella di controllo per utilizzare l'estensione di un dispositivo come per le configurazioni DMCC. Se non si seleziona la casella di controllo, DMCC utilizza la password predefinita per tutti i dispositivi immessi nel campo Password dispositivo. La password del dispositivo è nota anche come codice di sicurezza nella configurazione di Avaya CM Station.
Generazione di CDR da eventi di segnalazione	Selezionare questa casella di controllo per iniziare a generare record di dettagli contatto (CDR) per un'integrazione ACD esistente con il server CTI. Webex WFO non utilizza questi CDR per la riconciliazione a meno che non si selezioni anche la casella di controllo Usa CDR per riconciliazione.
Utilizzo di CDR per la riconciliazione	Selezionare questa casella di controllo per utilizzare i CDR generati dal server CTI per la riconciliazione anziché i CDR importati dal ACD. Questa casella di controllo viene visualizzata dopo aver selezionato la casella di controllo Genera CDR da eventi di segnalazione.

Configurazione di Avaya SBCE per la registrazione SIPREC

Per configurare Avaya SBCE per la registrazione SIPREC in Webex WFO, è necessario configurare un server dati e un gruppo di telefonia. Un gruppo di telefonia è costituito da almeno una sorgente di segnalazione, un gruppo di segnalazione, un server di segnalazione, un gruppo di registrazione e i dispositivi del contact center. È possibile aggiungere copie di backup per uno qualsiasi di questi elementi. L'aggiunta di backup è facoltativa, ma è consigliabile per scopi di resilienza.

Sono supportate diverse configurazioni di gruppi di telefonia, gruppi di segnalazione e gruppi di registrazione in base al tipo di gruppo di telefonia. Per Avaya SBCE, nella tabella seguente viene descritto in dettaglio il numero minimo di gruppi che è possibile configurare. Il servizio SIPREC utilizza la porta 5060.

Gruppi di telefonia	1 o più

Gruppi di segnalazione per gruppo di telefonia	1 o più
Gruppi di registrazione per gruppo di segnalazione	1 o più
CTI Note di servizio	N/D

NOTA

Quando si configurano i gruppi di registrazione, tenere presenti i seguenti punti:

- Se in un ambiente di registrazione gateway sono presenti utenti che richiedono la registrazione dello schermo, è necessario creare un gruppo di registrazione che si connetta a un server CTI e non sia assegnato alcun server di registrazione (acquisizione audio).
- È possibile assegnare uno o più server di registrazione a un gruppo di registrazione. Un gruppo di registrazione richiede almeno un server di registrazione primario.

  I servizi di segnalazione esauriscono la capacità dei server di record primari prima di inviare chiamate ai server di registrazione secondari. Se il server di segnalazione primario è disabilitato (a causa dello spegnimento manuale o di un errore di sistema), il server di segnalazione secondario invia comunque chiamate ai server di segnalazione primari, a meno che anche i server di segnalazione primari non siano disponibili.
- Un server di registrazione può appartenere a un solo gruppo di registrazione.
- È possibile spostare i server di registrazione tra gruppi di registrazione.

Prerequisiti

- Si dispone delle autorizzazioni Amministra tenant e Configura gruppi di telefonia. Per ulteriori informazioni sulle autorizzazioni WFO Webex, vedere Gestire ruoli e autorizzazioni .
- Sono stati creati almeno due Webex server dati WFO:
  - Uno che utilizzerai per la sincronizzazione di utenti e dispositivi e per la riconciliazione.
  - Uno che utilizzerai per SIPREC e la registrazione vocale. È possibile utilizzare due server separati per SIPREC e la registrazione vocale, se necessario.
- (Solo registrazione dello schermo) È stato creato un server dati CTI dedicato alla registrazione dello schermo. Questo server si aggiunge ai due server sopra elencati, per un totale di almeno tre server dati. Se l'organizzazione non sta registrando schermate, questo server non è necessario.
- È stato configurato un Avaya ACD.

- È stato configurato Avaya Communication Manager (CM). Per istruzioni di configurazione, vedere le Note sull'applicazione DevConnect Avaya.
- È stato configurato Avaya Application Enablement Services (AES). Vedere le Note sull'applicazione DevConnect Avaya per istruzioni di configurazione.
- È stato attivato il parametro UCID in Avaya SBCE. Per ulteriori informazioni, vedere il capitolo 19 di Amministrazione di *Avaya Session Border Controller for Enterprise* .

Posizioni delle pagine

- Gestione delle applicazioni > configurazione del sistema > globale > configurazione del server dati
- Gestione delle applicazioni > QM > QM configurazione > gruppi di telefonia

Procedure

Configurare il server dati per la sincronizzazione di utenti e dispositivi e per la riconciliazione

1. Nella pagina Configurazione server dati, selezionare il server dati dedicato alla sincronizzazione di utenti e dispositivi e alla riconciliazione dall'elenco **a discesa Seleziona configurazione** server dati.
2. **Nella sezione Impostazioni di sincronizzazione** ACD server dati regionali, selezionare **Abilita sincronizzazione** e spostare il Avaya ACD configurato da **Disponibile** ad **Assegnato**.
3. **Nella sezione Impostazioni di riconciliazione** server dati regionali, selezionare **Abilita riconciliazione** e spostare il Avaya ACD configurato da **Disponibile** ad **Assegnato**.
4. Nella sezione Impostazioni sincronizzazione dispositivo **server dati, selezionare** Abilita sincronizzazione dispositivo.
5. Fai clic su **Salva**.

Configurare il server dati per SIPREC e la registrazione vocale

Se necessario, è possibile utilizzare due server separati: uno per SIPREC e l'altro per la registrazione vocale.

1. Nella pagina Configurazione server dati, selezionare il server dati dedicato a SIPREC e alla registrazione vocale dall'elenco **a discesa Seleziona configurazione** server dati.
2. Nella sezione Impostazioni server **di** segnalazione SIPREC di registrazione, selezionare **Abilita segnalazione SIPREC**. Viene visualizzato un campo di testo vuoto.
3. Immettere l'indirizzo di IP del server dati nel campo di testo.
4. Nella sezione Impostazioni server **di acquisizione registrazioni** , selezionare **Abilita registrazione** audio. Vengono visualizzati due campi di testo vuoti.

5. Immettere l'indirizzo IP o il nome host del server dati nel primo campo di testo.
6. Nel secondo campo di testo, inserisci la posizione della directory in cui i file di registrazione vengono archiviati temporaneamente prima di essere caricati.
7. Fai clic su **Salva**.

Configurare il server dati CTI per la registrazione dello schermo

Attenersi alla seguente procedura se l'organizzazione sta registrando le schermate degli agenti. Se non si stanno registrando schermate, saltare questo passaggio.

1. Nella pagina Configurazione server dati, selezionare il server dati CTI dedicato alla registrazione dello schermo dall'elenco **a discesa Seleziona configurazione** server dati.
2. Nella sezione Impostazioni server di segnalazione CTI registrazione, selezionare **Abilita segnalazione CTI**. Viene visualizzato un campo di testo vuoto.
3. Immettere l'indirizzo IP o il nome host del server dedicato alla riconciliazione nel campo di testo.
4. **Fai clic su Salva.**

Creare il gruppo di telefonia per SIPREC e la registrazione vocale

1. Nella pagina Gruppi di telefonia immettere un nome per il gruppo nel **campo Nome gruppo di** telefonia.
2. Selezionare **Avaya SBC SIPREC** dall'elenco **a discesa Tipo di** piattaforma di gruppo di telefonia.
3. Fare clic su **Aggiungi**. Vengono visualizzati campi aggiuntivi.
4. Immettere un nome per il gruppo di segnalazione nel **campo Gruppi** di segnalazione.
5. Fare clic su **Aggiungi**.
6. Selezionare il server dedicato a SIPREC e alla registrazione vocale dall'elenco **a discesa Server dati di segnalazione** QM primario.
7. Fare clic su **Avanti**.
8. Immettere un nome per il gruppo di registrazione nel campo Nome gruppo **di** registrazione.
9. Selezionare il gruppo appena creato.
10. **Nella tabella Assegnazione** gruppi di registrazione individuare il server dedicato a SIPREC e alla registrazione vocale e selezionare il gruppo di registrazioni appena creato dall'elenco **a discesa Gruppo di registrazione** accanto al server.
11. Selezionare **Principale** dall'elenco **a discesa Priorità** .

12. Fai clic su **Salva**.
13. Riavviare il server dedicato a SIPREC e alla registrazione vocale.

Creare il gruppo di telefonia per la registrazione dello schermo

Se l'organizzazione dispone degli schermi degli agenti di registrazione, è necessario configurare un gruppo di telefonia aggiuntivo. Se non si stanno registrando schermate, ignorare questa procedura.

1. Nella pagina Gruppi di telefonia immettere un nome per il gruppo nel **campo Nome gruppo di** telefonia.
2. Selezionare **Communication Manager** Avaya dall'elenco **a discesa Tipo di** piattaforma per gruppi di telefonia.
3. Fare clic su **Aggiungi**. Vengono visualizzati campi aggiuntivi.
4. Nella sezione Password dispositivo **, selezionare** Usa password statica **.**
5. Immettere la password del **dispositivo nel campo Password** .
6. Selezionare il Avaya ACD configurato dall'elenco **a discesa Avaya ACD** associato.
7. Selezionare il server dati dedicato alla sincronizzazione di utenti e dispositivi dall'elenco **a discesa Server dati** di sincronizzazione dispositivi.
8. Nella sezione Informazioni **sui** servizi di abilitazione delle applicazioni immettere il nome del commutatore AES nella casella
   Campo Cambia nome connessione.
9. Immettere il nome host AES o l'indirizzo IP nel **campo Nome host/Indirizzo** IP.
10. Immettere il numero di porta utilizzato da AES nel **campo Porta** .
11. (Opzionale) Se è stata abilitata la crittografia alla porta di connessione AES, selezionare
    Usa connessione protetta.
12. **Nella sezione Credenziali** utente immettere il Nome **utente e** la **Password** di un account utente AES.
13. Fare clic su **Aggiungi**.
14. Fare clic su **Avanti**.
15. Immettere un nome per il gruppo di segnalazione nel **campo Nome gruppi** di segnalazione.
16. Fare clic su **Aggiungi**. Vengono visualizzati campi aggiuntivi.
17. Selezionare il server dati CTI dall'elenco **a discesa Server di segnalazione** QM primario.
18. Selezionare il server Avaya AES dall'elenco **a discesa Server** AES.
19. Fai clic su **Salva**.

Argomenti correlati

- Associare telefoni ad agenti, gruppi di registrazione e tipi di registrazione: dopo aver sincronizzato i dispositivi, è possibile utilizzare questa pagina per associare i dispositivi del ACD a Webex gruppi di registrazione, tipi di registrazione e utenti WFO.
- Gestione di ruoli e autorizzazioni : ulteriori informazioni sulle autorizzazioni preliminari.
- Configurare i gruppi di telefonia
- Configurazione del server dati

Configurazione di Cisco Unified Communication Manager

Le opzioni Configurazione piattaforma CUCM telefonia vengono visualizzate quando si aggiunge o si modifica un gruppo di telefonia con un tipo di telefonia Cisco Unified Communications Manager (Unified CM). Consente di configurare un cluster Cisco Unified CM.

La finestra Cisco Unified CM consente inoltre di configurare i seguenti utenti:

- Utente del protocollo SOAP (Simple Object Access Protocol) XML AXL (Simple Object Access Protocol)
- Unified CM Java utente dell'interfaccia JTAPI (Telephony Application Programming Interface)

Questi utenti vengono utilizzati dal servizio Computer Telephony Integration (CTI) per accedere a Unified CM.

Un cluster Unified CM è costituito da un insieme di server Unified CM che condividono lo stesso database e le stesse risorse e dispongono di uno o più CTI Manager. Gestione CTI è un servizio che viene eseguito su Unified CM e gestisce eventi JTAPI per ogni Unified CM nel cluster (vedere Configurare i gruppi di telefonia).

È possibile specificare uno o più Unified CM gruppi di telefonia. Un gruppo di telefonia Unified CM richiede almeno un CTI Manager.

Installazione di JTAPI

Durante il processo di installazione, Webex WFO installa JTAPI. JAR dal client JTAPI in C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib. Fare clic su **Scarica/Installa JTAPI** su ciascuno dei server di segnalazione per il gruppo di telefonia Unified CM.
Facoltativamente, è possibile installare manualmente JTAPI. JAR copiando e incollando nella directory corretta.

Descrizioni dei campi

Campo	Descrizione
Abilita registrazione di rete	Selezionare questa casella di controllo per abilitare la registrazione di rete per Unified CM gruppo di telefonia. Quando la casella di controllo è selezionata, il servizio CTI registrazione ascolterà i messaggi SIP. **NOTA** Il servizio di CTI di registrazione e il servizio CUBE SIP CTI, Sonus SIPREC o Acme SIPREC interferiranno tra loro Durante l'ascolto dei messaggi SIP se la casella di controllo Abilita registrazione di rete è selezionata. **ESEMPIO** Si sta registrando la voce tramite Gateway Recording (utilizzando il servizio CUBE SIP CTI o Acme SIPREC) e Schermata di registrazione da un singolo server. **La registrazione NOTA** CUBE non acquisisce la direzione della chiamata. La direzione di contatto per le registrazioni CUBE verrà visualizzata come "In uscita."
Nome utente SOAP AXL Access	Nome utente di autenticazione AXL (livello XML amministrativo) nell'editore per questo cluster utilizzato per sincronizzare Unified CM dispositivi. Questo nome utente viene creato quando si configura Unified CM. **Nota** Se si modifica un nome utente o una password, è necessario riavviare il server dati associato.
Password di accesso SOAP AXL	Password di autenticazione AXL nell'editore. Questa password viene creata quando si configura Unified CM.
Versione	Versione Unified CM sull'editore. **Nota** Non è possibile configurare nuovi gruppi di telefonia per le versioni non supportate di Unified CM. Se l'organizzazione utilizza Unified CM versione 14, selezionare **12.5** dall'elenco **a discesa Versione** lista.

Cam	Descrizione
Nome utente JTAPI Access	Nome utente JTAPI per CTI. Tutti i dispositivi telefonici, utilizzati per registrazione o monitoraggio, sono associati a questa applicazione utente (utente finale). Il servizio di CTI di registrazione accede alla Unified CM con questo utente. Il nome utente deve essere compreso tra uno e 32 caratteri alfanumerici. **Nota** Se si modifica un nome utente o una password, è necessario riavviare tutti i servizi di segnalazione associati.
Password di accesso JTAPI	La password dell'utente JTAPI per CTI. Questo deve essere compreso tra uno e 32 caratteri alfanumerici.
Server dati di sincronizzazione dispositivi	Server dati utilizzato per sincronizzare i dispositivi.
Configurazione SIP sicura	Generare un certificato e un keystore se si utilizza una sessione protetta protocollo di avvio (SIP). Vedere Generazione di un certificato per Secure SIP.
Server dei gruppi di telefonia	
Editore e abbonati	Un elenco di nomi host/indirizzi IP server disponibili. È possibile inserire un editore Unified CM e uno o più Unified CM abbonati. Scegliere il nome host/indirizzo IP associato al servizio Publisher CTI Manager. Tutti gli altri Unified CM sono associati a un servizio Subscriber CTI Manager.
Host Name	Il nome host o l'indirizzo IP dell'editore o dell'abbonato (se presente) Unified CM. Quando si utilizzano nomi host, verificare che il server sia in grado di risolvere il nome dei sottoscrittori. Se il nome host non può essere risolto, il servizio di CTI di registrazione non può accedere.

Generare un certificato per Secure SIP

1. Fare clic su **Genera certificato** trunk SIP. Viene visualizzata la finestra di dialogo Genera certificato per SIP protetto.
2. In **Nome** oggetto, inserisci un nome univoco e memorizzalo in una posizione di facile accesso. Quando si configura il profilo di protezione trunk SIP in CUCM, è necessario immettere questo nome nel campo Nome soggetto X.509.
3. Fare clic su **Genera certificato**. Un file ZIP contenente due file viene scaricato:
   - sip.keystore: questo file contiene il keystore. Copiare l'archivio chiavi, quindi incollarlo nella seguente posizione sul server di segnalazione:

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

   - sip_certificate.pem: questo file contiene il certificato pubblico. Caricare il certificato su CUCM.

Configurare Genesys

Utilizzare questa pagina per configurare le informazioni di connessione per un ambiente di chiamata Genesys.

ota Sarà necessario copiare i file JAR della libreria Genesys nella seguente cartella:

C:\Programmi/File comuni/Calabrio ONE/Data Server\CtiSignaling\lib\

Descrizioni dei campi

Campo	Descrizione
Nome host/Indirizzo IP	Nome host/IP indirizzo del server di telefonia.
Port	Numero di porta per il server di telefonia.
Client Name	(Opzionale) Nome client per l'ambiente di chiamata.
Client Password	(Opzionale) Password del client per l'ambiente di
chiamata. Chiave dati utente	La chiave dati utente definita nel sistema Genesys.
Nome metadati	Il campo dei metadati a cui associare i dati utente Genesys chiave. È necessario creare un campo metadati personalizzato per questa funzione. Per

Cam	Descrizione
	Per ulteriori informazioni sulla creazione di nuovi campi di metadati, vedere Gestire campi di metadati personalizzati.
Generazione di CDR da eventi di segnalazione	Selezionare questa casella di controllo per iniziare a generare record di dettagli contatto (CDR) per un'integrazione ACD esistente con il server CTI. Webex WFO non utilizza questi CDR per la riconciliazione a meno che non si selezioni anche la casella di controllo Usa CDR per riconciliazione.
Utilizzo di CDR per la riconciliazione	Selezionare questa casella di controllo per utilizzare i CDR generati dal server CTI per la riconciliazione anziché i CDR importati dal ACD. Questa casella di controllo viene visualizzata dopo aver selezionato la casella di controllo Genera CDR da eventi di segnalazione.

Aggiunta di sondaggi post-chiamata ai contatti

È possibile integrare Webex WFO con uno o più fornitori di sondaggi esterni per distribuire sondaggi post-chiamata sui clienti dopo che un contatto è terminato e raccogliere le risposte. Le risposte ai sondaggi possono fornire informazioni preziose sulle esperienze di contatto dei clienti e sulle percezioni generali della tua organizzazione, oltre a aiutarti a indirizzare i contatti per la valutazione. Le risposte possono essere esaminate nella scheda Sondaggio post-chiamata nel lettore multimediale e nel widget Sondaggi recenti. Il punteggio del sondaggio e altri campi correlati al sondaggio vengono visualizzati anche in Interazioni e nella coda contatti. Vedere "Importazione di dati di IVR di sondaggi post-chiamata" nella Guida *di riferimento all'importazione* /esportazione dei dati WFO Webex per ulteriori informazioni sull'importazione mediante file CSV.

I sondaggi e le domande del sondaggio vengono creati utilizzando un fornitore di sondaggi esterno. È possibile integrare Webex WFO con i seguenti fornitori di sondaggi:

- Qualtrics (online)
- SurveyMonkey (online)

Configurazione dei provider di sondaggi online

I fornitori di sondaggi online Qualtrics e SurveyMonkey forniscono sondaggi ai clienti via e-mail. Le richieste di distribuzione dei sondaggi e il recupero delle risposte vengono eseguiti in base a una pianificazione definita dall'utente. È inoltre possibile importare un IVR utilizzando il servizio di importazione generico (GIS).

> **NOTA**
> È necessario impostare il percorso del file GIS del server dati regionale nella pagina Configurazione server dati prima di importare il IVR generico (vedere Configurazione del server dati). Utilizzare questo percorso di file per importare i file:
>
> C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\GIS\NewImport
> Una volta importati correttamente, i file verranno spostati in questa cartella:
>
> ...\GIS\NewImport\archives\<archive date>\<nome file>

È necessario impostare il provider di sondaggi online prima di configurarlo con Webex WFO. Per configurare Webex WFO con un account Qualtrics, è necessario disporre di quanto segue:

- Ogni sondaggio deve avere una domanda "Dati incorporati" configurata con tipo cid.
- Un account Qualtrics e un nome utente configurati
- Un token API personalizzato
- ID libreria per l'account
- ID messaggio per il messaggio di consegna del sondaggio

Per configurare Webex WFO con un account Survey Monkey, devi disporre di quanto segue:

- Un account sviluppatore SurveyMonkey e un nome utente configurati
- Un token API per sviluppatori
- La chiave API dello sviluppatore
- Lo sviluppatore API codice segreto condiviso

Le connessioni generiche a provider di IVR vengono create automaticamente quando viene importato il IVR. L'amministratore del sondaggio post-chiamata può specificare l'identificatore del sondaggio utilizzato dal modulo. Nella tabella seguente sono elencati i campi dell'identificatore del sondaggio:

Campo	Descrizione
contactId	Numero ID del contatto.
associatedCallId	Numero ID della chiamata associata. Si tratta dell'impostazione predefinita.

È inoltre necessario creare un campo di metadati e-mail personalizzato in Gestione metadati (vedere Gestione dei campi di metadatipersonalizzati) con cui contrassegnare le chiamate per la distribuzione del sondaggio (vedere Contrassegnare i contatti per la distribuzione dei sondaggi online di seguito).

Creare un campo di metadati e-mail personalizzato

1. Passare a Gestione applicazioni > QM configurazione > Gestione metadati.
2. Inserisci un valore univoco per chiave nel campo Chiave metadati (ad esempio, "SurveyEmail").
3. Immettere un valore univoco per l'etichetta nel campo Etichetta metadati. Può essere, ma non deve essere, uguale alla chiave dei metadati.
4. Selezionare **Testo** dall'elenco a discesa Tipo di metadati.
5. Selezionare **Nessuno** dall'elenco a discesa Dati ACD.
6. Fai clic su **Salva**.

Per ulteriori informazioni sulla creazione di un campo di metadati personalizzato, vedere Gestire campi di metadati personalizzati.

Configura il tuo fornitore di sondaggi online con Webex WFO

1. Scegli **Crea un nuovo modulo** sondaggio nella sezione Cosa vuoi fare?.
2. Seleziona il tuo fornitore di indagini online (Qualtrics o SurveyMonkey) dall'elenco a discesa.
3. Imposta il programma di recupero delle richieste di distribuzione del sondaggio/risposta in minuti. Questo valore determina la frequenza con cui Webex WFO verifica la presenza di contatti che richiedono un sondaggio e se sono disponibili nuovi dati di risposta al sondaggio. Se vengono trovati contatti in attesa di un sondaggio, viene inviata una richiesta di distribuzione del sondaggio al fornitore del sondaggio in base al flusso di lavoro della richiesta di distribuzione del sondaggio.
4. Selezionare il campo dei metadati e-mail personalizzati creato nella sezione precedente con cui contrassegnare le chiamate per la distribuzione del sondaggio.
5. Inserisci un nome univoco per questa connessione tra il fornitore del sondaggio.
6. Inserisci le informazioni dell'account del fornitore del sondaggio. Queste informazioni devono essere raccolte dal fornitore del sondaggio.
    a. Immettere il nome utente e il token per l'account provider di sondaggi configurato.
    b. (Solo Qualltrics) Immettere l'ID libreria e l'ID messaggio.
    c. (Solo SurveyMonkey) Immettere la chiave API e il segreto condiviso.
7. Fai clic su **Salva**.

Verifica la connessione con il provider di sondaggi e visualizza i sondaggi

1. Scegli **Modifica un modulo** di sondaggio esistente nella sezione Cosa vuoi fare?.
2. Fai clic su **Prova connessione e visualizza sondaggi**. Una volta stabilita la connessione, i sondaggi configurati con il provider del sondaggio vengono visualizzati nella parte inferiore della pagina. È possibile fare clic su ciascun sondaggio per visualizzare le singole domande.

Dopo aver impostato e verificato la connessione tra il fornitore del sondaggio, è necessario creare un flusso di lavoro per determinare quale sondaggio deve essere richiesto per i diversi contatti contrassegnati per la distribuzione del sondaggio. Ciò è particolarmente utile quando si dispone di diversi fornitori di sondaggi e/o sondaggi per i contatti.

È inoltre necessario utilizzare il flusso di lavoro per identificare una domanda del sondaggio come domanda VoC (Voice of the Customer). La risposta del cliente a questa domanda determina se il contatto associato deve essere contrassegnato per la valutazione.

Impostare un flusso di lavoro di richiesta di distribuzione dei sondaggi

1. Passare alla pagina Amministrazione flusso di lavoro.
2. Scegli se creare un evento di fine interazione o giornaliero. Un evento di fine interazione prepara la richiesta di sondaggio immediatamente dopo che un contatto è stato contrassegnato per la distribuzione del sondaggio. Un evento giornaliero prepara le richieste di sondaggio per tutti i contatti contrassegnati per la distribuzione del sondaggio ogni giorno.
3. Selezionare la regola del flusso di lavoro a cui si desidera applicare l'azione del modulo di sondaggio. Selezionare la regola predefinita per utilizzare un singolo modulo di sondaggio per tutti i contatti contrassegnati per la distribuzione del sondaggio oppure creare e selezionare una nuova regola per definire le condizioni di contatto per un particolare modulo di indagine.
4. Se è stata creata una nuova regola del flusso di lavoro, definire le condizioni di contatto per il modulo del sondaggio che si desidera distribuire.
5. Seleziona la casella di controllo "Imposta il modulo del sondaggio su <modulo sondaggio>" nella sezione Azioni.
    a. Seleziona il sondaggio dall'elenco a discesa.
    b. Seleziona la domanda VoC (Opinione del cliente). È possibile selezionare solo domande in formato di risposta numerica.
    c. Impostare la soglia da contrassegnare per la valutazione. Se la risposta del cliente alla domanda VoC raggiunge questa soglia, il contatto associato viene contrassegnato per la valutazione.
6. Inserisci le informazioni e-mail per la consegna del sondaggio.
    a. Immettere l'indirizzo e-mail Invia da. Questo è l'indirizzo e-mail da cui viene consegnato il sondaggio.

b. Inserisci l'indirizzo e-mail Rispondi a. Questo è l'indirizzo e-mail a cui risponde il destinatario del sondaggio. Questo è generalmente uguale all'indirizzo Invia da, ma non deve esserlo.

c. Immettere il nome del mittente. Questo è il nome da cui sembra provenire l'e-mail al destinatario.

d. Immettere la riga dell'oggetto dell'e-mail.

7. Fai clic su **Salva**.

Per ulteriori informazioni sulla configurazione dei flussi di lavoro, vedere Automatizzare i flussi di lavoro QM.

Contrassegnare i contatti per la distribuzione di sondaggi online

Dopo aver creato il campo personalizzato dei metadati e-mail, configurato uno o più provider di sondaggi con Webex WFO e impostato un flusso di lavoro di distribuzione del sondaggio, è possibile contrassegnare un contatto per la distribuzione del sondaggio online inserendo l'indirizzo e-mail del cliente nel campo dei metadati e-mail personalizzati. Questa operazione può essere eseguita dall'agente utilizzando il comando Metadati nell'applicazione Controlli registrazione o da qualsiasi utente con accesso ai campi dei metadati personalizzati nella scheda Dettagli del lettore multimediale.

Quando inserisci l'indirizzo e-mail del cliente in questo campo, quel contatto viene contrassegnato per la distribuzione del sondaggio. In base alla pianificazione delle richieste di distribuzione definita dall'utente, Webex WFO invia quindi una richiesta al provider del sondaggio affinché il sondaggio appropriato venga inviato a tale indirizzo, come determinato dai flussi di lavoro configurati.

> **NOTA** Con SurveyMonkey, potrebbe verificarsi un ritardo tra il momento in cui viene ricevuta una richiesta di distribuzione dell'indagine e il momento in cui l'indagine viene distribuita.

Argomenti correlati

- Configura previsioni: utilizza i dati del sondaggio per prevedere il punteggio del promotore netto dei contatti.

Configurare la gestione della forza lavoro

I menu WFM in Gestione applicazioni vengono utilizzati per configurare l'applicazione WFM di Webex WFO. È possibile accedere all'applicazione WFM se si dispone di una licenza.

> **Nota** Il ruolo di amministratore può accedere solo alle funzioni e alle autorizzazioni abilitate dal provider di servizi. In questa sezione potrebbero essere elencate funzionalità e autorizzazioni non disponibili in Webex
> WFO.

Configurare le code di servizio 186
Configurare il ritiro 203
Gestire le pianificazioni degli agenti 207
Utilizzare i dati cronologici 216

Creare descrizioni per i codici motivo 225
Personalizzare le mappature dello stato di aderenza 227
Configurare le impostazioni di WFM a livello di sistema 230
Definire il periodo di conservazione WFM 233
Gestire i valori dei metadati delle attività 234
Configurare Teleopti 238

Configurare le code di servizio

Le pagine nella sezione Code di servizio di Application Management consentono di configurare le code dei servizi nel contact center.

Gestione dei numeri di directory

> **Nota I** numeri di directory vengono utilizzati solo in Avaya ACD. Se non si dispone di un Avaya ACD configurato, non verrà visualizzato nulla relativo ai numeri di directory in Webex WFO.

Un numero di directory (DN) è un numero di telefono utilizzato dai clienti per connettersi a una coda di servizio specifica. Il ACD in realtà instrada le chiamate ricevute su un DN specifico a una coda di servizio specifica.

È possibile creare un DN in WFM per ottenere i seguenti risultati:

- Duplicare i DN utilizzati nel ACD e raccogliere i dati cronologici per loro.
- Instradare un DN per passare a code di servizio specifiche in momenti diversi durante il giorno. In tal caso, i dati cronologici per tali code di servizio includeranno le chiamate ricevute tramite il DN.
- Instradare un DN per passare a code di servizio specifiche quando tutti gli agenti nella prima coda di servizio sono occupati.

WFM acquisisce i dati seguenti da un DN e li compila con la coda del servizio associata:

- Contatti offerti
- Contatti accettati
- Contatti abbandonati
- Contatti bloccati
- Velocità media di risposta
- Quality of Service (livello di servizio)

Nota L'utilizzo di dati DN anziché di dati della coda di servizio può fornire informazioni più accurate per la previsione in condizioni di overflow della coda di servizio. Con l'overflow della coda di servizio, ciascuno
Il contatto è associato alla coda del servizio in cui è finito rispetto alla coda del servizio a cui era originariamente destinato. Ciò può avere un impatto negativo sulle previsioni. È possibile evitare questa situazione utilizzando i DN.

Prerequisiti

Il sistema utilizza un Avaya ACD configurato.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > WFM > code di servizio > numeri di directory

Procedure

Gestione dei numeri di directory

Utilizzare la pagina Numeri di directory per creare, modificare ed eliminare DN.

BEST PRACTICE Non eliminare i DN. Se si elimina un DN, tutti i dati cronologici ad esso associati vengono persi.

I campi della pagina sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
server ACD	Il ACD che è l'origine dei dati del numero di directory. In un sistema sincronizzato, questo campo viene compilato automaticamente. In un sistema non sincronizzato, il ACD deve essere selezionato manualmente. L'impostazione predefinita in un sistema non sincronizzato è Generico.
Numero della directory	Il DN. Deve essere identico al DN nel ACD.
Descrizione	Descrizione del DN.
Code di servizio	Una o più code di servizio associate a questo DN. Una volta che hai Assegnata una coda di servizio, immettere l'ora di inizio, l'ora di fine e i giorni della settimana in cui la coda dei servizi gestisce le chiamate dal DN. Deve essere selezionato almeno un giorno.

Gestire i tipi di code di servizio

Un tipo di coda di servizio descrive il tipo di contatto gestito da una coda di servizio.

- Contatti interattivi: contatti agente/cliente che si verificano in tempo reale, come chiamate e chat.
- Contatti non interattivi: contatti agente/cliente che non si verificano in tempo reale, ad esempio e-mail, tweet, social media e fax.

I tipi di code di servizio consentono di raggruppare code di servizio simili in gruppi di code di servizio e code di servizi virtuali e di generare previsioni per code di servizio simili.

WFM viene fornito con due tipi di coda del servizio di sistema: voce ed e-mail. Se si esegue l'aggiornamento da una versione precedente di WFM che consentiva di configurare code di servizio per chiamate o e-mail, a tali code di servizio viene assegnato automaticamente il tipo di coda del servizio vocale o e-mail.

Esistono limitazioni sulle operazioni che è possibile eseguire con un tipo di coda di servizio una volta creato.

- Non è possibile modificare il tipo di contatto.
- Se a una coda di servizio è assegnato un tipo di coda di servizio, non è possibile eliminarlo.
- Non è possibile modificare o eliminare i tipi di coda dei servizi di sistema (voce ed e-mail).

Creazione, modifica ed eliminazione di tipi di code di servizio

Utilizzare la pagina Tipi di code di servizio per configurare e gestire i tipi di code di servizio.

Creare un nuovo tipo di coda

1. Scegliere **Crea un nuovo tipo** di coda di servizio.
2. Immettere un nome univoco per il tipo di coda di servizio che descriva il tipo di contatto gestito da una coda di servizio. Numero massimo di caratteri = 50.
3. Scegli il tipo di contatto: interattivo o non interattivo.
4. Fai clic su **Salva**.

Modificare un tipo di coda di servizio esistente

1. Scegliere **Modifica o eliminare un tipo** di coda di servizio esistente.
2. Selezionare il tipo di coda di servizio desiderato dall'elenco a discesa.
3. Modificare il nome del tipo di coda di servizio come desiderato. Se il tipo di coda di servizio è stato assegnato alle code di servizio, la modifica del nome del tipo di coda di servizio verrà applicata a tali code di servizio. Non è possibile modificare il tipo di contatto.
4. Fai clic su **Salva**.

Eliminare un tipo di coda di servizio esistente

1. Scegliere **Modifica o eliminare un tipo** di coda di servizio esistente.
2. Selezionare il tipo di coda di servizio desiderato dall'elenco a discesa.
3. Fai clic su **Elimina**.

Gestire le code di servizio

Una coda di servizio è un gruppo di agenti a cui vengono indirizzati i contatti. È generalmente associato a un'abilità specifica. In WFM, è possibile pianificare gli agenti per supportare i requisiti della coda dei servizi. Per questo motivo, WFM rende le code di servizio il punto focale per pianificazioni e previsioni.

Ambienti sincronizzati/non sincronizzati

Le code di servizio possono essere create in WFM o sincronizzate dal ACD.

- In ambienti con ACD sincronizzati, WFM importa i dati della coda del servizio dal ACD tramite il servizio di sincronizzazione. I dati della coda dei servizi importati che non possono essere modificati in WFM (nome e ID della coda dei servizi) sono di sola lettura nella pagina Code dei servizi. Tali dati possono essere modificati solo in ACD. Le code di servizio create in WFM esistono solo in WFM e non vengono aggiunte al ACD (vedere Sincronizzare i dati della coda dei servizi).
- In ambienti con ACD non sincronizzati, le code dei servizi create in WFM devono avere gli stessi nomi e ID impostati per tali ACD. Ciò consente a WFM di associare i dati cronologici importati dal ACD in WFM alla coda di servizio corretta.

Code di servizi virtuali

Una coda di servizio virtuale è una raccolta di code di servizio con lo stesso tipo di coda di servizio. Le code dei servizi virtuali esistono solo in WFM.

> **Nota** Non rendere una coda di servizio sincronizzata una coda di servizio virtuale. Selezionare questa casella di controllo solo se la coda del servizio è stata creata in WFM.

Una coda del servizio virtuale inizia a raccogliere dati cronologici dalle code dei servizi dei componenti dopo averla creata. Se esistono già dati cronologici per le code dei servizi dei componenti e si desidera associare i relativi dati cronologici cumulativi alla coda del servizio virtuale, è possibile inviare una richiesta di unione dei dati cronologici (vedere Unisci dati cronologici).

> **NOTA**
> È inoltre possibile inviare una richiesta di unione dati cronologici se si desidera ricalcolare i dati cronologici per una coda del servizio virtuale perché è stata eseguita una delle operazioni seguenti nella coda del servizio virtuale:

- Aggiunte code di servizio con dati cronologici
- Code di servizio eliminate con dati cronologici

Creare una coda di servizio virtuale quando si desidera generare una singola previsione, distribuzione o pianificazione per un gruppo di code di servizio simili. Di seguito sono riportati esempi di alcune situazioni in cui è utile una coda di servizio virtuale.

ESEMPIO Un contact center dispone di una coda di servizio per i clienti Premium e un'altra per i clienti abituali. I clienti Premium raggiungono un agente più velocemente e ricevono servizi di valore più elevato. Gli agenti
Coloro che gestiscono le chiamate dei clienti sono membri di entrambe le code di servizio. La creazione di una coda di servizio virtuale composta dalle code del servizio clienti Premium e regolari semplifica la pianificazione.

ESEMPIO Un'organizzazione dispone di help desk IT in più sedi? Il contact center utilizza una coda di servizio per ogni posizione per tenere conto di più fusi orari e per consentire la creazione di report in base alla posizione.
Il routing del contact center consolida gli agenti di ogni posizione in un singolo pool e distribuisce le chiamate al successivo agente disponibile indipendentemente dalla posizione. Raggruppando le code dei servizi in una coda di servizio virtuale, WFM possibile pianificare gli agenti come un singolo gruppo in un modello coerente con il routing e i fusi orari.

Code di precisione

Una coda di precisione Unified CCE è un metodo di instradamento dei contatti più dettagliato rispetto a quello utilizzato da una coda di servizio. Si basa su più attributi e competenze degli agenti configurati in Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM). Le code di precisione aiutano a indirizzare le chiamate all'agente più qualificato disponibile.

Per informazioni sulla configurazione delle code di precisione, consultare la documentazione di Cisco Unified ICM.

WFM tratta le code di precisione come code di servizio ("gruppi di competenze", nella terminologia Unified CCE). Quando WFM viene sincronizzato con Unified CCE, WFM crea una coda di servizio e una mappatura delle competenze per ogni Unified ICM gruppo di abilità e coda di precisione. Un'eccezione a questo è rappresentata dalla presenza di più gateway periferici di Unified Communications Manager (Unified CM) configurati in Unified ICM. In questo caso, per ogni coda di precisione e gateway periferico, WFM crea una coda di servizio. Cioè:

Numero di Unified CM gateway periferici × numero di PQ = numero di code di servizio create in WFM

Nei sistemi con più gateway periferici, le code di servizio create in WFM sono denominate come segue:

<ID PG>.<nome coda di precisione>

WFM acquisisce i dati cronologici delle code di precisione nello stesso modo in cui acquisisce i dati cronologici delle code di servizio.

Nota In questo momento, WFM ignora tutti gli attributi dettagliati dell'agente e le competenze utilizzate da Unified CCE per instradare le chiamate.

Descrizioni dei campi

Utilizzare la pagina Code di servizio per creare, modificare ed eliminare code di servizio.

Non è possibile eliminare una coda di servizio con attività pianificate (ad eccezione di Disponibile e Non disponibile) o se si verifica una delle seguenti condizioni:

- Si trova in una coda di servizio virtuale
- È in un flusso di lavoro
- Viene fatto riferimento in Pianificazioni agenti
- È una coda di servizio principale
- Viene referenziato da una richiesta di pianificazione

BEST PRACTICE Non eliminare le code di servizio. Se si elimina una coda del servizio, tutti i dati cronologici e le pianificazioni degli agenti ad essa associati andranno persi.

I campi nella pagina Code di servizio quando si modifica o si elimina una coda di servizio esistente o quando si crea una nuova coda di servizio, sono descritti di seguito.

Informazioni sulla coda di servizio

Campo	Descrizione
Nome coda servizio	Nome della coda di servizio. Nei sistemi sincronizzati, il nome viene creato e Mantenuto nel ACD.
Fonte ACD	Il ACD che rappresenta l'origine dei dati della coda del servizio. In un sistema sincronizzato, Questo campo viene compilato automaticamente. In un sistema non sincronizzato, il ACD deve essere selezionato manualmente. L'impostazione predefinita in un sistema non sincronizzato è Generico.
ID coda servizio	ID univoco che identifica la coda del servizio. Nei sistemi sincronizzati, il parametro L'ID viene creato nel ACD. Una volta assegnato un ID a una coda di servizio, non può essere modificato.
Non generare previsioni o pianificazioni per questa casella di controllo coda del servizio	Selezionare questa casella di controllo per disattivare la coda dei servizi. Non sarà più disponibile quando si generano distribuzioni, previsioni, previsioni strategiche e pianificazioni. Tuttavia, è ancora possibile visualizzare i dati storici.

Campo	Descrizione
	Nota Se si seleziona questa casella di controllo, assicurarsi di rimuovere la coda del servizio da tutti i gruppi multiskill a cui è associata. Se lo fai. No, una richiesta di pianificazione per questi gruppi multiskill avrà esito negativo.

Tipo di coda di servizio

Il tipo di coda di servizio descrive il tipo di contatti gestiti da questa coda di servizio. Vedere Gestione dei tipi di code di servizio .

Fuso orario

Selezionare il fuso orario da utilizzare per pianificare la coda del servizio. Gli orari di apertura e chiusura della coda di servizio vengono interpretati da questo fuso orario. Per impostazione predefinita, questo è il fuso orario predefinito configurato per la società nella pagina Impostazioni globali (vedere Configurazione delle impostazioni globali).

Tipo di ridistribuzione

(Solo code di servizi non interattivi) Tipo di ridistribuzione che determina il modo in cui i contatti non interattivi che arrivano durante gli orari di chiusura della coda di servizio vengono ridistribuiti tra gli intervalli di destinazione a scopo di previsione. Gli intervalli target sono determinati dalla soglia di manipolazione. Le opzioni disponibili sono le seguenti:

- Nessuno: i contatti che arrivano durante gli orari di chiusura vengono ignorati e non ridistribuiti (impostazione predefinita).
- Proporzionale: i contatti vengono ridistribuiti proporzionalmente tra gli intervalli target in base ai rapporti di distribuzione degli intervalli target.
- Pari: i contatti vengono ridistribuiti uniformemente tra gli intervalli di destinazione.

Nel campo Soglia di gestione, inserisci la quantità di tempo in cui i contatti devono essere gestiti, in minuti. I valori validi sono compresi tra 0 e 4.320 minuti (72 ore).

Parametri

Campo	Descrizione
Priorità code di servizio	Priorità della coda di servizio: qualsiasi numero compreso tra 0 e 999, dove 0 è il Massima priorità. La priorità della coda dei servizi WFM consente di risolvere i conflitti di pianificazione quando gli agenti vengono assegnati a più code di servizio. **ESEMPIO** È possibile designare alcuni agenti per supportare due code di servizio. Se WFM genera le pianificazioni per i due

Il servizio mette in coda e scopre che non sono presenti agenti sufficienti per

Campo	Descrizione
	Supporta tutti i requisiti previsti per entrambi, confronta il valore di priorità di ogni coda di servizio e pianifica gli agenti per la coda del servizio con la priorità più alta per primi.
Tempo medio di conversazione	Il tempo medio, in secondi, di durata di un contatto per questo Coda di servizio. WFM utilizza queste informazioni per determinare il numero di agenti necessari per soddisfare i requisiti quando genera una distribuzione per questa coda dei servizi. È possibile scegliere di consentire a WFM di calcolare automaticamente questo valore quando viene generata una distribuzione selezionando la casella di controllo nella sezione Coda di servizio Orari standard della pagina Richiesta di distribuzione.
Tempo medio di lavoro dopo il contatto	Il tempo medio, in secondi, che un agente trascorre dopo il lavoro di contatto per questa coda di servizio. WFM utilizza queste informazioni per determinare il numero di agenti necessari per soddisfare i requisiti quando genera una distribuzione per questa coda dei servizi. È possibile scegliere di consentire a WFM di calcolare automaticamente questo valore quando viene generata una distribuzione selezionando la casella di controllo nella sezione Coda di servizio Orari standard della pagina Richiesta di distribuzione.
Obiettivo del livello di servizio	(Solo code di servizi interattivi) La percentuale di contatti da raggiungere ha risposto entro un numero specificato di secondi. Il numero di secondi deve essere maggiore di zero. WFM utilizza questo obiettivo per determinare il numero di agenti necessari per soddisfare i requisiti quando genera una distribuzione e una previsione per la coda dei servizi.
Percentuale del livello di precisione previsto	(Sola lettura) Valore calcolato quando si esegue una richiesta di calcolo dell'accuratezza delle previsioni per la coda del servizio. Se non è stato fatto, il valore visualizzato è zero percento. Il livello di precisione della previsione è una misura dell'accuratezza di una previsione. Questo valore viene calcolato confrontando il volume di contatti previsto con il volume effettivo dei contatti. **ESEMPIO** Se il livello di precisione previsto è del 105%, il volume di contatti previsto è superiore del 5% rispetto a quello effettivo Volume di contatto.

Orari di apertura e chiusura

I giorni e gli orari di funzionamento della coda di servizio. Un segno di spunta indica che la coda del servizio è attiva (o "aperta") in un determinato giorno della settimana. Le ore di funzionamento sono in formato 24 ore e devono essere in multipli di cinque minuti. Se viene immesso qualcos'altro, il valore viene arrotondato ai cinque minuti più vicini. L'eccezione è il valore 23:59, che significa mezzanotte.

Durata minima del blocco di pianificazione

Selezionare la casella di controllo "Applica una durata minima del blocco di pianificazione" per impostare il blocco minimo di tempo per cui è possibile pianificare questa coda del servizio. I valori validi sono compresi tra cinque minuti (00:05) e 16 ore (16:00), con incrementi di cinque minuti.

Questa impostazione è facoltativa. È consigliabile utilizzarlo se si dispone di agenti che supportano più code di servizio e non si desidera che passino troppo frequentemente da una code di servizio all'altra. Non è necessario utilizzare questa impostazione se gli agenti supportano una singola coda di servizio o se possono passare facilmente da una code di servizio all'altra supportate.

La durata minima del blocco di pianificazione si applica solo alle pianificazioni eseguite utilizzando il metodo di pianificazione bilanciata. Se si esegue una pianificazione utilizzando il metodo di pianificazione prioritaria, questa impostazione non viene presa in considerazione. Altri casi in cui la durata minima del blocco di pianificazione viene ignorata quando si modificano le pianificazioni includono:

- Modifiche alla pianificazione degli agenti
- Ottimizzazione delle pianificazioni
- Modifiche a seguito di richieste di messaggistica
- Copia delle attività di pianificazione

La durata minima viene rispettata quando si esegue una pianificazione del metodo bilanciato, anche se ciò significa che un agente non può essere pianificato per la migliore copertura, per tutte le code di servizio dell'agente o per niente se il minimo non può essere raggiunto. La copertura può essere influenzata negativamente, soprattutto se la durata minima è impostata più alta o vicina alla durata della durata minima del turno di lavoro.

> **Nota** L'utilizzo di questa impostazione allungherà il tempo necessario per eseguire le pianificazioni, soprattutto se le pianificazioni sono complesse (ad esempio, includono molti agenti, code di servizio e condizioni di lavoro,
> E utilizzare turni di lavoro variabili).

> **Nota** Se questa coda di servizio fa parte di un gruppo multiskill e le code di servizio in tale gruppo hanno durate minime di blocco di pianificazione diverse, viene utilizzata la durata più lunga configurata per il
> Gruppo multiskill.

Percentuale massima di programmazione per turno

Seleziona la casella di controllo "Applica una percentuale massima di pianificazione" per impostare la percentuale massima di tempo nel turno di un agente che può essere allocata per supportare questa coda di servizio. I valori validi sono compresi tra 1 e 99%.

Questa impostazione è facoltativa. È consigliabile utilizzarlo se si dispone di agenti che supportano più code di servizio e si desidera specificare la quantità di turni di lavoro che può essere pianificata per supportare questa coda di servizio. Non è necessario utilizzare questa impostazione se gli agenti supportano una singola coda di servizio o un gruppo multicompetenza oppure se non vi è motivo di limitare il tempo dedicato al supporto di questa coda dei servizi.

> **Nota** Un agente non verrà pianificato per la settimana se le uniche opzioni disponibili violano la percentuale di pianificazione massima configurata.

La percentuale massima di pianificazione si applica solo alle pianificazioni eseguite utilizzando il metodo di pianificazione bilanciata. Se si esegue una pianificazione utilizzando il metodo di pianificazione prioritaria, questa impostazione non viene presa in considerazione. Altri casi in cui la percentuale massima di pianificazione viene ignorata quando si modificano le pianificazioni includono:

- Modifiche alla pianificazione degli agenti
- Copia delle attività di pianificazione
- Modifiche a seguito di operazioni e offerte di programma approvate
- Aggiornamento delle pianificazioni tramite Cronologia pianificazioni e ripristino
- Ottimizzazione delle pianificazioni

Gruppi multiskill

In questa sezione viene visualizzato il nome di ogni gruppo multiskill di cui fa parte la coda dei servizi. Assegna una priorità (da 0 a 999, dove 0 è il massimo) a ciascun gruppo multiskill. La priorità assegnata qui consente di determinare in che modo gli agenti sono pianificati per supportare le code di servizio che costituiscono i gruppi multiskill.

Mappature delle competenze

Assegna una o più mappature di abilità alla coda del servizio e ne imposta le priorità (0-999, dove 0 è il valore più alto). È possibile assegnare una, più o tutte le mappature di abilità alla coda del servizio.

Le mappature delle competenze collegano gli agenti alle code dei servizi. Affinché gli agenti possano essere pianificati per supportare questa coda dei servizi, sia gli agenti che la coda dei servizi devono essere assegnati alla stessa mappatura delle competenze. L'assegnazione di una priorità a ciascuna mappatura delle competenze WFM consente di risolvere i conflitti di pianificazione quando gli agenti con più competenze appartengono a più code di servizio.

Coda del servizio virtuale

Selezionare la casella di controllo se si tratta di una coda di servizio virtuale (vedere Code di servizi virtuali). Una volta eseguita questa operazione, viene aperto un riquadro di selezione della coda dei servizi che consente di assegnare code di servizio come membri della coda dei servizi virtuali. Le code di servizio disponibili hanno tutte lo stesso tipo di coda di servizio.

> **Nota** Non rendere una coda di servizio sincronizzata una coda di servizio virtuale. Selezionare questa casella di controllo solo se la coda del servizio è stata creata in WFM.

> **Nota** Per apportare modifiche a una coda del servizio virtuale, tutte le code del servizio di origine nella coda del servizio virtuale devono rientrare nella vista e nell'ambito dell'utente. In caso contrario, non vengono visualizzati nella finestra di dialogo
> Elenco delle code del servizio di origine e l'utente non può apportare modifiche alla coda del servizio virtuale.

Coda di servizio principale

Imposta questa coda del servizio come coda del servizio principale per uno o più agenti. È possibile cercare agenti con il filtro base o avanzato e assegnare uno, più o tutti gli agenti alla coda del servizio principale.

> **Nota** L'assegnazione di un agente a una coda del servizio principale rimuove automaticamente tutte le precedenti assegnazioni della coda del servizio principale per tale agente.

Ordine di pianificazione

Ordine in cui gli agenti sono pianificati per la coda dei servizi. WFM confronta gli agenti in base a questo ordine e pianifica prima gli agenti con priorità più alta. Se si desidera ripristinare l'ordine predefinito del sistema, fare clic sul pulsante Ripristina predefinito.

I criteri utilizzati sono i seguenti:

- Numero massimo di ore disponibili: la somma del numero massimo di ore che un agente può pianificare ogni giorno della settimana
- Ore minime disponibili: la somma del numero minimo di ore che un agente può pianificare ogni giorno della settimana
- Numero massimo di ore settimanali: il numero massimo di ore settimanali configurate per il turno di lavoro dell'agente (dalla pagina Turni di lavoro)
- Ore minime settimanali: il numero minimo di ore settimanali configurate per il turno di lavoro dell'agente (dalla pagina Turni di lavoro)
- Classifica: classificazione dell'agente nel contact center in base alle competenze (dalla pagina Agenti)
- Data di inizio azienda: la data in cui l'agente ha iniziato a lavorare per l'azienda (dalla pagina Agenti)
- Data di inizio reparto: la data in cui l'agente ha iniziato a lavorare per il reparto (dalla pagina Agenti)

Scenario di ritiro predefinito

Selezionare lo scenario di ritiro predefinito, che applica il fattore di aggiustamento del ritiro alla previsione. Una coda di servizio può essere assegnata a un solo scenario di restringimento.

Fattore di aggiustamento degli agenti

Immettere un valore per regolare il modo in cui il sistema prevede il numero di agenti da pianificare. Questo fattore è destinato a rappresentare l'efficienza degli agenti che lavorano in una specifica coda di servizio. (Si noti che questo è diverso dalle efficienze dovute alla multi-skilling.)

- Esempio di una situazione che richiede un fattore di regolazione inferiore a 1, ovvero una coda del servizio di chat che consente agli agenti di rispondere a chat simultanee. Gli agenti in questa coda di servizio sono più efficienti. Se sono in grado di rispondere al doppio delle chat rispetto alle telefonate, un fattore di aggiustamento appropriato potrebbe essere 0,5.
- Esempio di una situazione che richiede un fattore di aggiustamento maggiore di 1, ovvero una coda del servizio di chiamata in ingresso che genera attività di completamento (ad esempio chiamate in uscita, ricerche ed e-mail) caso per caso. Gli agenti che lavorano su questa coda di servizio sono disponibili solo parzialmente per le chiamate in arrivo. In questo caso, uno strumento di pianificazione deve immettere un valore che rifletta il numero di agenti necessari per completare un'ora di chiamate telefoniche in arrivo.

Metadati dell'attività

(Opzionale) Assegna valori di metadati predefiniti o rimuove i valori di metadati predefiniti da una o tutte le attività seguenti:

- In servizio
- Lavoro straordinario
- Servizio chiuso

Per ulteriori informazioni sulla configurazione dei valori dei metadati per le attività, vedere Gestire i valori dei metadatidelle attività.

Colore

Colore che rappresenta questa coda di servizio nella pianificazione. Questo colore viene utilizzato solo per le attività pianificate in servizio. La coda di servizio chiusa e le attività pianificate per gli straordinari per la coda di servizio utilizzano colori standard non modificabili.

Gestire i gruppi di code di servizio

Un gruppo di code di servizio è un insieme di singole code di servizio dello stesso tipo di coda di servizio. Quando le code dei servizi vengono combinate in un unico gruppo di code di servizio, viene eseguito il rollup di tutti i dati per le singole code di servizio in un numero totale per ogni metrica.

Descrizioni dei campi

Utilizzare la pagina Gruppi code servizi per creare, modificare ed eliminare gruppi di code di servizio.

I campi della pagina Gruppi code servizi quando si modifica o si elimina un gruppo di code di servizio esistente o quando si crea un nuovo gruppo di code di servizio, sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Colore	Colore che rappresenta questo gruppo di code di servizio nella pianificazione. Seleziona il tipo di coda di servizio
	Tipo di coda di servizio per il gruppo di code di servizio.
Nome gruppo coda servizio	Nome del gruppo di code dei servizi.
Code di servizio	Code di servizio che è possibile assegnare al gruppo di code di servizio. Tu Può assegnare una, più o tutte le code di servizio al gruppo di code dei servizi. Le code dei servizi elencate appartengono allo stesso tipo di coda di servizio del tipo selezionato.

Gestire le mappature delle competenze

Le mappature delle competenze forniscono collegamenti tra le code dei servizi e gli agenti. Gli agenti assegnati a una mappatura delle competenze hanno generalmente le stesse competenze.

Per pianificare il supporto di una coda di servizio da parte di un agente, è necessario assegnare l'agente al mapping delle competenze o al gruppo multiskill associato alla coda dei servizi. È possibile assegnare un agente a più di una mappatura delle competenze.

IMPORTANTE Gli agenti non assegnati a una mappatura delle competenze o a un gruppo multiskill non possono essere pianificati.

Nota Quando WFM importa informazioni sulla coda del servizio dagli ACD sincronizzati, crea automaticamente una mappatura delle competenze per ogni coda del servizio su base uno-a-uno. La mappatura delle abilità ha lo stesso nome
Come coda di servizio e la coda di servizio viene assegnata automaticamente. La sincronizzazione avviene una sola volta. Se si elimina la mappatura delle abilità, non verrà ricreata alla successiva sincronizzazione.

Viene assegnata la priorità alle code di servizio assegnate alla mappatura delle competenze. Ciò consente a

WFM di risolvere i conflitti di pianificazione quando gli agenti vengono assegnati a più code di servizio. Gli agenti verranno pianificati per primi per la coda di servizio con priorità più alta.

ESEMPIO Si designano alcuni agenti per supportare due code di servizio e si assegna una priorità a ciascuna coda di servizio. Quando WFM genera le pianificazioni per le due code di servizio e individua
Non ci sono abbastanza agenti per supportare tutti i requisiti previsti per ogni coda di servizio, confronta il valore di priorità assegnato alle code di servizio. WFM pianifica quindi gli agenti per la coda del servizio con la priorità più alta per prima. Se una coda di servizio ha più di un mapping di competenze o di un gruppo multiskill, gli agenti associati alla priorità di mapping di competenze o gruppo multiskill più elevata verranno pianificati prima degli agenti associati alla priorità del mapping delle competenze o del gruppo multiskill inferiore.

Descrizioni dei campi

Utilizzare la pagina Mapping abilità per creare, modificare ed eliminare mappature abilità.

Nota Negli ambienti sincronizzati con il ACD, eventuali nuove mappature di abilità create in WFM non vengono aggiunte nuovamente alla ACD.

PROCEDURA CONSIGLIATA Quando si configura il mapping delle competenze sincronizzato, modificarne il nome per distinguerlo dalla coda dei servizi. Non eliminare le mappature delle abilità. Se si elimina una mappatura delle abilità, tutta la cronologia
I dati ad esso associati vengono persi.

I campi della pagina Mapping competenze sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Nome mappatura competenze	Nome univoco del mapping delle competenze.
Code di servizio	Code di servizio assegnate al mapping delle competenze.
Priorità	La priorità della coda dei servizi selezionata, da 0 a 999, dove 0 è la priorità più alta. Questa priorità WFM consente di risolvere i conflitti di pianificazione quando gli agenti vengono assegnati a più code di servizio.
Agenti	Gli agenti assegnati alla mappatura delle competenze. Gli agenti assegnati possono essere pianificati per le code di servizio assegnate.

Gestire gruppi multiskill

I gruppi multiskill vengono utilizzati per pianificare gli agenti per supportare più code di servizio nello stesso periodo di tempo. Un gruppo multiskill è costituito da una serie di code di servizio. Ogni coda di servizio viene ponderata in base alla percentuale per indicare la quantità di tempo di un agente dedicata al supporto di tale coda di servizio all'interno del gruppo multicompetenza.

Gli agenti di pianificazione per gruppi multicompetenza si riflettono in calcoli quali Agenti pianificati e Livello di servizio pianificato. Poiché gli agenti suddividono il tempo tra più code di servizio, il loro contributo a ciascuna coda di servizio in percentuale si riflette in questi calcoli.

Descrizioni dei campi

Utilizzare la pagina Gruppi multiabilità per creare, modificare ed eliminare gruppi multiabilità.

> **BEST PRACTICE** Non eliminare i gruppi multiskill. Se si elimina un gruppo multiskill, vengono eliminate anche tutte le pianificazioni degli agenti ad esso associate.

I campi della pagina Gruppi multiabilità quando si modifica o si elimina un gruppo multiabilità esistente o quando si crea un nuovo gruppo multiabilità, sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Metadati dell'attività	(Opzionale) Assegna o rimuove i valori predefiniti dei metadati Valori di metadati da, una o tutte le attività seguenti: ▪ In servizio ▪ Lavoro straordinario ▪ Servizio chiuso Per ulteriori informazioni sulla configurazione dei valori dei metadati, vedere Gestire i valori dei metadati delle attività.
Agenti	Gli agenti che è possibile assegnare al gruppo multiskill. È possibile cercare agenti con il filtro base o avanzato e assegnare uno, più o tutti gli agenti al gruppo multiskill. **Nota** Un agente può appartenere a un solo gruppo multiskill. L'assegnazione di un agente a un gruppo multiskill rimuove automaticamente eventuali precedenti assegnazioni di gruppi multiskill per tale agente. Non si viene avvisati se un agente appartiene a un altro gruppo multiskill o se viene rimosso da un gruppo multiskill a cui è stato precedentemente assegnato.
Colore	Colore che rappresenta questo gruppo multiskill nella pianificazione.
Nome gruppo multiskill	Nome del gruppo multiskill.

Cam	Descrizione
Code di servizio	Code di servizio che è possibile assegnare al gruppo multiabilità. È possibile Assegnare una, più o tutte le code di servizio al gruppo Multiskill. A ciascuna coda di servizio deve essere assegnato un peso (percentuale). Il peso è la percentuale di tempo che un agente assegnato a questo gruppo di competenze impiega a supportare tale coda di servizio. I pesi devono sommarsi fino al 100 percento. **Nota** Se una coda di servizio viene eliminata o se è selezionata la casella di controllo "Non generare previsioni o pianificazioni per questa coda del servizio", La sua ponderazione non viene automaticamente ridistribuita alle altre code di servizio nel gruppo Multiskill.

Gestire le date di chiusura della coda dei servizi

Utilizzare la pagina Date di chiusura coda servizio per specificare le date in cui una coda di servizio viene chiusa e pertanto non è in grado di gestire i contatti dei clienti. Le date di chiusura tipiche sono le festività nazionali.

Le date di chiusura non devono essere utilizzate per i giorni in cui la coda del servizio viene regolarmente chiusa. Ad esempio, una coda di servizio potrebbe essere aperta dal lunedì al venerdì e chiusa il sabato e la domenica. Questa configurazione è più appropriata nella pagina Code di servizio nella sezione Orari di apertura e chiusura (vedere Gestire le code dei servizi).

In WFM, si presuppone che tutte le code di servizio siano aperte tutti i giorni dell'anno, se non diversamente configurato.

Se le date di chiusura sono le stesse di anno in anno per una coda di servizio o le stesse per più code di servizio, è possibile configurarle per una coda di servizio e quindi copiarle in altri anni e altre code di servizio.

NOTA Se si designa un giorno come chiuso, la previsione per quel giorno viene portata a zero contatti. Tuttavia, non influisce su alcuna pianificazione già generata per quel giorno. Se gli agenti sono pianificati per lavorare su
Un giorno che è designato come chiuso, rimangono programmati per quel giorno. Una soluzione per questa situazione consiste nel creare un'eccezione e assegnarla alla coda di servizio per quel giorno. Se una data viene designata come chiusa dopo la generazione della previsione, il servizio Pianificazione considera comunque la previsione per tale data come zero anche se la previsione mostra valori positivi.

PROCEDURA CONSIGLIATA Aggiornare le date di chiusura di una coda di servizio almeno una volta all'anno.

Copia delle date di chiusura

Dopo aver configurato le date di chiusura per una coda di servizio e salvato il record, è possibile copiare tali

date di chiusura in un altro anno per la stessa coda del servizio o in qualsiasi anno per un'altra coda del servizio.

Copiare le date di chiusura di una coda di servizio in un altro anno

Cam	Descrizione

1. Selezionare **Copia date di chiusura in una coda di servizio**.
2. Selezionare la coda del servizio e l'anno con le date di chiusura che si desidera copiare. Le date che verranno copiate vengono visualizzate nel **riquadro Date di chiusura** assegnate.
3. **Nella sezione Copia in** , selezionare la stessa coda di servizio selezionata nel primo passaggio e quindi selezionare l'anno di destinazione.
4. Fai clic su **Salva**.

Copiare le date di chiusura di una coda di servizio in un'altra coda di servizio

1. Selezionare **Copia date di chiusura in una coda** di servizio.
2. Selezionare la coda del servizio e l'anno con le date di chiusura che si desidera copiare.
3. Selezionare la coda del servizio di destinazione e l'anno di destinazione.
4. Fai clic su **Salva**.

Descrizioni dei campi

Utilizzare la pagina Date di chiusura della coda di servizio per creare, modificare,

rimuovere e copiare date di chiusura. I campi della pagina quando si assegnano date di

Campo	Descrizione
Date di chiusura assegnate	Calendario che è possibile utilizzare per assegnare date di
chiusura. Coda di servizio	Coda del servizio a cui si desidera assegnare date di
chiusura.	
Anno	Anno a cui si desidera assegnare date di chiusura.

I campi della pagina quando si copiano le date di chiusura in una coda di servizio sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Date di chiusura assegnate	(Sola lettura) Le date di chiusura che verranno copiate.
Copia in coda	Coda del servizio in cui si desidera copiare le date di
chiusura. Copia all'anno	Anno in cui si desidera copiare le date di chiusura.

Coda di servizio	Coda dei servizi di cui si desidera copiare le date di chiusura.
Anno	Anno di cui si desidera copiare le date di chiusura.

Configurare il ritiro

La contrazione del contact center è la quantità di tempo persa nel contact center a causa di attività non pianificate. I motivi delle differenze inventariali includono una vasta gamma di eventi che fanno sì che gli agenti non siano disponibili per aiutare i clienti durante il loro normale programma. A seconda del periodo di tempo da valutare e di ciò che è attualmente programmato, gli eventi di contrazione possono includere (ma non sono limitati a) vacanze, riunioni, progetti, malattia e formazione.

La percentuale di restringimento viene utilizzata per tenerne conto quando si esegue una pianificazione. Quando vengono applicate le percentuali di ritiro, la pianificazione sovraccarica la coda del servizio in base alle percentuali di ritiro configurate per ogni intervallo.

Il numero di agenti disponibili a lavorare quando viene eseguita una pianificazione non è in genere uguale al numero effettivo di agenti disponibili una volta che arriva la data futura. Ciò è dovuto ad attività prevedibili e imprevedibili che fanno sì che questi agenti non siano più disponibili per lavorare. La differenza percentuale tra i due numeri è la percentuale di restringimento.

> **ESEMPIO** Il 1° settembre viene eseguito un programma per la settimana del 21 settembre. Il 31 agosto, gli agenti A, B e C hanno presentato richieste di ferie per il 23 settembre. Solo la richiesta dell'agente A è stata approvata il
> 1 settembre prima dell'esecuzione della pianificazione, pertanto l'agente A non è considerato disponibile a lavorare in quel giorno. Le richieste di ferie dell'agente B e dell'agente C non sono state approvate fino al 3 settembre e quindi sono state programmate per funzionare il 23 settembre nonostante le loro richieste di ferie in sospeso quando il programma è stato eseguito. Quando tali richieste vengono approvate il 3 settembre, il numero di agenti programmati per lavorare il 23 settembre si riduce di due agenti.

La funzione di ritiro consente di configurare le percentuali di ritiro per intervallo per la settimana corrente e per un massimo di 11 settimane nel futuro (per un totale di 12 settimane). Ogni settimana, la percentuale di restringimento diminuisce man mano che una settimana programmata si avvicina al giorno corrente. Ciò è Dato che le attività (ad esempio il tempo libero) che rimuovono gli agenti dal pool di agenti disponibili vengono aggiunte alla pianificazione e non è necessario consentire la stessa quantità di differenze inventariali ogni settimana. Si diventa più certi del numero di agenti disponibili per essere programmati man mano che ci si avvicina alla settimana di pianificazione.

Cam	Descrizione

È possibile creare un numero illimitato di categorie di ritiro appropriate per il contact center, sebbene esista un limite di 10 categorie di ritiro per settimana di restringimento. Una settimana di restringimento descrive in dettaglio le percentuali di restringimento per intervallo per giorno della settimana. È possibile creare un numero illimitato di settimane di restringimento. È quindi possibile continuare a creare scenari di restringimento. Gli scenari di riduzione applicano settimane di ritiro in sequenza dalla settimana corrente a un massimo di 11 settimane in futuro per code di servizio specifiche.

Gestire le categorie di ritiro

Le categorie di restringimento definiscono i motivi per cui gli agenti non sono disponibili a gestire i contatti durante il loro turno. Utilizzare la pagina Categorie di ritiro per creare, modificare ed eliminare un numero illimitato di categorie di ritiro.

È quindi possibile associare fino a 10 categorie di ritiro a una settimana di ritiro (vedere Gestire le settimane di ritiro) e assegnare fino a 12 settimane di ritiro a uno scenario di ritiro (vedere Gestire scenari di ritiro).

Creare una nuova categoria di ritiro

1. Selezionare l'opzione **Crea una nuova categoria** di ritiro.
2. Immettere un nome univoco per la nuova categoria.
3. Fai clic su **Salva**.

Modificare o eliminare una categoria di ritiro esistente

1. Selezionare l'opzione **Modifica o elimina una categoria** di ritiro esistente.
2. Scegliere la categoria di ritiro che si desidera modificare o eliminare dalla **categoria Seleziona ritiro** Elenco a discesa.
3. Modificare la categoria di ritiro in base alle esigenze, quindi fare clic su **Salva** oppure su **Elimina** per eliminarla.

Gestisci le settimane di restringimento

Le settimane di ritiro specificano quali categorie e percentuali di ritiro vengono applicate a intervalli di 30 minuti per ogni giorno della settimana. È possibile assegnare fino a 10 categorie di restringimento al giorno alla settimana.

Utilizzare la pagina Settimane di ritiro per creare, modificare ed eliminare un numero illimitato di settimane di restringimento. È inoltre possibile copiare una settimana di restringimento esistente e salvarla con un altro nome. Un motivo per utilizzare la funzione di copia è se una nuova settimana di restringimento è quasi identica a una settimana di restringimento esistente e richiederebbe solo piccole modifiche di quella settimana esistente per configurarla correttamente.

Creare una nuova settimana di restringimento

1. Selezionare l'opzione **Crea una nuova settimana** di restringimento.
2. Immettere un nome univoco per la settimana di restringimento.
3. Selezionare un giorno della settimana nella sezione Selezione giorno della settimana.

   > **Nota** Se il restringimento in più giorni della settimana è identico, è possibile utilizzare CTRL+clic per selezionare tali giorni. Le categorie di ritiro e le percentuali di ritiro configurate sono
   > Applicato a ogni giorno contemporaneamente.

4. Selezionare fino a 10 categorie di ritiro dal riquadro Categorie di ritiro disponibili e utilizzare la freccia destra per spostarle nel riquadro Assegnato.

   Ogni categoria di ritiro selezionata viene aggiunta come colonna nella tabella Intervalli.

5. Per ogni intervallo di 30 minuti a cui si desidera applicare il ritiro, fare doppio clic sulla cella nella colonna della categoria di ritiro appropriata e immettere un valore percentuale compreso tra 1 e 99.

   > **Nota** Nessuna singola cella di tabella può avere un valore superiore al 99% e nessun totale di riga di intervallo può superare il 99%.

6. Selezionare un altro giorno della settimana e configurare le categorie e le percentuali di ritiro per quel giorno fino a quando non sono stati configurati tutti i giorni della settimana desiderati. Non è necessario configurare il ritiro per ogni giorno della settimana.
7. Fai clic su **Salva**.

Modificare o eliminare una settimana di restringimento esistente

1. Selezionare l'opzione **Modifica o elimina una settimana** di restringimento esistente.
2. Scegliere la settimana di ritiro che si desidera modificare o eliminare dall'elenco **a discesa Nome** .
3. Modificare la settimana di ritiro in base alle esigenze, quindi fare clic su **Salva** oppure su **Elimina** per eliminarla.

Copiare una settimana di restringimento esistente

1. Selezionare l'opzione **Copia una settimana** di restringimento.
2. Scegliere la settimana di ritiro esistente che si desidera copiare dall'elenco **a discesa Settimana** del restringimento.
3. Immettere un nome univoco per la nuova settimana di **ritiro nel campo Nome** .
4. Fai clic su **Salva**.

Gestire gli scenari di restringimento

Gli scenari di contrazione vengono applicati quando vengono eseguite le previsioni. Uno scenario di riduzione è costituito da un massimo di 12 settimane di contrazione in un ordine specificato (dalla settimana corrente, o dalla settimana numero 0, a dodici settimane in uscita o dalla settimana numero 11) che vengono applicate alle code di servizio selezionate quando viene eseguita la previsione.

Utilizzare la pagina Scenari di ritiro per creare, modificare o eliminare scenari di restringimento.

Creare un nuovo scenario di ritiro

1. Selezionare l'opzione **Crea un nuovo scenario** di restringimento.
2. Immettere un nome univoco per lo scenario nel **campo Nome** .
3. Selezionare le settimane di restringimento per questo scenario spostandole dal riquadro Disponibile al riquadro Assegnato. Puoi assegnare un massimo di 12 settimane (numerate da 0 a 11), dove la settimana 0 è la settimana corrente. È possibile assegnare la stessa settimana di restringimento più volte, con la settimana che occupa posizioni diverse nell'elenco numerato. Se in una settimana non è previsto alcun restringimento, assegnare la settimana Nessun **restringimento** .

NOTA Se la previsione è per un periodo superiore a 12 settimane, la settimana di restringimento numero 11 viene applicata al saldo del periodo di previsione.

ESEMPIO

Di seguito è riportato un esempio di come potrebbero essere assegnate le settimane di restringimento. Si noti che alcune settimane di restringimento vengono ripetute e che non è previsto alcun restringimento nella settimana 0.

Assegnato	Numero della settimana
Nessun restringimento	0
Restringimento Settimana B	1
Restringimento Settimana F	2
Settimana di restringimento G	3
Restringimento Settimana A	4
Restringimento Settimana C	5
Settimana di restringimento N	6
Settimana di restringimento M	7

Assegnato	Numero della settimana
Restringimento Settimana Z	8
Restringimento Settimana K	9
Restringimento Settimana A	10

4. Selezionare le code di servizio che utilizzeranno questo scenario di compattazione quando previsto.

> **Nota** Questo scenario di riduzione è lo scenario predefinito per le code di servizio selezionate, sebbene l'impostazione predefinita possa essere ignorata con un'altra situazione quando si richiede una previsione. A
>
> La coda di servizio può essere assegnata a un solo scenario di restringimento. Se si assegna una coda di servizio a un secondo scenario di compattazione, la coda del servizio viene automaticamente annullata dal primo scenario di compattazione.

5. Fai clic su **Salva**.

Modificare o eliminare uno scenario di restringimento esistente

1. Selezionare l'opzione **Modifica o elimina uno scenario di ritiro esistente**.
2. Scegliere lo scenario di ritiro che si desidera modificare o eliminare dall'elenco **a discesa Scenario** di ritiro.
3. Modificare lo scenario di ritiro in base alle esigenze, quindi fare clic su **Salva** oppure su **Elimina** per eliminarlo.

Gestire le pianificazioni degli agenti

Le pagine nella sezione Gestione pianificazione di Gestione applicazioni consentono di gestire le pianificazioni degli agenti.

Integrazione con un sistema di gestione delle risorse umane

Utilizzare la pagina Integrazione HRMS per consentire l'integrazione tra il sistema di gestione delle risorse umane (HRMS) e WFM e per selezionare l'ora del giorno in cui si desidera esportare i dati sulle vacanze degli utenti dal WFM al sistema HRMS.

> **BEST PRACTICE** Consultare la Guida *di riferimento per l'importazione dei* dati prima di integrare un HRMS con WFM.

Quando integri il tuo HRMS con WFM, i dati vengono scambiati come segue. In questo modo, le informazioni sulle vacanze contengono informazioni aggiornate per ogni tipo di vacanza.

- I piani di vacanza vengono importati dall'HRMS per WFM durante il giorno, ogni volta che un file GIS viene reso disponibile Webex WFO. Per ulteriori informazioni su quando i dati HRMS vengono importati in Webex WFO, consultare Webex *WFO Data Import/Export Reference Guide*.
- Il numero di ore di ferie utilizzate dagli agenti viene esportato da WFM all'HRMS una volta al giorno, all'ora configurata in questa pagina. Più esportazioni nello stesso giorno non sono supportate.

NOTA A tutti gli agenti deve essere assegnato un profilo Full Time Equivalent (FTE) affinché i loro piani di vacanza possano essere importati dall'HRMS. Per ulteriori informazioni, vedere Gestione dei profili equivalenti a tempo pieno.

Nota Se un file di importazione include agenti e tipi di festività che non esistono in Webex WFO, tali record verranno ignorati durante l'importazione. I record ignorati sono elencati nel registro di importazione.

Per i sistemi che utilizzano l'integrazione HRMS, le informazioni sui piani di vacanza vengono configurate con HRMS. I sistemi che non dispongono dell'integrazione HRMS utilizzano i piani vacanza creati nella pagina Piani festività (vedere Gestire i piani vacanza).

Procedure

Abilita integrazione HRMS

- Selezionare la casella di **controllo Abilita integrazione HRMS con WFM** .

Configura quando WFM dati delle vacanze vengono esportati nel tuo HRMS

- **Nel campo Ora** di esportazione, inserisci l'ora in cui i dati sulle festività dell'utente verranno esportati da WFM al tuo HRMS.

  Nota Se questa ora viene modificata dopo la configurazione iniziale, non ha effetto per 24 ore.

Importa dettagli file

La seguente tabella visualizza i dettagli del file di importazione inviato dal sistema HRMS a WFM.

IMPORTANTE Ogni intestazione di colonna deve essere presente nel file di importazione, anche se non è necessario che i dati siano presenti per tale colonna. Se manca un'intestazione di colonna, l'importazione avrà esito negativo.

Elemento	Descrizione
Posizione del file	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data

Elemento	Descrizione
	Server\gis\vacationreports\<tenant>
Nome file	VacationHours_From_HRMS
Intestazione del file	VACANZA DA HRMS DATA: <data>
Intestazioni di colonna	accesso Dati facoltativi. Questo è l'indirizzo e-mail che gli utenti inseriscono quando accedono a Webex WFO. Sebbene login e employeeId siano singolarmente facoltativi, è necessario includere i dati in almeno una di queste due colonne. In caso contrario, il file di importazione dei dati non verrà elaborato.
	vacationTypeLabel Dati richiesti. Il valore dei dati immesso per vacationTypeLabel in tutte le righe deve corrispondere esattamente al nome del tipo di vacanza configurato in Webex WFO (Application Management > Vacation Planning > Vacation Types). Questo valore non può contenere virgole.
	disponibileOrari Dati richiesti. Questo è il numero di ore di ferie disponibili per l'agente.
	totalEarnedHours Dati facoltativi. Questo è il numero totale di ore di ferie guadagnate dall'agente per l'anno. Se il campo facoltativo totalEarnedHours non è incluso nel file, Webex WFO imposta automaticamente i valori su zero e sovrascrive i valori esistenti. Ciò può comportare un valore negativo quando si calcolano le ore utilizzate per un agente. Se il campo è incluso nel file, il valore immesso non può superare 9999.
	ID dipendente Dati facoltativi. Sebbene login e employeeId siano singolarmente facoltativi, è necessario includere i dati in almeno una di queste due colonne. In caso contrario, il file di importazione dei dati non verrà elaborato.

Di seguito è riportato un esempio di file di importazione.

VACANZA DA HRMS DATA: 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

> **Nota Gli** elementi di dati sono limitati a 2 cifre a destra della virgola decimale. Se ci sono più di 2 cifre, il valore verrà arrotondato a 2 cifre prima dell'importazione. Gli errori nei record vengono registrati nel registro
> file.
> Le virgole che fanno parte dei dati di importazione HRMS devono essere sottoposte a escape con una barra rovesciata (ad esempio, "3\.000") per poter essere trattate come valori letterali e non come delimitatori di file.

Esporta i dettagli del file

Nella tabella seguente vengono visualizzati i dettagli del file di esportazione inviato da WFM al sistema HRMS.

Elemento	Descrizione
Posizione del file	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<nome tenant>
Nome file	vacation_<data>_WFM
Intestazione del file	VACANZA DA WFM DATA: <data>
Intestazioni di colonna	Data di acce sso vacanzaTipoEtichett a utilizzataOre richiesteOre approvateOre d'identità dipendente acdId

- Tutti gli agenti che dispongono di un piano vacanze tramite il file di importazione (vedere Dettagli dell'importazione del file) vengono inclusi nel file di esportazione.
- Solo le date con usedHours negli ultimi 7 giorni sono incluse nell'esportazione per ciascun agente.

- Se una data ha utilizzato Hours per un agente per almeno un tipo di festività, tutti i tipi di festività vengono visualizzati nel file, anche se in tale data non sono state utilizzate ore. In tal caso, il campo usedHours visualizza un trattino (
  —).
- I campi requestedHours e approvedHours vengono visualizzati solo nell'ultima data riportata per ciascun agente. Questi valori non sono legati a una data specifica poiché sono totali per tutte le date future.
- Se un agente non dispone di ore utilizzate per qualsiasi tipo di ferie il periodo di 7 giorni, viene inserita una riga di data per ieri per ogni tipo di festività e vengono riportati requestedHours e approvedHours.

Il file di esportazione di output contiene quanto segue per ogni tipo di vacanza:

- Ore utilizzate: le ore utilizzate per la data sulla riga. Questo valore si basa sulla durata delle eccezioni del tipo di ferie nella pianificazione dell'agente per la data. Le eccezioni ai tipi di festività sono configurate nella pagina Webex Tipi di festività WFO (Gestione delle applicazioni > pianificazione delle vacanze > Tipi di vacanza).
- Ore richieste: il totale delle ore in sospeso e non ancora approvate al momento corrente.
- Ore approvate: il totale delle ore approvate. Per le richieste di giorni parziali, viene utilizzata la durata della richiesta. Per le richieste giornaliere, la durata viene calcolata come ore minime settimanali ÷ 5 come definito nel profilo Full Time Equivalents dell'agente, configurato nella pagina Webex WFO Full Time Equivalents Profiles (Application Management > Vacation Planning > Full Time Equivalents Profiles).

Di seguito è riportato un esempio di file di esportazione.

```
VACANZA DA WFM DATA: 2018-04-20
    login,data,vacanzaTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours, employeeId, acdId
    smithj@example.com,2018-04-13,Floating Holiday, 8.0,-,-,john.smith,2
    smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
    smithj@example.com,2018-04-15,Floating Holiday,-,-,-,john.smith,2
    smithj@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,16.0,8.0,john.smith,2
    jonest@example.com,2018-04-14,Vacation,4.0,-,-,teri.jones,1
    jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
    adamsb@example.com,2018-04-19,Vacation,-,-,-,teri.jones,1
```

In questo esempio, le ore di ferie sono riportate come segue.

Impiegato	Utilizzo dell'ora di vacanza
Smithj ·	▪ Utilizzato 8 ore di Floating Holiday il 13 aprile. ▪ Utilizzato 8 ore di vacanza il 15 aprile. ▪ Ha 16 ore di richieste di ferie in attesa di approvazione a partire dal 20 aprile. ▪ Ha 8 ore di richieste di ferie approvate a partire dal 20 aprile. ▪ Non ha richieste approvate o in sospeso per una vacanza galleggiante a partire dal 20 aprile.
jonest	▪ Utilizzato 4 ore di vacanza il 14 aprile. ▪ Utilizzato 8 ore di vacanza il 15 aprile. ▪ Non ha richieste approvate o in sospeso per una vacanza galleggiante a partire dal 20 aprile.
Adamsb	▪ Non ha utilizzato ore nel periodo di 7 giorni a partire dal 13 aprile. ▪ Non ha richieste approvate o in sospeso per una vacanza galleggiante a partire dal 20 aprile.

Personalizza quando vengono rilasciate le pianificazioni

Per impostazione predefinita, la pianificazione di un agente diventa visibile in base all'impostazione globale: Numero di settimane visibile nelle pianificazioni degli agenti. Utilizzare la pagina Pianifica profili di rilascio per regolare il ciclo di rilascio pianificato per singoli intervalli di date e agenti.

I profili di rilascio di pianificazione sostituiscono il rilascio pianificato predefinito e possono essere utilizzati per ritardare e/o fornire visibilità anticipata della pianificazione per uno o più intervalli di date. Le pianificazioni per le date non specificate in un profilo di rilascio della pianificazione continuano a diventare visibili in base all'impostazione globale predefinita: Numero di settimane visibili nelle pianificazioni degli agenti.

Creare e assegnare un profilo di rilascio pianificato

1. Immettere un nome univoco per il profilo di rilascio pianificato.
2. In Gestisci date di rilascio pianificate, fai clic su **Aggiungi data**.
    a. Immettere la Data di inizio e la Data di fine dell'intervallo di date per le quali si desidera regolare la visibilità della pianificazione.

b. Immettere la Data di rilascio in cui si desidera rilasciare la pianificazione per l'intervallo di date specificato.

> **Nota** Un profilo di rilascio pianificato può includere più intervalli di date con date di rilascio separate.

3. In Assegna agenti, selezionare uno o più agenti da assegnare a questo profilo di rilascio pianificato.
4. Fai clic su **Salva**.

> **ESEMPIO** Se oggi è il 1° novembre e l'impostazione globale: Numero di settimane visibili nelle pianificazioni degli agenti è impostata su sei settimane, la pianificazione di un agente per il 1° novembre e il 12 dicembre è
> Visibile per impostazione predefinita. Se si desidera fornire agli agenti visibilità anticipata della pianificazione per il 18-31 dicembre, creare un profilo di rilascio pianificato con una data di inizio di 2016-12-18 e una data di fine di
> 2016-12-31. Impostare la Data di rilascio in cui si desidera rilasciare la pianificazione per queste date. Le pianificazioni per tutte le altre date continuano a diventare visibili in base al valore predefinito di sei settimane.

A un agente può essere assegnato un solo profilo di rilascio pianificato, che può includere più intervalli di date con singole date di rilascio. È possibile visualizzare il profilo di rilascio pianificato assegnato a un agente (se presente) o assegnare un nuovo profilo di rilascio pianificato nella pagina Utenti (vedere Gestione utenti).

Se si desidera assegnare automaticamente un particolare profilo di rilascio pianificato ai nuovi agenti, è possibile selezionarlo in WFM Impostazioni globali: Pianifica profilo di rilascio (vedere Configurazione delle impostazioni di WFM a livello di sistema).

> **NOTA** La regolazione della visibilità della pianificazione potrebbe influire sulla capacità di un agente di richiedere uno scambio di pianificazione, un'offerta di pianificazione o una richiesta di tutoraggio. Affinché un agente possa effettuare una richiesta di questo tipo, la data pianificata
> (o date, se gli orari di negoziazione per giorni diversi) devono essere visibili sia all'agente richiedente che all'agente che risponde.

Descrizioni dei campi

Campo	Descrizione
Pianificare i profili di rilascio	
Seleziona Pianifica profilo di rilascio	("Modifica o elimina un profilo di rilascio pianificato esistente") Nome del profilo di rilascio pianificato che si desidera modificare.
Modifica nome	Un nome univoco per questo profilo di rilascio pianificato.

Campo	Descrizione
Gestione delle date di rilascio pianificate	
Data di inizio	Primo giorno di un intervallo di date per il quale si desidera specificare il rilascio pianificato.
Data di fine	L'ultimo giorno di un intervallo di date per il quale si desidera specificare il rilascio pianificato.
Data di uscita	La data in cui si desidera rilasciare le pianificazioni per l'intervallo indicato Di date. Questa data può essere diversa per ogni intervallo nella tabella.
Aggiungi data	Creare un ulteriore intervallo di date per questo profilo di rilascio della pianificazione.
Elimina selezionato selezionare	Rimuovere gli intervalli di date selezionati dalla tabella. Per selezionare tutte le righe, Casella di controllo nella parte superiore della tabella.
Assegna agenti	
Disponibile/Assegnato	Un elenco degli agenti disponibili e assegnati per questa versione pianificata profilo. Un agente può essere assegnato a un solo profilo di rilascio pianificato alla volta.

Limitare la capacità di un supervisore di modificare le pianificazioni

Un amministratore potrebbe voler limitare la capacità di un supervisore di modificare le pianificazioni degli agenti per vari motivi. Ad esempio, un supervisore potrebbe essere in formazione e non avere ancora abbastanza esperienza per avere accesso completo alla modifica della pianificazione. La pagina Regole di modifica pianificata consente di assegnare una regola di modifica pianificata a supervisori specifici che ne gestiscono le funzionalità di modifica.

È possibile configurare una regola per impedire ai supervisori di eseguire le azioni seguenti:

- Inserimento di qualsiasi attività o inserimento solo di determinati tipi di attività
- Orari di trading
- Modifica delle pianificazioni mediante la funzione Trova ora ottimale
- Spostamento di vari tipi di attività (ad esempio, pranzi o pause) di un numero di minuti specificato
- Modifica delle pianificazioni mediante la funzione Ottimizza pianificazioni

- Ripristino di una pianificazione precedente utilizzando la funzione Cronologia pianificazione e ripristino
- Aggiunta, modifica o eliminazione di note attività su eccezioni o progetti nelle pianificazioni degli agenti

> **Nota** Una regola di modifica della pianificazione sostituisce le autorizzazioni Amministra WFM e Amministra pianificazioni. Ad esempio, queste autorizzazioni concedono l'accesso alla funzionalità Cronologia pianificazioni e ripristino, ma se
> Applicare una regola che limita l'accesso, il supervisore non può accedere a tale funzione da Gestione applicazioni o Pianificazioni agente nonostante disponga di tali autorizzazioni.

Se si assegna semplicemente una regola di modifica della pianificazione a un supervisore, a tale supervisore viene impedito di eseguire qualsiasi attività impostata sui limiti o di spostare le attività per più di un periodo di tempo specificato. Tuttavia, è possibile creare un flusso di lavoro che consenta a un supervisore di eseguire un'attività, ma che rinvii le modifiche di pianificazione risultanti fino a quando non saranno state approvate manualmente. Questa operazione viene eseguita mediante l'uso di un flusso di lavoro.

> **Nota** Un supervisore soggetto a un flusso di lavoro di approvazione manuale non può salvare le modifiche apportate a una pianificazione se utilizza filtri personalizzati (l'opzione Personalizzata nella parte inferiore dell'elenco dei filtri consente di
> Selezionare una combinazione di team, code di servizio, gruppi di code di servizio e mappature di competenze per filtrare la pagina Pianificazione agente). L'azione di salvataggio funziona se il supervisore filtra la pagina in base a un solo team, coda di servizio o mappatura delle competenze.

> **Nota** Se un supervisore soggetto a una regola di modifica della pianificazione modifica un'eccezione o un progetto e allo stesso tempo modifica o aggiunge una nota attività, la nota attività non verrà visualizzata quando il parametro
> Il supervisore di approvazione visualizza la modifica per l'approvazione. Quando la modifica viene approvata, la nota non verrà salvata.

L'impostazione di un flusso di lavoro è facoltativa. Non è necessario un flusso di lavoro per rendere effettiva una modifica che soddisfa i requisiti della regola (ad esempio, un supervisore che si limita a spostare un'interruzione per non più di 30 minuti è autorizzato a spostare un'interruzione di 15 minuti), tuttavia, l'impostazione di un flusso di lavoro consente a WFM di controllare la copertura e il personale. Se questo è importante nel tuo contact center, imposta i flussi di lavoro insieme alle regole di modifica della pianificazione.

Creazione di un flusso di lavoro

È possibile impostare un flusso di lavoro di modifica della pianificazione nella pagina Flussi di lavoro (Gestione applicazioni > attività > flussi di lavoro) che può approvare, negare o forzare la gestione manuale per le modifiche alla pianificazione. Per ulteriori informazioni su come configurare un flusso di lavoro, vedere Automatizzare la gestione delle richieste degli agenti.

Quando si crea un flusso di lavoro di modifica pianificata, utilizzare le seguenti opzioni:

- Scegli un evento Pianifica modifica.

- Assegnare i supervisori appropriati nella sezione Assegna utenti.
- Scegliere l'azione Gestione manuale, Approva o Nega.

Il flusso di lavoro viene eseguito quando il supervisore fa clic su **Salva** dopo aver apportato modifiche nella pagina Pianificazioni agenti. Se l'azione scelta per il flusso di lavoro è Gestione manuale, le modifiche non entreranno in vigore finché non saranno approvate manualmente da un amministratore o da uno strumento di pianificazione nella pagina Gestione modifiche pianificate (vedere Approvare o rifiutare le modifiche di pianificazione apportate dai supervisori).

Gestione delle regole di modifica della pianificazione

Utilizzare la pagina Pianifica regole di modifica per creare, modificare ed eliminare regole di modifica pianificate.

Creare una nuova regola di modifica della pianificazione

1. Scegliere l'opzione **Crea nuova regola** di modifica della pianificazione.
2. Immettere un nome univoco per la regola.
3. Selezionare le attività che si desidera impedire ai supervisori di eseguire nel riquadro "Impedisci all'utente di eseguire". Puoi impedire ai supervisori di inserire tutti o alcuni tipi di nuove attività, programmi di trading e trovare momenti ottimali.
4. Selezionare le attività esistenti che si desidera impedire o limitare gli spostamenti dei supervisori nella pianificazione per più di un numero di minuti specificato. Ad esempio, seleziona "Interruzioni di più di" e inserisci **15** nel campo dei minuti per impedire a un supervisore di spostare un'interruzione più di 15 minuti prima o dopo nella pianificazione. Per evitare che il supervisore sposti le pause, inserisci **0** nel campo minuti.
5. Assegnare supervisori alla regola selezionandoli nel riquadro Disponibile e spostandoli nel riquadro Assegnati. Solo i supervisori sono elencati nel riquadro Disponibile.
6. Fai clic su **Salva**.

Modificare o eliminare una regola di modifica della pianificazione esistente

1. Scegliere l'opzione **Modifica o elimina regola** di modifica pianificazione esistente.
2. Selezionare la regola desiderata dall'elenco a discesa Pianifica regola di modifica ed effettuare una delle seguenti operazioni:
    a. Modificare la regola come desiderato e quindi fare clic su **Salva**.
    b. Per eliminare la regola, fare clic su **Elimina e quindi su**Sì per confermare l'eliminazione.

Utilizzare i dati cronologici

Le pagine nella sezione Dati cronologici di Application Management consentono di acquisire, unire e modificare i dati cronologici.

Visualizzare e modificare i dati cronologici

Utilizzare la pagina Visualizza e modifica dati cronologici per visualizzare, immettere e modificare i dati cronologici per una coda del servizio e una data specifiche.

> **NOTA**
>
> Tutti i dati cronologici vengono visualizzati nel fuso orario predefinito dell'organizzazione, visualizzato nella parte superiore della tabella dei dati cronologici. I dati cronologici non vengono visualizzati nel fuso orario configurato per la coda del servizio selezionata.
>
> Webex WFO converte i dati cronologici nel fuso orario appropriato durante la generazione delle distribuzioni.

WFM richiede dati storici per generare distribuzioni, previsioni e pianificazioni e per calcolare statistiche. Più accurati sono i dati storici, più accurate saranno le previsioni e le pianificazioni. Tuttavia, a volte i dati cronologici per una coda di servizio sono incompleti, imprecisi o mancanti del tutto. In questo caso, è possibile inserire manualmente i dati mancanti o modificare i dati esistenti imprecisi.

I motivi per cui potresti voler modificare o inserire dati cronologici includono quanto segue:

- Per correggere i dati imprecisi a causa di problemi di sistema o di rete
- Per modificare i dati insoliti a causa di un evento poco frequente, ad esempio una campagna di marketing
- Per inserire i dati mancanti quando il volume dei contatti è normale ma non sono stati acquisiti dati perché il sistema o la rete non è attivo
- Per creare dati quando i dati cronologici non sono disponibili o mancanti, ad esempio quando si installa per la prima volta WFM
- Per supportare la previsione e la pianificazione per le code di servizio non interattive (ad esempio quelle che gestiscono la posta elettronica e i social media)

> **NOTA**
>
> Il API GIS (Generic Interface Services) può essere utilizzato anche per aggiungere dati cronologici da qualsiasi ACD al database WFM. Il API GIS fa parte di WFM e non richiede un'installazione separata o un eseguibile per funzionare. Per ulteriori informazioni, vedere la Guida *di riferimento all'importazione* dei dati.
>
> Se si dispone di un Avaya ACD, è anche possibile visualizzare i dati cronologici per i numeri di directory (DN). Tuttavia, non è possibile modificare i dati DN in WFM.

Una volta completati i parametri dei dati storici, viene visualizzata una tabella con i dati richiesti, se presenti. Se non esiste alcuna coda di servizio, è possibile immettere i dati per tale coda di servizio e un giorno specifico a livello di zoom Intervallo.

È possibile copiare e incollare i dati nella tabella utilizzando i tasti di scelta rapida standard di Windows.

- Fare clic e trascinare con il mouse per selezionare righe e colonne specifiche nella tabella o in un foglio di calcolo oppure premere CTRL+A per selezionare l'intera tabella o foglio di calcolo.
- Utilizzare CTRL+C per copiare le celle selezionate negli Appunti in formato TSV (Tab Separated Value) o CSV. Questa azione copia sia le colonne modificabili che quelle di sola lettura se si copiano dati dall'interno della tabella.
- Utilizzare CTRL+V per incollare il contenuto degli Appunti nelle celle della tabella. È possibile incollare in un gruppo di celle scelto appositamente o semplicemente selezionare la cella che diventa l'angolo superiore sinistro dei dati incollati. I dati vengono incollati nelle celle selezionate, a meno che la colonna selezionata non sia di sola lettura. Non è possibile incollare i dati copiati in colonne di sola lettura. Se i dati copiati sono troppo grandi per essere inseriti nell'area Incolla selezionata, Incolla espande la selezione fino alla dimensione dei dati negli Appunti. Ad esempio, se si seleziona un'area 2 × 2 ma i dati negli appunti sono 3 × 3, verranno incollati 3 × 3. I dati incollati vengono evidenziati nella tabella.

Descrizioni dei campi

Campo	Descrizione
Coda di servizio	Coda del servizio per la quale si desidera visualizzare e/o modificare i dati cronologici.
Numero della directory	(Solo Avaya ACD) Il numero di directory che si desidera visualizzare dati.
Livello di zoom	Livello di dettaglio che si desidera utilizzare per visualizzare i dati. Le opzioni disponibili sono: ▪ I - Per intervallo ▪ D—Di giorno ▪ W—Per settimana ▪ M—Per mese ▪ Y—Per anno **Nota** I dati possono essere modificati solo a livello di zoom Intervallo.
Data	Il giorno per il quale si desidera visualizzare e/o modificare i dati storici. Viene visualizzato solo quando è selezionato il livello di zoom Intervallo.
Data di inizio/data di fine	La data di inizio/fine del periodo per il quale si desidera visualizzare e/o modificare Dati storici.

Campo	Descrizione
	Viene visualizzato solo quando è selezionato il livello di zoom Giorno, Settimana, Mese o Anno. **Nota** Quando si visualizzano i dati di rollup a livello settimanale o mensile, i dati visualizzati si basano sul giorno di inizio configurato del Settimana in cui cade la data selezionata. Pertanto, se il giorno di inizio della settimana configurato è lunedì e si seleziona un intervallo di date da mercoledì a mercoledì, i dati visualizzati sono totali da lunedì a lunedì.

Campi tabella dati storici

I campi nella tabella dei dati storici sono descritti di seguito. La tabella mostra la definizione del campo sia per le code di servizio interattive che per le code di servizio non interattive.

Per ulteriori informazioni sulle code di servizio interattive e non interattive, vedere Gestire i tipi di codedi servizio.

Campo	Descrizione
Contatti offerti	Il numero di chiamate/contatti ACD instradati alla coda del servizio durante il intervallo.
Contatti gestiti	Il numero di chiamate/contatti ACD gli agenti hanno completato durante il intervallo.
Contatti abbandonati	Numero di chiamate ACD indirizzate alla coda del servizio durante l'intervallo che sono stati abbandonati (il chiamante ha riattaccato mentre era in coda o mentre squillava al telefono dell'agente). Le chiamate vengono conteggiate per l'intervallo in cui il chiamante riaggancia.
Contatti Risposte	Il numero di ACD chiamate/contatti a cui ha risposto nella coda del servizio durante l'intervallo. Le chiamate vengono conteggiate nell'intervallo in cui l'agente ha risposto.
Tempo di risposta totale	La quantità di tempo in cui tutte le chiamate/i contatti sono stati in coda e hanno risposto nell'intervallo.
Tempo medio di conversazione	▪ Code di servizio interattive: la quantità media di tempo trascorso

Campo	Descrizione
	In conversazione e in attesa per tutte le chiamate gestite nell'intervallo. ▪ Code di servizio non interattive: la quantità media di tempo impiegato a lavorare su ogni contatto per tutti i contatti gestiti nell'intervallo.
Tempo medio di lavoro	Quantità media di lavoro post-contatto per ogni contatto per tutti i contatti Gestito nell'intervallo.
Percentuale del livello di servizio	La percentuale di contatti che hanno raggiunto l'obiettivo del livello di servizio per il intervallo.
Numero massimo di contatti in coda	Numero massimo di contatti nella coda del servizio per il giorno.

Unisci dati cronologici

Utilizzare la pagina Richiesta di unione dati cronologica per unire i dati cronologici che le code di servizio in una coda di servizi virtuali avevano raccolto singolarmente prima di essere aggiunti a una coda di servizio virtuale.

Una coda del servizio virtuale inizia a raccogliere dati cronologici dalle code dei servizi dei componenti dopo averla creata, pertanto è necessario inviare una richiesta di dati cronologici solo nelle situazioni seguenti:

- Le code dei servizi dei componenti avevano raccolto singolarmente i dati cronologici prima di aggiungerli a una coda del servizio virtuale e si desidera associare i relativi dati cronologici cumulativi alla coda del servizio virtuale.
- È possibile aggiungere code di servizio con dati cronologici o eliminare code di servizio con dati cronologici da una coda di servizio virtuale e si desidera ricalcolare i dati cronologici per la coda del servizio virtuale interessata.

I dati cronologici per le singole code di servizio vengono conservati dopo l'unione, pertanto se si elimina una coda di servizio dalla coda dei servizi virtuali, è ancora disponibile per l'uso.

Descrizioni dei campi

Campo	Descrizione
Data di inizio	Data di inizio della richiesta di unione dei dati cronologici.
Data di fine	Data di fine per la richiesta di unione dei dati cronologici.

Campo	Descrizione
Coda del servizio virtuale	Un elenco delle code dei servizi dei componenti disponibili e assegnate da cui per unire i dati cronologici. Le code di servizio assegnate devono disporre di dati cronologici per l'intervallo di date selezionato.
Data di esecuzione	Data in cui si desidera eseguire la richiesta.
Tempo di esecuzione	Ora in cui si desidera eseguire la richiesta.

Calcola l'accuratezza delle previsioni passate

L'accuratezza delle previsioni è il rapporto tra il volume di contatti previsto e il volume effettivo dei contatti. Una richiesta di compilazione dell'accuratezza delle previsioni calcola questo rapporto per una o più code di servizio in base ai dati cronologici. Non può dirti quanto sarà accurata una previsione in futuro. Può solo valutare l'accuratezza delle previsioni del passato.

ESEMPIO Se la percentuale del livello di precisione previsto per una coda di servizio è del 105%, significa che il volume di contatti previsto era superiore del 5% rispetto al volume di contatti effettivo.

Il valore calcolato da questa richiesta viene visualizzato nella pagina Code di servizio nella sezione Percentuale livello di precisione previsione.

Utilizzare la pagina Richiesta di compilazione dell'accuratezza delle previsioni per generare una richiesta di compilazione dell'accuratezza delle previsioni.

Descrizioni dei campi

Campo	Descrizione
Data di inizio	Data di inizio della richiesta di compilazione dell'accuratezza della previsione.
Data di fine	Data di fine per la richiesta di compilazione dell'accuratezza della previsione.
Code di servizio	Le code dei servizi per le quali si desidera generare un'accuratezza delle previsioni compilazione. Alle code di servizio assegnate devono essere generate previsioni per l'intervallo di date selezionato.
Data di esecuzione	Data in cui si desidera eseguire la richiesta.
Tempo di esecuzione	Ora in cui si desidera eseguire la richiesta.

Acquisire dati storici

Utilizzare la pagina Acquisisci dati cronologici per eseguire una richiesta di acquisizione di dati cronologici dal ACD e importarli in WFM. Ciò potrebbe rendersi necessario in determinate circostanze, ad esempio se si desidera importare i dati cronologici dal ACD per il periodo precedente all'installazione di WFM o se si desidera colmare le lacune nei dati cronologici che si sono verificate a causa di interruzioni nella connessione al ACD dopo l'installazione di WFM.

Nota Questa funzionalità non è disponibile per Avaya ACD o ACD classificati come "generici" durante un'installazione WFM.

Nota Quando si acquisiscono dati cronologici, i dati di aderenza e conformità passati (ACC) vengono ricalcolati solo se le pianificazioni o i dati in tempo reale sono stati modificati dall'ultimo calcolo dei dati ACC.

BEST PRACTICE L'acquisizione di dati dal ACD può gravare pesantemente sul sistema. Se si richiede una grande quantità di dati, eseguire questa richiesta quando il contact center è chiuso o durante un periodo di silenzio
periodo.

Prerequisiti

- Una licenza WFM
- L'autorizzazione Amministra WFM
- Autorizzazione Amministra pianificazioni
- Accesso amministratore di sistema
- Un ACD configurato

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > dati storici > acquisizione di dati storici

Procedure

Eseguire una richiesta di acquisizione dei dati cronologici

1. Selezionare e configurare i campi come desiderato.
2. Fare clic su Esegui .

Argomenti correlati

- Configurare un ACD
- Importare dati storici

Importare dati storici

Utilizzare la pagina Importa dati cronologici per importare dati cronologici sotto forma di file CSV in un ACD selezionato. Questa pagina è un'alternativa all'utilizzo dell'eseguibile WHIT, WFM Historical Import Template) per importare i dati cronologici (per ulteriori informazioni, vedere la *Guida* di riferimento all'importazione dei dati WFO Webex).

> **Nota** Se si ospita il proprio server dati, è possibile utilizzare WHIT per importare i dati cronologici nel cloud. Se si utilizza un server dati ospitato da Webex WFO nel cloud, è necessario utilizzare questa pagina per importare
> Dati storici.

Importare dati storici

1. Fare clic su **Scegli file** e quindi passare al percorso in cui è archiviato il file CSV. Fare clic su **Apri** per caricare il file nella pagina.
2. Dall'elenco **a discesa Seleziona destinazione ACD** campo, selezionare il ACD in cui si desidera importare i dati cronologici.
3. Dall'elenco **a discesa Fuso** orario, selezionare il fuso orario che si desidera applicare ai dati cronologici. Il valore predefinito è UTC. L'opzione Tenant è il fuso orario del tenant impostato per il tenant dall'amministratore di sistema nella pagina Tenant.
4. Mappare i campi del file CSV ai campi di importazione elencati nella pagina. Impostare il tipo di dati per i campi data e periodo.
5. Fai clic su **Importa**.

Descrizioni dei campi

I campi nel file CSV devono contenere i seguenti dati. Il campo può essere denominato qualsiasi cosa, poiché verrà mappato al campo di importazione prima dell'importazione. I campi possono essere in qualsiasi ordine nel file CSV.

> **IMPORTANTE** Il file deve includere serviceName o serviceNumber, ma non entrambi.

Importa nome campo	Descrizione
abandonedCalls	(Obbligatorio) Numero totale di chiamate abbandonate nella coda del servizio Durante il periodo.

Importa nome campo	Descrizione
ASA	(Opzionale) Velocità media di risposta in secondi nella coda di servizio durante il periodo.
avgACWTime	(Obbligatorio) Tempo di lavoro medio dopo la chiamata in secondi per tutte le chiamate gestito nella coda del servizio durante il periodo. Include tutto il tempo speso per le chiamate gestite in questo periodo, incluso il tempo trascorso in altri periodi.
avgTalkTime finestra di dialogo	(Obbligatorio) Il tempo medio di conversazione in secondi per tutte le chiamate gestite nella coda di servizio durante il periodo. Questo valore include tutto il tempo speso per le chiamate gestite in questo periodo, incluso il tempo trascorso in altri periodi. Ad esempio, se hai ricevuto una sola chiamata in questo periodo ed è durata 45 minuti, il tempo medio di conversazione è 45 ÷ 1 minuti = 45 minuti = 2700 secondi.
contattiInQueue	(Opzionale) Numero massimo di contatti in coda nel servizio coda durante il periodo. Questo vale solo per le code di servizio non interattive.
dattero	(Obbligatorio) La data dei dati.
gestiteChiamate	(Obbligatorio) Numero totale di chiamate elaborate nella coda del servizio Durante il periodo.
occupancyRatio	(Opzionale) Il rapporto di occupazione per la coda di servizio durante il periodo. Questo valore è espresso come numero intero compreso tra 1 e 100.
periodo	(Obbligatorio) Intervallo di 30 minuti al giorno per i dati, in formato HH:MM.
qtyOfAgents	(Opzionale) Il numero di agenti in servizio nella coda del servizio durante Il periodo.
Chiamate ricevute	(Obbligatorio) Il numero totale di chiamate ricevute nella coda del servizio durante Il periodo.
serviceLevel	(Opzionale) Percentuale del livello di servizio per la coda del servizio durante il periodo. Questo valore è espresso come numero intero compreso tra 1 e 100.
serviceName	Nome della coda di servizio. Questo campo è obbligatorio se serviceNumber è

Importa nome campo	Descrizione
	Non incluso nel file.
serviceNumber	ID della coda di servizio nella ACD. Questo campo è obbligatorio se l'opzione serviceName non è incluso nel file. **Nota** Se questo ID contiene zeri iniziali (ad esempio, 00005), l'importazione potrebbe non riuscire. Questi ID non devono contenere Zeri iniziali per evitare che si verifichi il problema.
transferredCalls	(Opzionale) Numero totale di chiamate trasferite nella coda del servizio Durante il periodo.

Creare descrizioni per i codici motivo

Utilizzare la pagina Descrizioni codice motivo per creare set di descrizioni del codice motivo e quindi associare tali set a una o più code di servizio. I codici motivo (noti anche come "codici aux" o "codici NR") hanno origine nel tuo ACD. Se si dispone di più ACD, è necessario impostare set di descrizione del codice motivo diversi per le code dei servizi in ciascuno di tali ACD.

Una volta configurato il testo descrittivo per i codici motivo, tali descrizioni appariranno nel cassetto Aderenza pianificazioni agenti e nel widget Dashboard Aderenza in tempo reale anziché codici motivo numerici.

Nota Le descrizioni dei codici per cui vengono visualizzate per un agente sono quelle della coda del servizio, ovvero la coda del servizio principale dell'agente. Se l'agente non dispone di una coda di servizio principale, nessun codice motivo
Vengono visualizzate le descrizioni.

Nota Se viene modificato un set di descrizioni del codice motivo, le modifiche vengono riflesse sia nei dati correnti che in quelli cronologici. Le versioni precedenti del set non vengono archiviate.

Il ruolo richiede l'autorizzazione Amministra WFM per creare e gestire set di codici motivo e l'autorizzazione Modifica pianificazioni per visualizzare i codici motivo nel cassetto Aderenza.

Creare un set di descrizioni del codice motivo

1. Selezionare l'opzione **Crea un nuovo set** di descrizioni del codice motivo.
2. Immettere un nome univoco per il nuovo set di descrizioni del codice motivo.

3. Fare clic su **Aggiungi riga**. Nella nuova riga della tabella, inserisci l'ID codice motivo e una descrizione testuale. La descrizione può essere lunga al massimo 20 caratteri e contenere caratteri speciali ad eccezione di una virgola (,) o di un cancelletto (#).

   Nota Non è necessaria una descrizione: è possibile aggiungere una riga con solo l'ID codice motivo.

4. Continuare ad aggiungere righe con ID codice motivo e descrizioni fino al completamento del set.
5. Fai clic su **Salva**.

Modificare un set di descrizioni del codice motivo esistente

1. Selezionare l'opzione **Modifica o elimina un set** di descrizioni del codice motivo.
2. Selezionare il set che si desidera modificare dall'elenco a discesa Nome set Descrizione codice motivo.
3. È possibile effettuare le seguenti modifiche:
   - Modifica la riga della tabella per cambiare il numero di codice motivo o la descrizione.
   - Per eliminare una riga, selezionarla e fare clic su **Elimina riga**.
   - Rinominare il set di descrizioni del codice motivo.
4. Fai clic su **Salva**.

Eliminare un set di descrizioni del codice motivo esistente

1. Selezionare l'opzione **Modifica o elimina un set** di descrizioni del codice motivo.
2. Selezionare il set che si desidera modificare dall'elenco a discesa Nome set Descrizione codice motivo.
3. Fai clic su **Elimina**.

   Nota Quando un set di descrizioni del codice motivo viene eliminato, i codici motivo cronologici, attuali e futuri visualizzano l'ID codice motivo e non la descrizione del codice motivo per qualsiasi servizio
   Code assegnate al set eliminato.

Assegnare una descrizione del codice motivo impostata a una o più code di servizio

1. Selezionare l'opzione **Assegna una descrizione del codice motivo impostata a una o più code di** servizio.
2. Selezionare un set di descrizione del codice motivo dall'elenco a discesa.
3. Selezionare un ACD dall'elenco a discesa ACD.
4. Le code dei servizi visualizzate nel riquadro Disponibile sono quelle all'interno della vista principale e associate al ACD selezionato. Spostare le code dei servizi a cui si desidera assegnare questo set dal riquadro Disponibile al riquadro Assegnato. Code di servizio già assegnate al set

Vengono visualizzati nel riquadro Assegnati.

> **Nota** Un set di descrizioni del codice motivo può essere assegnato a più code di servizio, ma a una coda del servizio può essere assegnato un solo set di descrizione del codice motivo.

5. Fai clic su **Salva**.

Personalizzare le mappature dello stato di aderenza

Utilizzare la pagina Mappatura stato aderenza per specificare quali stati dell'agente e codici motivo determinano se un agente è conforme a un'attività pianificata e quali attività pianificate vengono utilizzate per calcolare le percentuali di aderenza dell'agente.

Le impostazioni predefinite sono il metodo più comune per calcolare l'aderenza e non è necessario modificarle. Tuttavia, le impostazioni possono essere personalizzate per il contact center, se lo si desidera.

Gli agenti vengono visualizzati come in aderenza se si trovano in uno degli stati dell'agente mappati a una specifica attività pianificata. Se si trovano in uno stato agente non mappato all'attività pianificata, vengono visualizzati come non aderenti.

Prerequisiti

Assicurarsi che la connessione ACD sia configurata e fornire dati in tempo reale con i codici motivo da WFM.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > WFM > WFM configurazione > mappatura dello stato di aderenza

Procedura

Eseguire la procedura seguente per gestire i mapping dello stato di aderenza.

Gestire le mappature dello stato di aderenza

1. Per ogni attività pianificata, configurare almeno uno stato dell'agente che si desidera considerare aderente. Lo stato dell'agente viene utilizzato per calcolare il rispetto dell'attività di pianificazione. Se è necessario aggiungere un campo stato agente, fare clic su **Aggiungi**. Se è necessario eliminare un campo stato agente, selezionare il campo e fare clic su **Elimina**.
2. Configurare i codici motivo che si desidera considerare conformi per le attività pianificate che utilizzano i codici motivo. I valori validi sono qualsiasi carattere alfabetico, numeri da 1 a 65535 e simboli ad eccezione della virgola.

- Un campo vuoto indica tutti i codici motivo considerati.
- Un trattino tra i numeri indica un intervallo. "1-3" significa che vengono considerati i codici motivo 1, 2 e 3.
- Una virgola tra numeri o stringhe alfabetiche indica numeri e stringhe specifici. "1,3,5,email,@chat" significa che vengono considerati i codici motivo 1, 3, 5, e-mail e @chat.
- È possibile utilizzare una combinazione di un intervallo di numeri e numeri e stringhe di caratteri specifici (ad esempio, "1–5,7,9,12,email,lavoro di follow-up").
- (Opzionale) Anteporre al codice motivo l'ID ACD e un cancelletto per distinguere i codici motivo che hanno origine in diversi ACD (vedi sotto per ulteriori informazioni).

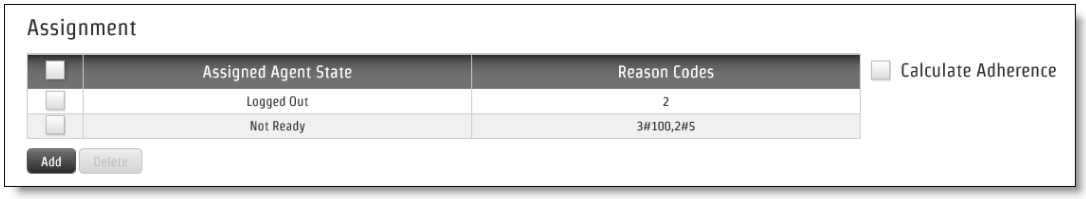
3. Selezionare la casella di controllo Calcola aderenza accanto all'attività per includere i dati di aderenza temporale per tale attività pianificata quando vengono calcolate le percentuali di aderenza dell'agente.
4. Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche.

Nota Per ripristinare le impostazioni di mappatura dello stato di aderenza alla configurazione predefinita, fare clic su **Reimposta**.

Esempio

BUONE PRATICHE

Nella figura seguente, un amministratore ha mappato due stati ACD agente, Disconnesso (con codice motivo 2) e Non pronto (con codici motivo 3#100 e 2#5), all'attività di pianificazione delle assegnazioni. Ciò significa che quando un agente è pianificato con un'attività di assegnazione, tale agente deve essere nello stato agente disconnesso con codice motivo 2 o nello stato agente Non pronto con codice motivo 100 (in ACD 3) o 5 (in ACD 2) per essere in aderenza. Qualsiasi altro codice di stato o motivo dell'agente durante l'orario pianificato comporterà la non conformità dell'agente.



L'amministratore non ha selezionato la casella di controllo Calcola aderenza. Ciò significa che, indipendentemente dal fatto che gli utenti aderiscano o meno all'attività di pianificazione delle assegnazioni, ciò non avrà alcuna influenza sul punteggio percentuale di aderenza di tale agente.

ID ACD e codici motivo

Se il sistema dispone di più ACD, potrebbe essere necessario indicare a quale ACD appartiene un codice motivo. Ad esempio, se il Reason Code 6 è presente sia in ACD 1 che in ACD 2, ma significa qualcosa di diverso in ciascuno, è necessario distinguerli.

A tale scopo, quando si immette un codice motivo per gli stati agente Non pronto o Disconnesso, utilizzare il seguente formato:

<ACD Codice ID>#<motivo>

L'ID ACD utilizzato è l'ID configurato nella pagina Configurazione ACD (vedere Configurare un ACD).

ESEMPIO Sia ACD 2 che ACD 3 usano il codice motivo 23, ma non significano la stessa cosa. Per assegnare il codice motivo 23 configurato in ACD 2 allo stato dell'agente disconnesso, immettere **2#23** nel campo Codici motivo.

Se un codice motivo ha lo stesso significato in più ACD o è univoco per un solo ACD, non è necessario aggiungere l'ID ACD al codice motivo. Se vuoi indicare un intervallo di codici motivo all'interno di un ACD specifico, aggiungi l'ID ACD e il cancelletto prima del primo codice motivo nell'intervallo: **3#1–5**.

NOTA I codici motivo vengono visualizzati altrove in Cisco, ad esempio nel riquadro Dettagli aderenza nella pagina Pianificazioni agenti, ma non l'ID ACD aggiunto qui. L'ID ACD è necessario Solo quando si configura la mappatura dello stato di aderenza in più ambienti ACD.

Mapping dello stato di aderenza per code di servizio non interattive

È possibile calcolare l'aderenza per le code di servizio non interattive (ad esempio, quelle che gestiscono la posta elettronica dei clienti). Poiché le impostazioni predefinite sono destinate alle code di servizio che supportano i contatti interattivi dei clienti, è necessario configurare mapping personalizzati di tutti gli stati ACD in cui gli agenti possono trovarsi quando gestiscono contatti non interattivi.

ESEMPIO

È possibile che il contact center desideri mappare i seguenti stati dell'agente all'attività In servizio per una coda di servizio che supporta i contatti dei clienti non interattivi:

- Pronto disponibile
- Parlare
- Dopo il lavoro di contatto
- Attesa
- Fuori servizio (codice motivo 10)
- Non pronto (codice motivo 20)

Configurare le impostazioni di WFM a livello di sistema

Utilizzare la pagina Impostazioni globali per impostare i parametri a livello di sistema per WFM. Questi parametri sono descritti di seguito.

> **Nota** Gli utenti devono aggiornare o riavviare il browser per rendere effettive le modifiche alle impostazioni globali.

Primo giorno della settimana

Il primo giorno della settimana per il programma. Il valore predefinito è Sunday.

> **Nota** Se si modifica questa impostazione dopo aver già impostato e assegnato le rotazioni dei turni di lavoro, sarà necessario creare nuove rotazioni dei turni di lavoro per incorporare la modifica.

Se gli agenti hanno completato la pianificazione dinamica, sarà necessario ripianificare tutta la pianificazione dinamica.

Numero di settimane pianificate visibili agli agenti

Il numero di settimane future visualizzate quando gli agenti accedono alle loro pianificazioni.

Mese di inizio delle vacanze

(Solo sistemi senza integrazione HRMS) Il mese che è l'inizio dell'anno di vacanza. Il primo giorno di questo mese, le ore di ferie disponibili vengono reimpostate sulle ore configurate nei piani di ferie assegnati agli agenti.

FTE a pagamento al giorno

Il numero predefinito di ore retribuite al giorno lavorate da un equivalente a tempo pieno. Questo valore viene utilizzato solo per scopi di pianificazione delle vacanze, pianificazione strategica e previsione strategica.

Pagato FTE a settimana

Il numero predefinito di ore settimanali retribuite lavorate da un equivalente a tempo pieno. Questo valore viene utilizzato solo a scopo di pianificazione strategica e previsione strategica.

In servizio FTE al giorno

Il numero predefinito di ore di servizio al giorno lavorate da un equivalente a tempo pieno. Questo valore viene utilizzato per i totali di riepilogo degli agenti in produzione e per le previsioni denominate.

FTE giorni alla settimana

Il numero predefinito di ore settimanali in servizio lavorate da un equivalente a tempo pieno. Questo valore viene utilizzato per i totali di riepilogo degli agenti in produzione e per le previsioni denominate.

Avviso di conflitto pianificazione agente

Quando la casella di controllo "Abilita avvisi per conflitti di modifica della pagina Pianificazione agente" è selezionata, le modifiche di pianificazione proposte nella pagina Pianificazioni agenti che potrebbero sovrascrivere tutta o parte di un'attività esistente attivano un messaggio di avviso. La persona che modifica la pianificazione dell'agente ha la possibilità di procedere con la modifica nonostante possibili conflitti, spostare l'attività esistente o annullare la modifica della pianificazione.

Quando la casella di controllo è deselezionata (impostazione predefinita), la pianificazione dell'agente viene modificata senza alcun avviso di conflitti di pianificazione.

Assegnazioni di tempo libero

Il campo Unità di visualizzazione imposta il formato in cui gli utenti visualizzano le assegnazioni di tempo libero: ETP (equivalenti a tempo pieno) o ore.

Seleziona la casella di controllo "Consenti agli agenti di visualizzare le assegnazioni del tempo libero" se desideri consentire agli agenti di vedere le assegnazioni di permessi disponibili quando richiedono il tempo libero. Se questa casella di controllo è selezionata, nella finestra di dialogo Richiesta di tempo libero viene visualizzato un pulsante denominato "Assegnazioni di permessi".

> **NOTA** Le assegnazioni di permessi in una richiesta di tempo libero vengono sempre visualizzate come ETP anche se l'unità di visualizzazione è impostata su ore.

Tempo di rivalutazione della lista di attesa del flusso di lavoro

In questo modo viene impostata l'ora giornaliera in cui la lista di attesa del flusso di lavoro viene rivalutata per possibili azioni.

Contatti previsti visualizzati come decimali

Selezionare la casella di controllo "Abilita contatti previsti come decimali" per consentire al valore utilizzato durante l'importazione, la visualizzazione e la modifica dei contatti previsti di contenere fino a due posizioni decimali. Quando la casella di controllo è deselezionata (impostazione predefinita), i contatti previsti vengono visualizzati come numeri interi.

> **Nota** Se questa funzionalità è disattivata dopo l'immissione di dati con due cifre decimali in una distribuzione o previsione, tali valori vengono arrotondati al numero intero più vicino. Se la funzione viene riattivata,
> I decimali immessi vengono nuovamente visualizzati, a meno che un valore non sia stato modificato manualmente, nel qual caso i decimali vengono persi. I calcoli vengono eseguiti utilizzando i decimali anche se tali decimali non vengono visualizzati.

Frequenza di aggiornamento dell'aderenza in tempo reale

Utilizzare questa impostazione per selezionare la frequenza con cui i dati di aderenza in tempo reale vengono aggiornati nei widget della dashboard e nei cassetti di copertura della pianificazione degli agenti. L'impostazione predefinita è 30 secondi. L'intervallo scelto non influisce sull'acquisizione in tempo reale dei dati cronologici.

> **Nota** Questo può variare alcuni secondi al di sopra o al di sotto della frequenza di aggiornamento

configurata a causa di fattori ambientali quali la rete e l'elaborazione delle richieste, poiché è possibile inviare più richieste all'indirizzo

Tempi diversi con conseguenti frequenze di aggiornamento diverse nel cassetto Aderenza.

Impostazioni di calcolo dell'aderenza e della conformità

Per impostazione predefinita, il calcolo dell'aderenza e della conformità (ACC) viene eseguito ogni notte alle 4:00 AM (ora del cliente) e per impostazione predefinita viene ricalcolato gli ultimi cinque giorni. Ciò fornisce punteggi aggiornati di aderenza e conformità degli agenti in base alle recenti modifiche apportate alle pianificazioni modificate dopo la generazione. Questa impostazione consente di modificare questi valori predefiniti in valori che funzionano meglio per il contact center.

Nel campo Finestra di calcolo cronologico, inserisci il numero di giorni passati per i quali WFM calcola le percentuali di aderenza e conformità storiche. Il ricalcolo di queste percentuali ogni giorno consente di tenere conto delle correzioni nelle pianificazioni degli agenti nel calcolo per garantire che le percentuali degli agenti siano corrette.
Valore massimo = 45 giorni.

> **NOTA** Se il periodo di conservazione dei dettagli di aderenza dell'agente è inferiore al numero di giorni configurato per il calcolo cronologico (vedere Definizione del periodo di conservazione WFM), i giorni al di fuori del periodo di conservazione non vengono ricalcolati.

Nel campo Tempo di calcolo, selezionare l'ora del giorno in cui vengono calcolate le percentuali di aderenza e conformità. Valore predefinito = 4:00 AM.

Altri dettagli sulla pianificazione degli agenti

Quando la casella di controllo "Limita la visualizzazione pianificata solo per spostare l'ora di inizio/fine" è selezionata, gli orari di inizio e fine per l'attività pianificata dell'agente sono nascosti agli agenti quando visualizzano gli orari di un altro agente.
Saranno visibili solo gli orari di inizio e fine del turno dell'agente.

Abilitazione dei commenti da agente ad agente

Seleziona la casella di controllo "Consenti commenti da agente ad agente" per consentire agli agenti di inserire commenti nel mentoring, pianificare le negoziazioni e pianificare le richieste di offerta che possono essere lette da altri agenti. I commenti sono abilitati per impostazione predefinita.

Quando la casella di controllo è deselezionata, gli agenti non possono più inserire commenti in questo tipo di richieste o una descrizione in una richiesta di tutoraggio. Possono comunque visualizzare i commenti degli utenti di livello superiore, ad esempio i supervisori, e scrivere commenti ai supervisori durante il tempo libero e le richieste di eccezione. Se la casella di controllo viene deselezionata dopo l'inserimento dei commenti, tali commenti saranno ancora visibili, ma non potranno essere modificati.

Dividi chiamate abbandonate nella coda di precisione

(Applicabile solo se si utilizza un Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD) Selezionare la casella di controllo "Dividi chiamate abbandonate in coda di precisione" per dividere il numero totale di chiamate abbandonate tra le code di servizio create WFM quando si utilizzano code di precisione Unified CCE. Il numero di chiamate viene suddiviso nel modo più uniforme possibile tra le code dei servizi e verrà sempre sommato al numero totale di chiamate abbandonate per la coda di precisione. Se la casella di controllo non è

selezionata e si dispone di code di Unified CCE ACD e precisione,

WFM assegna il numero totale di chiamate abbandonate a ogni coda del servizio, il che si traduce in previsioni e report imprecisi.

Sincronizzazione iCal con SSO

Se il tuo ambiente utilizza l'autenticazione SAML, seleziona la casella di controllo "Sincronizzazione iCal con SSO" per consentire agli agenti di accedere ai propri programmi al di fuori del lavoro tramite un'applicazione di calendario di terze parti come Microsoft Outlook, Google Calendar o Apple Calendar. Webex WFO rende disponibile agli agenti l'opzione Calendario mobile sulla barra degli strumenti Pianificazione personale, che fornisce loro un URL univoco che possono utilizzare per creare una sottoscrizione alla propria pianificazione del lavoro nell'applicazione di calendario.

Quando si deseleziona questa casella di controllo, Webex WFO rimuove l'opzione Calendario mobile dalla pagina Calendario personale e disattiva tutti gli URL attualmente utilizzati dagli agenti. Gli agenti non possono più creare nuove sottoscrizioni e Webex WFO non aggiorna più i calendari di terze parti.

Per ulteriori informazioni su come configurare Webex WFO in modo che gli agenti possano accedere alle proprie pianificazioni al di fuori del lavoro quando è abilitata l'autenticazione SAML, vedere Visualizzare la pianificazione in un'altra app calendario.

Pianifica profilo di rilascio

(Opzionale) Profilo di rilascio pianificato che si applica ai nuovi agenti per impostazione predefinita. Se questa impostazione viene lasciata vuota, tutte le pianificazioni vengono visualizzate ai nuovi agenti in base all'impostazione globale WFM Numero di settimane visibili nelle pianificazioni agente. Vedere Personalizzare quando vengono rilasciate le pianificazioni.

Numero massimo di tentativi di ottimizzazione della pianificazione

Immettere il numero massimo di tentativi effettuati WFM (1-30) per spostare le attività al fine di ottimizzare le pianificazioni. L'ottimizzazione della pianificazione viene attivata dall'azione Ottimizza pianificazioni nella pagina Pianificazioni agenti.

Definire il periodo di conservazione WFM

Utilizzare la pagina Conservazione per definire per quanto tempo vengono conservati determinati tipi di dati WFM. Si noti che i lunghi tempi di conservazione, in particolare per i contact center di grandi dimensioni, richiedono più spazio di archiviazione del sistema. Vedere la *Guida* alla progettazione WFO Webex per le linee guida sul dimensionamento.

> **Nota** Un periodo di conservazione pari a 0 indica che non vengono conservati dati. L'impostazione di un periodo di conservazione attiva la conservazione. I periodi massimi di conservazione vengono configurati dall'amministratore di sistema. È possibile
> Configurare periodi di conservazione compresi tra 0 e non più di tali massimi.

I dati per i quali è possibile impostare periodi di conservazione sono descritti di seguito.

Dettagli sull'aderenza dell'agente

Dati sullo stato dell'agente necessari per calcolare l'aderenza. Questi dati includono ogni stato del telefono inserito da ogni agente per ogni giorno. Periodo di conservazione predefinito = 0.

WFM Dati previsionali, programma, richiesti e storici

Questi dati includono:

- Previsioni
- Pianificazioni
- Richieste dell'utente (ad esempio, richieste di messaggistica da parte degli agenti)
- Eccezioni assegnate
- Dati storici del servizio
- Dati sulla produttività

degli agenti Periodo di

conservazione predefinito = 0.

WFM Risoluzione dei problemi dei dati

Questi dati includono:

- Produttività degli agenti GIS e file di dati cronologici del servizio importati in WFM da GIS Connector Tool
- File di report delle ferie importati da HRMS

Periodo di conservazione predefinito = 0.

Cronologia revisioni pianificate

Cronologia delle modifiche apportate a tutte le pianificazioni degli agenti in modo che le pianificazioni possano essere ripristinate alle versioni precedenti, se necessario. Periodo di conservazione predefinito = 7 giorni.

Gestire i valori dei metadati delle attività

I valori dei metadati delle attività sono informazioni aggiuntive che è possibile utilizzare per classificare le varie attività che costituiscono le pianificazioni degli agenti. Queste attività includono pranzi, pause, eccezioni, progetti, turni di lavoro di tipo assegnativo, straordinari, tempo in servizio e tempo di servizio chiuso.

I metadati delle attività vengono visualizzati come campi preconfigurati che gli analisti selezionano successivamente da un elenco a discesa. È possibile creare report sui metadati delle attività in Esplora dati, ma non vengono visualizzati.

Prerequisiti

Si dispone delle autorizzazioni Amministra pianificazioni e Amministra WFM.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > WFM > attività > metadati delle attività

Procedure

Creare un nuovo valore di metadati dell'attività

1. Selezionare **Crea un nuovo valore** di metadati attività.
2. Immettere il nome dei metadati nel **campo Valore** .
3. Fai clic su **Salva**. Viene visualizzato un messaggio di conferma.

Modificare il valore dei metadati di un'attività esistente

1. Selezionare **Modifica o elimina il valore** dei metadati di un'attività esistente.
2. Selezionare il valore che si desidera modificare e quindi modificarlo come desiderato.
3. Fai clic su **Salva**. Viene visualizzato un messaggio di conferma.

> **NOTA**
> La modifica dei valori dei metadati non modifica i valori dei metadati per le attività che sono già state aggiunte alla pianificazione di un agente. Per modificare il valore dei metadati per un'attività inclusa nella pianificazione di un agente, modificare il valore dei metadati e quindi effettuare una delle seguenti operazioni:
>
> - Invia una nuova richiesta di pianificazione
> - Inserire una nuova attività nella pianificazione dell'agente

Eliminare il valore dei metadati di un'attività esistente

> **Nota** Non è possibile eliminare i valori dei metadati assegnati alle attività incluse nelle pianificazioni degli agenti.

1. Selezionare **Modifica o elimina il valore** dei metadati di un'attività esistente.
2. Selezionare il valore dei metadati che si desidera eliminare.
3. Fai clic su **Elimina**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Metadati attività.
4. Fare clic su **Sì**. La finestra di dialogo Metadati attività si chiude e viene visualizzato un messaggio di conferma.

Assegnare un valore predefinito dei metadati dell'attività a pranzi e pause

1. Selezionare **Assegna un valore predefinito dei metadati dell'attività ai pranzi e alle** pause.
2. Selezionare il valore di metadati predefinito che si desidera assegnare ai pranzi e/o alle pause.
3. Fai clic su **Salva**. Viene visualizzato un messaggio di conferma.

Rimuovere un valore di metadati predefinito da un'attività

È possibile rimuovere un valore di metadati predefinito da un'attività nella stessa pagina in cui è stato assegnato.

1. Passare alla pagina in cui è stato assegnato il valore predefinito dei metadati.
2. Deselezionare il campo Metadati **attività** .
3. Fai clic su **Salva**.

> **NOTA**
> La rimozione di un valore predefinito dei metadati dell'attività non rimuove il valore dei metadati dalle attività che sono già state inserite nella pianificazione di un agente. Per rimuovere un valore di metadati predefinito da un'attività inclusa nella pianificazione di un agente, rimuovere il valore dei metadati dell'attività nella pagina in cui è stato assegnato e quindi effettuare una delle seguenti operazioni:
>
> - Invia una nuova richiesta di pianificazione
> - Inserire una nuova attività nella pianificazione dell'agente

Argomenti correlati

Per informazioni più dettagliate sui metadati delle attività, vedere Informazioni sui metadati delle attività. È possibile assegnare un valore di metadati predefinito a ogni singola attività creata:

- Gestisci eccezioni: assegna un valore di metadati predefinito a un'eccezione.
- Gestisci gruppi multiskill: assegna un valore di metadati predefinito alle attività In Service, Overtime o Closed Service per ogni gruppo multiskill.
- Gestisci progetti: assegna un valore di metadati predefinito a un progetto.
- Gestisci code di servizio: assegnare un valore di metadati predefinito alle attività In servizio, Straordinari o Servizio chiuso per ogni coda di servizio.
- Crea turni di lavoro: assegna un valore di metadati predefinito a un turno di lavoro.

Informazioni sui metadati dell'attività

Tra i molti altri usi, i valori dei metadati delle attività sono utili per integrare Webex WFO con il sistema di gestione delle risorse umane (HRMS).

> **ESEMPIO** Si creano valori di metadati uguali ai codici di pagamento utilizzati nel sistema HRMS e si assegnano questi valori di metadati alle attività nelle pianificazioni degli agenti. Quindi, utilizzando i turni
> Per agente API, esporti questi dati da Webex WFO e li importi nel tuo HRMS in modo da pagare correttamente gli agenti per il lavoro che completano.

Assegnazione di valori predefiniti dei metadati delle attività

Una volta creati i valori dei metadati, è possibile assegnare i valori dei metadati predefiniti alle pause e ai pranzi nella pagina Metadati attività. È inoltre possibile assegnare un valore di metadati predefinito a ogni singola attività creata:

- Gestione eccezioni: ogni attività di eccezione
- Gestione dei gruppi di più competenze: attività In servizio, Straordinari e Servizio chiuso per ogni gruppo di più competenze
- Gestisci progetti: ogni attività del progetto
- Gestione delle code di servizio: attività In servizio, Straordinari e Servizio chiuso per ogni coda di servizio
- Crea turni di lavoro: ogni turno di lavoro di tipo assegnazione

A differenza delle pause e dei pranzi, ogni singola attività creata nelle pagine sopra elencate può avere un valore di metadati predefinito diverso.

> **ESEMPIO** Hai già creato due valori di metadati nella pagina Metadati attività, Meet123 e Time456.
> Nella pagina Eccezioni vengono create due eccezioni diverse, Riunioni e Tempo libero.
> Puoi assegnare un valore di metadati diverso a ciascuno: Meet123 a Meetings e Time456 a Time Off.

Sovrascrivere i valori predefiniti dei metadati

È possibile ignorare i valori predefiniti dei metadati modificandoli o rimuovendoli quando si eseguono le operazioni seguenti:

- Quando si inserisce un'attività nella pagina Pianificazioni agenti (vedere Inserimento di un'attività).
- Quando aggiungi un'attività di tipo pausa o pranzo nella pagina Condizioni di lavoro (vedi Gestire le condizioni di lavoro).

Un valore di metadati assegnato a un'attività quando si inserisce un'attività nella pagina Pianificazioni agenti o quando si aggiunge un'attività nella pagina Condizioni di lavoro non diventa il valore di metadati predefinito per tale attività. È possibile modificare il valore predefinito dei metadati per un'attività solo nella pagina appropriata in Gestione applicazioni.

Se non si assegna un valore di metadati predefinito a un'attività, il campo del valore dei metadati è vuoto se si inserisce tale attività nella pagina Pianificazioni agenti o se si aggiunge tale attività nella pagina Condizioni di lavoro. È comunque possibile assegnare un valore di metadati a un'attività che non dispone di un valore di metadati predefinito, ma tale valore di metadati si applica solo all'attività che si sta aggiungendo, non ad altre aggiunte in futuro.

Descrizioni dei campi

La tabella seguente descrive i campi nella pagina Metadati attività quando si modifica, elimina o si crea un valore di metadati dell'attività oppure quando si assegna un valore predefinito dei metadati dell'attività ai pranzi e alle pause. Tutti i campi sono facoltativi.

Campo	Descrizione
Rompere	Valore predefinito dei metadati per le interruzioni.
Pranzo	Valore predefinito dei metadati per i pranzi.
Valore	Nome del valore dei metadati. Numero massimo di caratteri = 50.

Configurare Teleopti

Utilizzare la pagina Configurazione Teleopti per aggiungere un **collegamento WFM** Teleopti nel menu principale di Webex WFO. Quando gli agenti o i supervisori fanno clic su questo collegamento, accedono al loro sito Teleopti.

Prerequisiti

- L'organizzazione dispone di un'implementazione cloud.
- La tua organizzazione utilizza Teleopti per agenti o supervisori.
- Si dispone dell'autorizzazione Aggiorna tenant in Webex WFO.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > Amministrazione di sistemi > globali > configurazione Teleopti

Procedure

Consentire ad agenti e supervisori di collegarsi a Teleopti tramite Webex WFO

1. Selezionare il tenant WFO Webex dall'elenco **a discesa Scegli un tenant** .
2. Selezionare la casella di **controllo Abilita navigazione** Teleopti.
3. Immettere l'URL Teleopti del tenant nel **campo URL** Teleopti.
4. Fare clic su **URL** di prova. Il sito Web si apre in una nuova scheda.
5. Fai clic su **Salva**.

Rimuovere il collegamento Teleopti WFM

1. Selezionare il tenant WFO Webex dall'elenco **a discesa Scegli un tenant** .
2. Deselezionare la casella di **controllo Abilita navigazione** Teleopti. Il **campo URL** Teleopti scompare.
3. Fai clic su **Salva**.

Configura analisi

Utilizza la pagina Configurazione Analytics per impostare i parametri Analytics a livello di account.

Prerequisiti

- L'organizzazione dispone di una delle seguenti licenze:
  - Elementi essenziali di Analytics
  - Analisi aziendale
  - Analisi desktop
- Si dispone di almeno una delle seguenti autorizzazioni:
  - Amministrazione di Speech Analytics
  - Amministrazione di Speech to Text Analytics
  - Amministrare Desktop Analytics
  - Amministrazione dell'analisi del testo
- Hai bisogno di dashboard di Analytics disponibili se scegli di condividerle.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > configurazione di Analytics > Analytics

Procedure

Condividi dashboard

I dashboard condivisi possono essere visualizzati da tutti gli utenti.

1. **Nella sezione Condividi dashboard** selezionare **Abilita condivisione** dashboard.
2. Fai clic su **Salva**.

Configurare la durata della conservazione dei dati

Utilizza i **campi Dati** analitici per configurare il periodo di tempo in giorni, mesi o anni in cui desideri conservare i dati di Analytics.

Quando viene eseguita l'attività Manutenzione indice, Webex WFO cancella i dati di Analytics precedenti al periodo di conservazione impostato.

> **Nota** Per impostazione predefinita, l'attività di manutenzione dell'indice viene eseguita alle 2:00 AM. L'amministratore di sistema può ripianificare l'attività di manutenzione dell'indice in modo che venga eseguita in un momento diverso nella pagina Gestione attività.

La riduzione di un periodo di conservazione dopo che è stato impostato inizialmente può comportare l'eliminazione dei dati. L'aumento di un periodo di conservazione comporterà un maggiore utilizzo dello spazio di archiviazione. La modifica di questo valore deve essere considerata attentamente. Il periodo massimo predefinito di conservazione dei dati è 24 mesi. Tuttavia, l'amministratore di sistema può aumentare o abbassare questo valore predefinito come richiesto per la società.

Impostare l'intervallo di acquisizione del desktop

Utilizzare il **campo Minuti** in Caricamento dati di acquisizione desktop per scegliere l'intervallo, in minuti, in cui caricare i dati di acquisizione desktop. L'intervallo predefinito è 10 minuti.

> **Nota** I dati di acquisizione del desktop vengono caricati all'intervallo specificato anche se l'utente non ha effettuato l'accesso.

Argomenti correlati

- Panoramica dei dashboard di analisi
- Identificare i siti web e le app che devono essere monitorati da Analytics

Amministrare e mantenere Webex WFO

L'amministrazione e il mantenimento Webex WFO comportano quanto segue:

- Monitorare lo stato dei Data Server configurati.
- Configurare la funzione di gamification.
- Stabilire gli obiettivi per gli indicatori di prestazioni chiave (KPI) che si desidera rendere disponibili per il monitoraggio in un report o dashboard di Esplora dati.
- Cercare, rivedere e identificare le modifiche apportate dagli utenti o dal sistema in Webex WFO, formando un "audit trail".
- Monitorare le connessioni client al server WFO Webex.
- Monitorare lo stato delle esportazioni pianificate di contatti all'ingrosso.
- Informare gli utenti sugli eventi di sistema tramite notifiche.

Monitorare lo stato del server dati

La pagina Stato server dati consente di monitorare lo stato dei server dati configurati. È possibile visualizzare se lo stato della connessione è attualmente connesso o disconnesso e la data e l'ora dell'ultimo evento ricevuto per ciascun server dati.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > monitoraggio globale > > stato del server dati

Procedure

Visualizzare lo stato del server dati

Viene visualizzato un elenco di server dati configurati. Fare clic su **Aggiorna** per aggiornare l'elenco. Tra i campi per ogni server dati ci sono:

- **Connessione** : lo stato della connessione del server dati configurato, che può essere connesso o disconnesso.
- **Funzioni** abilitate: un elenco delle funzionalità di configurazione del server dati configurate disponibile nella pagina Configura server dati .
- **Server** dati: visualizza l'ID del server condiviso dal database.
- **Azioni** : fare clic su **Modifica** per passare alla pagina Configurazione server dati.

Argomenti correlati

- Configurazione del server dati: informazioni su come configurare i server dati per i tenant.

Download dei log del server dati

Nella pagina Registri server dati è possibile richiedere file di registro ai server dati del sistema, monitorare lo stato di avanzamento dei registri mentre vengono compressi in un file ZIP e scaricare i registri quando sono pronti. Se le notifiche Recupera errore registri server dati e Recupera registri server dati operazione sono abilitate, è anche possibile scaricare i registri dalla notifica ricevuta quando Webex WFO ha terminato l'elaborazione della richiesta.

È possibile richiedere log per un solo server dati alla volta.

Prerequisiti

Si dispone dell'autorizzazione Monitoraggio agente.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > monitoraggio globale > > registri del server dati

Procedure

Download dei log del server dati

La pagina Registri server dati contiene tre sezioni: Registri server dati, Filtro log e Richieste registro.

1. Nella tabella Log server dati selezionare il server dati con i log che si desidera recuperare.

   I registri possono avere lo **stato Connesso** True o **False**. *True* indica che il server dati è connesso. *False* indica che il server dati è disconnesso. Non è possibile richiedere registri per server dati condivisi o per server dati con stato Connesso false.

   > **Nota** Nel **campo Versione** , se la versione del server dati è precedente alla 10.3.4, Webex WFO non aggiunge la richiesta alla tabella delle richieste di log. Al contrario, si riceve una notifica quando i registri sono pronti per essere scaricati. Per ricevere la notifica, è necessario essere abilitati a ricevere il
   > Notifiche Retrieve Data Server Logs Error e Retrieve Data Server Logs Success (vedere Configurare le notifiche).

2. Configurare l'intervallo Log **FilterDate (facoltativo, lasciare vuoti i** campi Data **di inizio e** Data **di fine per richiedere l'intero log) e** Tipo di file.

   Le opzioni del tipo di file sono le seguenti:

- **ctiService.dbg** : file di registro di debug per il servizio CTI.
- **ctiService.log** : i file di registro per il servizio CTI.
- **dataGathering.dbg** : file di registro del debug per il servizio di raccolta dati.
- **dataGathering.log** : i file di log per il servizio di raccolta dati.
- **siprec.dbg** : file di registro del debug per il servizio SIPREC.
- **siprec.log** — I file di log per il servizio SIPREC.
- **voiceRecordServer.dbg** : file di debug per il servizio Voice Record Server.
- **voiceRecordServer.log** : i file di registro per il servizio Voice Record Server.

3. Fare clic su **Richiedi registri**. Webex WFO aggiunge la richiesta alla tabella Richieste di log. Gli stati dei registri possono essere i seguenti: **Operazione riuscita**, **Scaduta** e **In corso**. È inoltre possibile che venga visualizzato un messaggio di errore. Verificare che il server dati sia connesso se viene visualizzato un messaggio di errore.
4. Quando lo stato della richiesta è Operazione riuscita, fare clic sull'icona **Download** . I registri vengono scaricati come file ZIP denominato data_server_logs_<numero richiesta>.zip.

   È possibile scaricare i registri per un massimo di tre giorni dopo la richiesta.

Argomenti correlati

- Configurazione del server dati: ulteriori informazioni sulla configurazione del server dati per i tenant.
- Monitorare lo stato del server dati

Configurare la gamification

La sezione Gestione prestazioni di Gestione applicazioni viene utilizzata dagli amministratori per configurare le funzionalità delle prestazioni del prodotto. Performance Management consente di configurare la funzionalità di gamification.

Raccogli dati sulle prestazioni per la gamification

Puoi utilizzare i dati di aderenza degli agenti da WFM e i dati sulle prestazioni degli agenti dalle valutazioni QM nella gamification.

Prerequisiti

Disponi dell'autorizzazione Amministra Gamification e/o Amministra pianificazioni.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > Global > Performance Management > raccogliere dati sulle prestazioni

Procedure

Raccogli immediatamente i dati storici sulle prestazioni

Segui questi passaggi se hai iniziato con la gamification e disponi di metriche di dati preesistenti.

1. Selezionare l'opzione **Raccogli dati ora** .
2. Selezionare la metrica di prestazioni da raccogliere dall'elenco **a discesa Seleziona metrica** di prestazioni.

   NOTA La qualità raccoglie i dati dalle valutazioni degli agenti QM. Adherence raccoglie i dati di aderenza degli agenti da WFM.

3. Inserisci le date di inizio e fine del periodo di raccolta.
4. Selezionare il gruppo, il team o gli agenti per i quali si desidera acquisire i dati. Utilizzare Ctrl+clic per selezionare più agenti o CTRL+MAIUSC per selezionare un intervallo di agenti.
5. Fare clic su **Recupera dati** sulle prestazioni. Viene visualizzata la **finestra di dialogo Richiesta in coda** .
6. Fare clic su **Chiudi**.

Imposta raccolta dati ricorrenti

Attenersi alla seguente procedura per impostare ogni giorno l'ora in cui i dati sulle prestazioni vengono acquisiti automaticamente.

1. Selezionare l'opzione **Pianifica raccolta** dati.
2. Selezionare la metrica di prestazioni da raccogliere dall'elenco **a discesa Seleziona metrica** di prestazioni.
3. Selezionare l'ora del giorno in cui raccogliere i dati sulle prestazioni.
4. Fai clic su **Salva**. Viene visualizzato un messaggio di conferma.

Argomenti correlati

- Configura punti di gamification: crea e gestisci punti di gamification
- Configurare i livelli di gamification: creare e gestire i livelli di badge di gamification
- Gestisci categorie di prestazioni di gamification: specifica i dati acquisiti dalla raccolta dati ricorrente

Configurare i livelli di gamification

Gli agenti possono ricevere nuovi badge quando raggiungono il valore di punti specificato per un livello di raggiungimento. La pagina Livelli di gamification consente di creare gruppi di livelli, associare un badge a ciascun livello e definire un intervallo di periodi per ciascun livello. L'intervallo di periodi (in giorni) per ogni livello consente di controllare quanto indietro raccogliere i dati per il punteggio.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > livelli di gestione delle prestazioni > globali >

È possibile definire almeno tre livelli e al massimo dieci livelli. Si noti che i livelli sono numerati da zero a nove. Il valore in punti per il livello 0 è sempre definito come "- -", che indica qualsiasi valore di punti inferiore al livello 1, inclusi i valori in punti negativi.

Configurare i livelli di gamification

1. Scegli **Crea nuovo livello** badge.
2. Immettere un nome univoco per gli intervalli di livelli.
3. Inserisci un intervallo di periodi (in giorni) da cui desideri raccogliere i dati sul punteggio.
4. Selezionare il livello che si desidera modificare.
5. Immettere il valore minimo di punti per questo livello nel **campo Punti** .
6. Seleziona il badge da assegnare per questo livello.
7. Fai clic su **Salva**.

Descrizioni dei campi

Campo	Descrizioni
Seleziona livello	("Modifica o elimina un livello di badge esistente") Il badge esistente livello che si desidera modificare.
Livella	Nome di questo set di livelli di badge.
Definizione dell'intervallo di livelli	
Inserisci l'intervallo di periodi per questo livello	Numero di giorni da cui si desidera raccogliere i dati sul punteggio.

Campo	Descrizioni
Aggiungi livello	Aggiungere un livello di notifica alla tabella.
Livella	(Sola lettura) Numero del livello del badge.
Scambio ferroviario	Il numero di punti necessari per raggiungere questo livello.
Distintivo	Grafica del badge associata a questo livello.

Argomenti correlati

- Configura punti di gamification: crea e gestisci punti di gamification
- Gestisci categorie di prestazioni di gamification: specifica i dati acquisiti dalla raccolta dati ricorrente
- Raccogli dati sulle prestazioni per la gamification

Gestire le categorie di prestazioni di gamification

La pagina Categorie di prestazioni consente di definire un gruppo di prestazioni di gamification e assegnare agenti a tale gruppo di prestazioni.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > Global > Performance Management > categorie di prestazioni

Creare un gruppo di prestazioni e assegnare agenti

1. Scegliere **Crea un nuovo gruppo di prestazioni**.
2. Immettere un nome univoco per il gruppo di prestazioni.
3. Selezionare la metrica delle prestazioni in base alla quale misurare gli agenti in questo gruppo.
4. Selezionare il gruppo di livelli che si desidera utilizzare per definire i livelli.
5. Selezionare la configurazione dell'intervallo di punti che si desidera utilizzare per definire i valori dei punti.
6. Selezionare gli agenti che si desidera aggiungere a questo gruppo di prestazioni. È possibile selezionare gruppi e team e utilizzare i **campi Filtro** per cercare per nome. Utilizzare Ctrl+clic per selezionare più agenti.
7. Fai clic su **Salva**.

Descrizioni

Cam	Descrizione
Seleziona gruppo di prestazioni	(solo "Modifica o elimina un gruppo di prestazioni esistente") Le Gruppo di prestazioni che si desidera modificare.
Nome del gruppo di prestazioni	Nome del gruppo di prestazioni.
Impostazioni gruppo	
Seleziona metrica prestazioni	Metrica che si desidera utilizzare per assegnare un punteggio agli agenti. ▪ Aderenza: dati di aderenza degli agenti da WFM ▪ Qualità: dati sulle prestazioni degli agenti risultanti da valutazioni QM
Seleziona livello	I livelli di badge di gamification impostati per questo gruppo di prestazioni.
Seleziona intervallo di punti	Gli intervalli di punteggi e i valori dei punti assegnati per questo gruppo di prestazioni.
Partecipanti al gruppo di prestazioni	
Gruppo/Team/Agente	I gruppi, i team e gli agenti assegnati a questo gruppo di prestazioni.

Argomenti correlati

- Configura punti di gamification: crea e gestisci punti di gamification
- Configurare i livelli di gamification: creare e gestire i livelli di badge di gamification
- Raccogli dati sulle prestazioni per la gamification

Configurare i punti di gamification

La gamification si basa sui risultati degli agenti misurati in punti. Utilizzare la pagina Punti per gestire i valori dei punti. Agli agenti può essere assegnato un numero diverso di punti per la loro aderenza e / o punteggi di valutazione che rientrano in intervalli specifici.

Posizione della pagina

Application Management > Global > Performance Management > Punti

È necessario definire due o più intervalli con valori di punti associati. È possibile definire punti per un massimo di 10 intervalli.

Configurare i valori dei punti

1. Scegliere **Crea nuovi valori di intervallo di punti per una metrica**.
2. Immettere un nome univoco per i valori dell'intervallo di punti.
3. Selezionare l'intervallo nella tabella che si desidera modificare.
4. Immettere un valore finale nel **campo Fine** . I valori iniziali e finali possono essere positivi o negativi e sono inclusivi.

   > **Nota** Il valore nel campo iniziale è di sola lettura. Per la prima voce della tabella, il valore iniziale "--" indica qualsiasi valore inferiore al primo valore finale. Per gli intervalli successivi, il valore iniziale è
   > Determinato dal valore finale precedente. Per l'ultima voce della tabella, il valore finale "--" indica qualsiasi valore superiore all'ultimo valore iniziale.

5. Inserisci un valore in punti da assegnare per questo intervallo di punteggi. I valori dei punti possono essere positivi o negativi. Il valore in punti di un intervallo deve essere compreso tra i valori in punti degli intervalli precedenti e successivi.
6. Premere **Invio**.
7. Fare clic su **Aggiungi intervallo** per aggiungere eventuali righe aggiuntive alla tabella.
8. Fai clic su **Salva**.

ESEMPIO

La tabella seguente è un esempio di configurazione degli intervalli di punti.

Inizio intervallo	Fine gamma	Scambio ferroviario
--	10	–5
11	20	–3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

Descrizioni

Cam	Descrizione
Seleziona intervallo di punti	(solo opzione "Modifica o elimina valori di intervallo di punti esistenti") Le Set esistente di intervalli di punti che si desidera modificare.
Nome intervallo di punti	Nome dell'intervallo di punteggi e valori in punti assegnati.
Intervalli di punti	
Avvia	(Sola lettura) Valore numerico all'inizio dell'intervallo di punteggi selezionato. È determinato dal valore finale dell'intervallo precedente. Questo numero può essere positivo o negativo ed è inclusivo.
Termina	Valore numerico alla fine dell'intervallo di punteggi selezionato. Questo numero può essere positivo o negativo ed è inclusivo. Deve essere maggiore del valore iniziale di tale intervallo.
Scambio ferroviario	Il valore dei punti guadagnato per i punteggi nell'intervallo selezionato. Questo numero può essere zero, negativo o positivo. **Nota** Esiste una differenza importante tra "0 punti" e "nessun punto". Un valore di "0 punti" indica che l'agente ha ottenuto un punteggio zero, in base al sistema a punti definito. Un valore di "nessun punto" significa che non c'erano dati metrici per un agente in un determinato giorno e che non è stato possibile eseguire il punteggio.
Aggiungi intervallo	Aggiungere un'ulteriore riga di intervallo di punti alla tabella.

Argomenti correlati

- Configurare i livelli di gamification: creare e gestire i livelli di badge di gamification
- Gestisci categorie di prestazioni di gamification: specifica i dati acquisiti dalla raccolta dati ricorrente
- Raccogli dati sulle prestazioni per la gamification

Configurare gli indicatori KPI

La **pagina Indicatori di prestazioni chiave viene** utilizzata per stabilire gli obiettivi per gli indicatori KPI che si desidera rendere disponibili per il monitoraggio in un report o dashboard di Esplora dati.

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione Amministra tenant.

Posizione della pagina

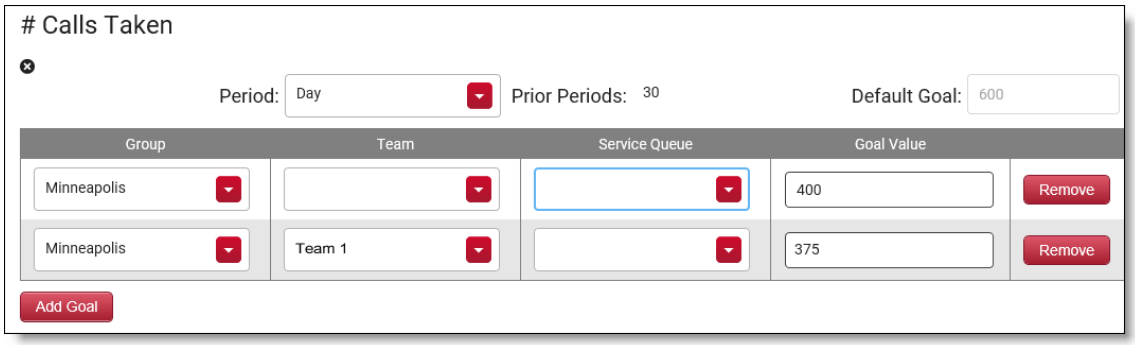
Gestione delle applicazioni > amministrazione > globale > indicatori di prestazioni chiave (KPI)

Tutti i KPI hanno un obiettivo predefinito, ma tale obiettivo può essere molto ampio, quindi potrebbe non aggiungere valore nella creazione di report senza perfezionarlo aggiungendo obiettivi specifici più appropriati per il contact center. Quando si aggiunge un obiettivo a un indicatore KPI, è possibile perfezionare ulteriormente gli obiettivi per aree specifiche del contact center, ad esempio un gruppo o un team. Ad esempio, l'obiettivo % di aderenza per il team A potrebbe essere diverso da quello per il team B, poiché gestiscono tipi di contatti molto diversi. Un indicatore KPI può avere più obiettivi, in base ai tuoi requisiti specifici.

Un indicatore KPI è di natura gerarchica. In altre parole, quando si imposta un obiettivo e non si specifica un gruppo o un team, l'obiettivo si applica a tutti i gruppi e i team dell'intero contact center. Se specifichi un gruppo, l'obiettivo si applica solo a tale gruppo e a tutti i team che ne fanno parte. Se specifichi sia un gruppo che un team, l'obiettivo si applica solo a tale team. Un obiettivo più specifico prevale su un obiettivo meno specifico.

ESEMPIO

Il Gruppo Minneapolis è composto dalle squadre 1, 2 e 3. Come mostrato nel grafico sottostante, è stato fissato un obiettivo di 400 chiamate al giorno per il gruppo e tutte le sue squadre. Tuttavia, il Team 1 gestisce problemi più complessi, quindi un obiettivo di 375 chiamate prese al giorno è impostato solo per il Team 1. Questo obiettivo sostituisce l'obiettivo impostato a livello di gruppo. Poiché non sono stati fissati obiettivi specifici per le squadre 2 e 3, ereditano l'obiettivo del gruppo di 400 chiamate al giorno.



Gli indicatori KPI disponibili per la configurazione sono incorporati in Esplora dati come tipo di misura. Vedere Creazione di un report

e Configurare KPI aziendali per ulteriori informazioni.

Configurare un obiettivo KPI

1. Selezionare l'indicatore KPI che si desidera configurare dall'elenco **a discesa Aggiungi KPI** e quindi fare clic su **Aggiungi KPI.** L'indicatore KPI viene aggiunto alla pagina in ordine alfabetico con una riga vuota.
2. Completare i campi per configurare l'obiettivo KPI. L'unico campo obbligatorio è **Valore obiettivo**. Tutti gli altri sono facoltativi. Non tutti i campi sono disponibili per ogni indicatore KPI.

Campo	Descrizione
Periodo	(Opzionale) Selezionare l'unità di tempo ("periodo") per l'indicatore KPI.
Periodi precedenti	(Opzionale) Immettere il numero di periodi precedenti per l'indicatore KPI. Per Ad esempio, se il periodo selezionato è "Giorno" e i periodi precedenti immessi sono "30", il confronto delle tendenze dell'indicatore KPI è per i 30 giorni precedenti.
Obiettivo predefinito con	(Sola lettura) Obiettivo predefinito dell'indicatore KPI. Questo valore è impostato l'indicatore KPI in Esplora dati. L'obiettivo predefinito può essere molto ampio, quindi potrebbe non aggiungere valore nei report senza perfezionarlo aggiungendo obiettivi specifici.
Gruppo	(Opzionale) Selezionare il gruppo per l'obiettivo. I gruppi disponibili sono quelli configurati nella pagina Gruppi (vedere Gestire i gruppi .
Team	(Opzionale) Selezionare la squadra per l'obiettivo. I team disponibili sono quelli configurati nella pagina Team (vedere Gestire i team).
Coda di servizio	(Opzionale) Selezionare la coda del servizio per l'obiettivo. Il disponibile le code di servizio sono quelle configurate nella pagina Code di servizio (vedere Gestire le code dei servizi).
Modulo	(Opzionale) Selezionare il modulo di valutazione per l'obiettivo. I moduli disponibili sono quelli configurati nel

Campo	Descrizione
	Pagina Manager (vedere Gestire i moduli di valutazione).
Valore dell'obiettivo	(Obbligatorio) Immettere l'obiettivo per l'indicatore KPI.

3. Se si desidera aggiungere un altro obiettivo per l'indicatore KPI, fare clic su **Aggiungi obiettivo**. Se è necessario rimuovere una riga obiettivo dall'indicatore KPI, fare clic su **Rimuovi** accanto a tale riga.
4. Al termine dell'aggiunta degli obiettivi, fare clic su **Salva**.

Rimuovere un indicatore KPI dalla pagina

- Fare clic sull'icona **X** sotto il nome del KPI per rimuovere il KPI dalla pagina. Quando si rimuove l'indicatore KPI, viene ripristinato l'utilizzo dell'obiettivo predefinito nei rapporti.

> **Nota** Se si rimuove ogni riga obiettivo da un indicatore KPI, l'indicatore KPI viene automaticamente rimosso dalla pagina. Un indicatore KPI deve avere almeno una riga obiettivo per rimanere nella pagina.

Controllare le modifiche di utenti e sistemi

La pagina Audit consente di cercare, rivedere e identificare le modifiche apportate dagli utenti o dal sistema in Webex WFO, formando un "audit trail". Quando un utente apporta una modifica in Webex WFO, Webex WFO aggiunge una voce alla tabella Audit Trail. Questa voce registra chi ha apportato la modifica (l'utente) e cosa l'utente ha modificato (l'oggetto). Webex WFO conserva le informazioni sulla tabella Audit Trail a tempo indeterminato.

> **NOTA: gli** "utenti" includono le attività di sistema (ad esempio, la sincronizzazione con un ACD) e gli utenti WFO che hanno effettuato l'accesso Webex. Gli "oggetti" includono tutto ciò che è possibile creare o modificare in Webex WFO (per
> Esempio, ruoli).

> **Nota** Non tutti gli oggetti in Webex WFO vengono controllati e l'audit trail esclude le modifiche apportate dalle attività di sistema. È possibile selezionare **Includi eventi** di sistema per includere le modifiche apportate dalle attività di sistema.

Prerequisiti

È necessario disporre delle autorizzazioni di supervisore o tenant per visualizzare gli audit trail.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > monitoraggio > audit dei > globali

Procedure

È possibile utilizzare il filtro di controllo per includere solo le modifiche che soddisfano criteri specifici in base alle modifiche apportate da utenti specifici o apportate a oggetti specifici. Il filtro di controllo consente di limitare le voci visualizzate Webex WFO nella tabella Audit Trail. La tabella contiene una voce per ogni modifica verificata in Webex WFO.

Aggiungi un filtro:

1. Fai clic su **Filtro**. Viene visualizzato il riquadro dei filtri.
2. Configurare i campi di filtro.
   È possibile filtrare le voci nell'audit trail per trovare uno o tutti gli elementi seguenti:
   - Utenti che hanno apportato modifiche. Puoi filtrare per nome, cognome, nome del gruppo e indirizzo e-mail.
   - API chiamate per apportare modifiche. L'audit trail include tutte le modifiche apportate dalle chiamate API a questo endpoint.
   - Date in cui sono state apportate modifiche.
   - Oggetti che sono stati modificati. L'audit trail include i tipi di oggetto modificati e la modalità di modifica di un oggetto.
3. Fai clic su **Filtra risultati**.

> **Nota** Per essere incluse nei risultati del filtro, le voci devono corrispondere ai valori in ogni campo configurato.

Rimuovere un filtro:

1. Fai clic su **Filtro**. Viene visualizzato il riquadro dei filtri.
2. Fai clic su **Cancella filtri**.

Visualizza ulteriori dettagli su una modifica:

1. Fare clic su una voce all'interno della tabella Audit Trail per visualizzare ulteriori dettagli sulle modifiche.
2. Per tornare alla tabella dell'audit trail, fare nuovamente clic sulla voce.

Procedure consigliate

- I caratteri jolly non funzionano all'interno dei campi. È necessario conoscere il valore del campo che si desidera controllare e immettere il nome completo del valore e assicurarsi di scrivere correttamente il nome del valore. Le forme abbreviate di un nome di valore non funzionano.
- Utilizzare i campi Entity Label, Field Label e Field Value per trovare oggetti specifici che sono stati modificati in modo da poter identificare l'utente che li ha modificati. È necessario utilizzare questi campi insieme. Non è possibile utilizzarli separatamente.
  - Etichetta entità: tipo di oggetto modificato.
  - Etichetta campo: il metodo di identificazione che si desidera utilizzare per trovare l'oggetto modificato.
  - Valore campo: identificatore univoco dell'oggetto

  modificato. ESEMPIO

  Si desidera individuare chi ha aggiunto un'autorizzazione a un ruolo denominato "Agente" e cercare questo ruolo per nome. È possibile effettuare le seguenti azioni:

  - Nell'elenco a discesa Etichetta entità selezionare **Ruolo**.
  - Nell'elenco a discesa Etichetta campo, selezionare **Nome**.
  - Nel campo Valore campo digitare **Agente**.

  Negli esempi seguenti viene illustrato come configurare questi campi per trovare specifici oggetti di configurazione di base, WFM e QM.

  - Nell'esempio Core Configuration viene illustrato come trovare un utente che ha modificato un oggetto di configurazione core comune.
    - Etichetta entità: selezionare **Persona**.
    - Etichetta campo: selezionare **Login**.
    - Valore campo: immettere il nome utente dell'utente che è stato modificato.
  - Per individuare l'utente che ha modificato un oggetto WFM comune, ad esempio i turni di lavoro.
    - Etichetta entità: selezionare **Turno** di lavoro fisso o **Turno** di lavoro variabile, a seconda del tipo di turno di lavoro che si desidera trovare.
    - Etichetta campo: selezionare **il nome**.
    - Valore campo: inserisci il nome del turno di lavoro che è stato modificato.

- Per individuare l'utente che ha modificato oggetti QM comuni, ad esempio la conservazione o una configurazione ACD. Detenzione:
  - Etichetta entità: selezionare **Criteri** di conservazione.
  - Etichetta campo: selezionare **il nome**.
  - Valore campo: immettere il nome del criterio di conservazione

  modificato. ACD configurazione:
  - Etichetta entità: selezionare **Server**.
  - Etichetta campo: selezionare **ID**.
  - Valore campo: immettere l'ID del ACD.

    > **Nota** Per trovare l'ID di un ACD, passare a **Gestione applicazioni** > **ACD configurazione**. L'ID di un ACD viene incluso dopo il **nome nella tabella Seleziona ACD** .

- Quando si visualizzano ulteriori dettagli su un oggetto nell'audit trail, i dettagli fanno riferimento agli oggetti in Webex WFO con un ID interno e non con un nome. Nella tabella seguente vengono descritte le frasi comuni che si riferiscono agli ID interni e dove trovarli in Webex WFO.

Frase comune	Descrizione
"Una persona identificata dall'ID di <ID >"	Nella pagina Utenti, esportare gli utenti. Nel file CSV esportato, questo ID viene visualizzato nella colonna ID utente. **Nota** Questo ID è un ID WFO Webex interno, non l'ID ACD dell'utente o l'ID dipendente.
"Un gruppo/team identificato dall'ID di <ID> è stato aggiornato"	Nella pagina Gruppi, esportare gruppi. Nel file CSV esportato, questo ID viene visualizzato nella colonna ID gruppo.
"Un gruppo/team identificato dall'ID di <ID> è stato aggiornato"	Nella pagina Team, esportare i team. Nel file CSV esportato, questo ID viene visualizzato nella colonna ID team.

Monitorare le connessioni al server WFO Webex

Utilizzare la pagina Monitoraggio desktop per monitorare le connessioni client al server WFO Webex. Dalla pagina Monitoraggio desktop è possibile scoprire lo stato della connessione di più tenant, scaricare i log dell'istanza Smart Desktop e visualizzare altri dettagli della connessione per risolvere i problemi dei clienti.

Nota La pagina Monitoraggio desktop non fornisce funzionalità di monitoraggio dello schermo.

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza monitoraggio desktop.
- Vengono configurati uno o più tenant.
- Le notifiche Errore registri asincroni client desktop e Registri asincroni client desktop sono configurate per recuperare i registri.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > monitoraggio > globale > monitoraggio desktop

Procedure

Filtrare le connessioni

È possibile filtrare le informazioni visualizzate nella tabella in base al tenant e allo stato di connessione e attivazione delle istanze di Smart Desktop installate nel tenant. È inoltre possibile ordinare le informazioni visualizzate facendo clic su un'intestazione di colonna nella tabella.

1. Fai clic su **Mostra filtri**.
2. Selezionare o deselezionare la casella di controllo accanto alle opzioni di filtro desiderate. Per impostazione predefinita, tutte le opzioni sono selezionate e il periodo di tempo è impostato per gli ultimi sette giorni.

Recuperare i log di Smart Desktop

Con il **pulsante Ottieni registri** , è possibile recuperare un file ZIP dei log per ogni istanza di Smart Desktop connessa al server WFO Webex del tenant.

1. Individuare l'istanza di Smart Desktop da cui si desidera ottenere i registri, quindi fare clic su **Ottieni registri**. Riceverai una notifica quando un file ZIP dei registri è pronto per il download.

> **Nota** Per ricevere una notifica, è necessario essere abilitati a ricevere le notifiche di errore dei registri asincroni del client desktop e dei registri asincroni del client desktop (vedere Configurare le notifiche). Se queste notifiche sono disabilitate, verrà visualizzato il seguente messaggio di errore:
> Per ricevere questi registri, è necessario sottoscrivere le notifiche "errore registri asincroni client desktop" e "errore registri asincroni client desktop".

2. Aprire la notifica e seguire le istruzioni per scaricare il file ZIP.

Descrizioni dei campi

I campi nella pagina Monitoraggio desktop sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Seleziona tenant	(Solo amministratori di sistema) Selezionare il tenant di cui si desidera stabilire le connessioni Vuoi visualizzare. È inoltre possibile selezionare Tutti per visualizzare le connessioni per tutti i tenant.
Seleziona versione client	Selezionare la versione di Smart Desktop che si desidera visualizzare. È inoltre possibile Selezionare Tutti per visualizzare le connessioni per tutte le versioni di Smart Desktop.
Ripristina	Ripristina le selezioni di filtro predefinite.
Esporta	Esportare i dati di monitoraggio del desktop visualizzati come file di CSV denominato MachineDetails.csv. Hai la possibilità di aprire il file o salvarlo nella cartella Download.
Stato	Stato di un'installazione specifica di Smart Desktop. ▪ Verde: connesso e la versione installata è la versione attiva. ▪ Giallo: connesso e la versione installata non è la versione attiva. ▪ Rosso: connesso e viene visualizzato un avviso. ▪ Grigio: disconnesso.
Nome tenant	Nome del tenant.
Nome macchina	Nome di rete del client.
ID macchina	Identificatore univoco universale (UUID) del computer dell'utente.

Campo	Descrizione
Indirizzo IP	Indirizzo IP del computer dell'utente.
Versione client attivata	La versione Smart Desktop attualmente in esecuzione sul PC del
client. Versione client installata	L'ultima versione di Smart Desktop scaricata sul PC dell'agente. Se
l'opzione	Versione client attivo e Versione client installata corrispondono, l'agente sta utilizzando la versione più recente di Smart Desktop.
Connesso	Indica che Smart Desktop è attualmente connesso al server WFO Webex.
Registri	Il pulsante Ottieni registro genera una richiesta per i registri dell'istanza di Smart Desktop.
Configurazione	Il **pulsante Modifica configurazione** consente di visualizzare e modificare il livello di registrazione, il numero di file di debug e le dimensioni di tali file di debug per questa istanza di Smart Desktop.

Argomenti correlati

- Configurare le notifiche

Monitoraggio delle esportazioni pianificate di contatti in blocco

Utilizzare la pagina Controllo esportazione contatti in blocco per monitorare lo stato delle esportazioni pianificate di contatti in blocco.

IMPORTANTE Webex WFO ha rilasciato una versione aggiornata della pagina di monitoraggio dell'audit di esportazione dei contatti in blocco. La tabella di monitoraggio visualizzata nella pagina varia a seconda che venga aggiornata la
La versione è stata distribuita alla tua organizzazione.

Un'esportazione di contatti in blocco prevede due fasi: l'attività (opzionale) e il *caricamento*. Durante la fase di *attività* , Webex WFO converte i file dal formato in cui sono stati registrati al formato in cui verranno archiviati nella posizione di archiviazione esterna.

Se non si imposta l'esportazione per convertire i file, Webex WFO ignora questo passaggio. Durante la fase di *caricamento* , Webex WFO sposta i file nella posizione di archiviazione esterna.

Prerequisiti

- È stata configurata una posizione di archiviazione esterna a cui accedere ai contatti esportati.
- È stata creata un'esportazione di contatti in blocco ricorrente o ad hoc. (Creali nella pagina Interazioni.)
- (Per visualizzare le esportazioni create da altre persone nella propria organizzazione) Si dispone dell'autorizzazione Visualizza esportazione contatto in blocco.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > monitoraggio > globale > audit dell'esportazione dei contatti in blocco

Procedura

Accesso ai file esportati

I file esportati si trovano nella cartella Esportazioni nella posizione di archiviazione esterna configurata. I file sono file ZIP in formato CSV. I nomi dei file utilizzano la seguente convenzione di denominazione: <"immediato" o "pianificato">-<nome di ricerca salvato>-<datestamp>-<timestamp>

Tabella di monitoraggio dell'audit di esportazione dei contatti in blocco aggiornata

A colonne	Descrizione
Data	Data e ora di creazione dell'esportazione.
Nome	Nome assegnato all'esportazione dalla persona che l'ha creata.
Stato	Stato corrente del processo di esportazione.
Contatti valutati	Il numero totale di contatti elaborati da Webex WFO. Webex WFO valuta i risultati della ricerca per determinare quali contatti sono validi, il che significa che i contatti hanno audio da esportare. Il numero di contatti valutati può differire dal numero di contatti esportati se i risultati hanno contatti validi e non validi.
Contatti non validi	Il numero di contatti che sono stati ritenuti non validi dopo la valutazione e sono non essere inviato per l'elaborazione. Un esempio di contatto non valido è un contatto che non dispone di supporti da esportare.
Contatti inviati	Numero totale di contatti inviati per l'esportazione di contatti in blocco.

A colonne	Descrizione
Contatti esportati	Il numero di file Webex WFO ha esportato correttamente nel bucket S3 esterno della tua organizzazione.
Proprietario del lavoro	Nome della persona che ha creato il processo di esportazione dei contatti in blocco.

Tabella di controllo del monitoraggio dell'esportazione dei contatti in blocco classica

A colonne	Descrizione
Data	Quando è stata creata l'esportazione.
Nome	Nome assegnato all'esportazione dalla persona che l'ha creata.
Stato esportazione	Stato dell'esportazione. **Nota** Se lo stato è Non riuscito, il motivo più comune è la comunicazione con la posizione di archiviazione esterna. Verificare che è possibile trasferire file in base alle credenziali fornite con uno strumento di terze parti (ad esempio, Filezilla).
Conteggio attività	Il numero di file audio o video tentati da Webex WFO per convertire, incluse le conversioni non riuscite.
Operazioni in coda	Il numero di file in attesa di essere convertiti nel file di esportazione formato.
Attività in corso	Il numero di file attualmente convertiti nel file di esportazione formato.
Attività completate	I file convertiti correttamente nel formato di file di esportazione.
Caricamenti in coda	I file in attesa di essere spostati nella memoria esterna ubicazione.
Caricamenti riusciti	I file che sono stati spostati correttamente nella memoria esterna ubicazione.
Caricamenti non riusciti	I file che Webex WFO non è stato in grado di spostare all'esterno posizione di archiviazione.

Argomenti correlati

- Aggiungi posizioni di archiviazione esterne: consente di creare posizioni per i file esportati a cui accedere.
- Esporta contatti in blocco: crea esportazioni di contatti in blocco.
- Configurare le impostazioni dell'archivio QM
- Configurare i profili di archiviazione
- Gestione di ruoli e autorizzazioni : ulteriori informazioni sulle autorizzazioni Esportazione contatti in blocco e Visualizza esportazione contatti in blocco.

Configurare le notifiche

Webex WFO può informare gli utenti sugli eventi di sistema tramite messaggi chiamati notifiche.

Le notifiche possono essere in tempo reale o consegnate in forma riepilogativa in base a una pianificazione impostata.

I destinatari delle notifiche sono organizzati in gruppi di notifica. Il gruppo definisce il tipo di evento che attiva una notifica, i membri del gruppo (solo se stessi o più membri), la frequenza con cui si ricevono le notifiche e il metodo utilizzato per inviarle.

Il tuo accesso a ciò che puoi configurare e al metodo di consegna dipende dal tuo login e dalle autorizzazioni configurate per il tuo ruolo. Tali autorizzazioni definiscono gli eventi di sistema per cui è possibile ricevere una notifica.

Tipo di login	Cosa puoi configurare
Utenti non amministratori	Notifiche per te stesso tramite avviso o e-mail Notifiche per te stesso tramite avviso, e-mail o notifica mobile. Le notifiche mobili sono solo per le distribuzioni cloud.
Amministratori	▪ Notifiche per te stesso tramite avviso o e-mail ▪ Notifiche per un gruppo via e-mail

Descrizioni dei campi

I campi nella pagina Notifiche sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Ambito delle notifiche	Scegliere l'ambito del gruppo di notifiche: notifiche solo per te stesso o notifiche per più utenti.
Nome gruppo di notifiche	Nome univoco per il gruppo di notifiche.
Tipi di notifica	Selezionare il tipo di notifiche che si desidera ricevere. Le tipologie disponibili per te sono determinate dalle autorizzazioni impostate per il tuo ruolo nella pagina Ruoli.
Notifiche in tempo reale	Completa questa sezione per ricevere notifiche in tempo reale.
Riepilogo	Completare questa sezione per ricevere notifiche come riepiloghi.
Modalità di consegna	Scegliere il metodo che si desidera utilizzare per ricevere le notifiche. Se si opta per la consegna e-mail e le notifiche sono solo per te, non per più utenti, l'indirizzo email utilizzato è quello configurato per te nella pagina Utenti nel campo Nome utente. Per ricevere le notifiche mobili, è necessaria l'autorizzazione "Accesso all'app mobile Calabrio ONE".
Lista di distribuzione e-mail	(solo opzione "Queste notifiche vengono inviate a più utenti") Nel sotto il riquadro elenco, immettere un indirizzo e-mail e quindi fare clic su **Aggiungi**. Una volta nel riquadro elenco, è possibile fare clic sull'icona a forma di matita per modificare un indirizzo o sull'icona X per eliminare un indirizzo.
Numero di notifiche	Definisce il numero di notifiche inviate Webex WFO per un evento. Il sistema segnala alcuni eventi nel momento in cui si verificano, mentre altri vengono segnalati ogni volta che il sistema esegue il polling. Specificando questo numero è possibile assicurarsi che non vengano inviate molte notifiche per lo stesso evento.
Configurazione di riepilogo	Selezionare le condizioni in base alle quali si desidera ricevere un riepilogo rapporto.

Campo	Descrizione
Pianificazione	Utilizzare questa sezione per configurare il recapito dei riepiloghi delle notifiche.
Invia riepiloghi ogni <periodo di tempo>	Inserisci la frequenza con cui Webex WFO ti invia un riepilogo. Il periodo di tempo predefinito è ogni 24 ore.
Data e ora di inizio	Data e ora di inizio del periodo di riepilogo.

Tipi di notifica

Esistono tre tipi di notifiche:

- Informativo: si è verificato un evento previsto
- Avviso: esiste una condizione che porterà Webex WFO a smettere di funzionare se non viene corretta
- Errore: esiste attualmente una condizione che potrebbe causare l'interruzione del

funzionamento di Webex WFO Le notifiche possono essere inviate nei seguenti modi:

- Avvisi visualizzati nell'applicazione
- E-mail inviate a una lista di distribuzione designata
- Notifiche mobili inviate al dispositivo mobile (solo distribuzioni cloud)

Notifiche dell'amministratore tenant e dell'utente

In questa tabella sono elencati i tipi di notifica disponibili quando si accede Webex WFO come amministratore tenant o altro utente.

Notifica	Descrizione e soluzione
Accesso agente (supporto)	**Informativo:** un agente ha effettuato Webex accesso a WFO. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Disconnessione agente (supporto)	**Informativo:** Un agente si è disconnesso da Webex WFO. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.

Notifica	Descrizione e soluzione
Errore del server dati di analisi (supporto)	**Errore:** Il server dati di analisi non è comunicazione con il grid server di Analytics. **Soluzione:** controllare i log del server dati di analisi e verificarne la connettività. Controllare se il database è accessibile.
Avvicinamento allo spazio su disco insufficiente (Supporto)	**Soluzione:** liberare spazio su disco utilizzato o aggiungere ulteriore spazio di archiviazione.
Avvicinamento alla capacità di registrazione (supporto)	**Soluzione:** Aggiungere un altro server di record.
Errore di esportazione contatti in blocco (aziendale)	**Errore:** Webex WFO non è riuscito a trasmettere la massa Contattare il file di esportazione. **Soluzione:** verificare le impostazioni della posizione di destinazione dell'esportazione dei contatti in blocco.
Contatto in blocco Export Success (Business)	**Informativo:** Il tuo contatto di massa WFO Webex Richiesta di esportazione riuscita. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Errore del server dati del plug-in di acquisizione (supporto)	**Errore:** Il server dati di acquisizione non comunica con il server applicazioni WFO Webex. **Soluzione:** controllare i log del server dati di acquisizione e verificarne la connettività. Controllare se il database è accessibile.
Richiesta di acquisizione (Business)	**Informativo:** La tua richiesta di acquisizione WFO Webex per WFM dati storici hanno avuto successo. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.

Notifica	Descrizione e soluzione
Errore di installazione di Cisco JTAPI (supporto)	**Errore:** L'installazione di Cisco JTAPI non è riuscita. **Soluzione:** rivedere le procedure di installazione di Cisco JTAPI e riprovare a eseguire l'installazione.
Riuscita dell'installazione di Cisco JTAPI (supporto)	**Informativo:** Cisco JTAPI è stato installato correttamente. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Errore di installazione client (supporto)	**Errore:** Webex WFO non è stato installato correttamente sul desktop. **Soluzione:** Verificare l'installazione di Smart Desktop. Per ulteriori informazioni, fare riferimento alla Guida all'installazione *per le* distribuzioni cloud.
Obiettivo di contatto Tutti gli utenti completati (Business)	**Informativo:** avvisa il creatore dell'obiettivo e tutti gli utenti assegnati a un obiettivo di contatto quando tutte le attività nell'obiettivo di contatto sono state completate. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Obiettivo di contatto completato (Business)	**Informativo:** Un agente è stato completato correttamente il suo Webex WFO QM obiettivi di contatto. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Obiettivo di contatto creato (Business)	**Informativo:** È stato creato correttamente un Webex obiettivo di contatto WFO. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
CTI Errore del server dati del plugin (supporto)	**Errore:** Il server dati CTI non comunica con il Webex server applicazioni WFO.

Notifica	Descrizione e soluzione
	Soluzione: controllare i registri del server dati CTI e verificarne la connettività. Controllare se il database è accessibile.
Server dati connesso (supporto)	**Informativo:** Un server dati è stato connesso a Webex WFO. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Server dati disconnesso (supporto)	**Errore:** Un server dati non comunica con il Webex server applicazioni WFO. **Soluzione:** controllare i registri del server dati e verificarne la connettività. Controllare se il database è accessibile.
Heartbeat mancato del server dati (supporto)	**Errore:** Un server CTI, un server di segnalazione SIPREC o Il server di registrazione è stato disconnesso dal server wfoadapter per almeno dieci minuti. Un'attività tenant controlla la connessione al server ogni cinque minuti. Se la connessione non supera due di questi controlli, Webex WFO invia questo avviso e continua a inviare l'avviso ogni cinque minuti fino a quando il server non viene riconnesso. **Soluzione:** verificare che il computer server sia in esecuzione. Verificare che il servizio server sia in esecuzione. Verificare che il computer server sia connesso alla rete e possa accedere al server wfoadapter tramite la rete.
Recupero ritardato dello storage completato (Business)	**Informativo:** i dati nello storage sono stati recuperati correttamente. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Registri asincroni client desktop completati (supporto)	

Notifica	Descrizione e soluzione
Errore dei registri asincroni del client desktop (supporto)	
Richiesta di distribuzione (Business)	**Informativo:** Un Webex WFO WFM'utente ha effettuato una richiesta di distribuzione. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Richiesta di ricorso per la valutazione (Business)	**Informativo:** si è verificata una delle seguenti situazioni: ▪ Un utente ha presentato ricorso contro una valutazione che hai completato. ▪ Un utente ha presentato ricorso contro una valutazione completata da qualcun altro, ma si dispone sia dell'ambito del contatto valutato che dell'autorizzazione Modifica valutazione qualsiasi. **Soluzione:** Esaminare la valutazione e gli eventuali commenti inseriti dall'utente.
Audit di valutazione (Business)	**Informativo:** una valutazione a cui sei associato è stato aggiornato. Questa notifica viene inviata sia all'agente associato al contatto sia alla persona che ha aggiornato la valutazione. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
La valutazione richiede l'approvazione (aziendale)	**Informativo:** Un Webex WFO QM utente ha completato una valutazione. **Soluzione:** salvare la valutazione.
Spazio su disco insufficiente superato (supporto)	**Soluzione:** liberare spazio su disco utilizzato o aggiungere ulteriore spazio di archiviazione.
Capacità di registrazione superata (supporto)	**Soluzione:** aggiungere un altro server di registrazione.

Notifica	Descrizione e soluzione
externalStorageLocationError (supporto)	**Errore:** Durante l'esecuzione del gestore contatti dell'archivio , Webex WFO ha rilevato un errore durante la connessione a una posizione di archiviazione esterna. **Soluzione:** Controllare la configurazione della posizione di archiviazione esterna e verificare la connessione ad essa.
Impossibile acquisire il desktop (supporto)	**Errore:** Un utente QM WFO Webex non può effettuare registrazioni desktop. **Soluzione:** Verificare la configurazione Webex WFO Smart Desktop.
Impossibile registrare lo schermo (supporto)	**Errore:** l'avviso viene visualizzato come segue: **ESEMPIO** Evento desktop: <numero versione> - Impossibile avviare la registrazione dello schermo. Questa notifica si verifica quando un utente non è riuscito a registrare lo schermo per una singola chiamata. L'utente è configurato correttamente per registrare lo schermo e Smart Desktop ha tentato di registrare lo schermo, ma il tentativo non è riuscito. **Soluzione:** se il problema si verifica in modo coerente per un singolo dispositivo che utilizza la registrazione desktop, verificare l'installazione del servizio su tale PC. Disinstallare lo Smart Desktop, riavviare il PC e reinstallare lo Smart Desktop nel PC interessato. Contattare il supporto se il problema persiste.
Impossibile registrare la voce (supporto)	Questa notifica è causata da un errore provenienti da Smart Desktop o da CTI Signaling.

Notifica	Descrizione e soluzione
	Desktop intelligente **Errore:** se Smart Desktop è la causa dell'errore, l'avviso viene visualizzato come segue: **ESEMPIO** Evento desktop: <numero versione> - Impossibile avviare la registrazione vocale. Questa notifica si verifica quando un utente non è riuscito a registrare la voce per una singola chiamata. L'utente è configurato correttamente per registrare la voce e Smart Desktop ha tentato di registrare la voce, ma il tentativo non è riuscito. **Soluzione:** se il problema si verifica in modo coerente per un singolo dispositivo che utilizza la registrazione desktop, verificare l'installazione del servizio su tale PC. Disinstallare lo Smart Desktop, riavviare il PC e reinstallare lo Smart Desktop nel PC interessato. Contattare il supporto se il problema persiste. Se questo problema si verifica su molti telefoni in un ambiente di registrazione server, verificare che il servizio non sia in esecuzione vicino alla capacità massima e che la configurazione sia corretta. Contattare il supporto se il problema persiste. **Segnalazione CTI** **Errore:** se la causa dell'errore è CTI segnalazione, l'avviso viene visualizzato come segue: **ESEMPIO** Evento server di segnalazione: Impossibile avviare la registrazione vocale. Questa notifica si verifica quando il server di segnalazione CTI

Notifica	Descrizione e soluzione
	Impossibile avviare una chiamata con un server di registrazione associato. La riga "Dettagli" del messaggio di evento indica una delle due categorie seguenti per questo errore: "Dettagli: nessun invito SIP": questo errore si verifica quando il server di segnalazione CTI non ha ricevuto un messaggio di invito SIP dall'origine CTI segnalazione JTAPI origine. ▪ **Soluzione**: se il problema persiste, controllare i registri del server dati CTI per assicurarsi che il server dati CTI riceva messaggi di segnalazione SIP dall'origine di segnalazione CTI. "Dettagli: nessun client connesso": questo errore si verifica quando il server di segnalazione non è connesso ad alcun server di registrazione associato al dispositivo. ▪ **Soluzione**: controllare i registri del server dati CTI per individuare i server di registrazione associati al dispositivo. Assicurarsi che siano in esecuzione e che il server di segnalazione e i server di registrazione siano collegati.
Richiesta di accuratezza delle previsioni (Business)	**Informativo:** Un Webex WFO WFM'utente ha effettuato una richiesta di accuratezza delle previsioni. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Richiesta di previsione (Business)	**Informativo:** Un Webex WFO WFM'utente ha effettuato una richiesta di previsione. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
FTP Errore del server dati del plugin (supporto)	**Errore:** Webex WFO non è stato in grado di trasferire i dati da il server dati.

Notifica	Descrizione e soluzione
	Soluzione: Controllare i log degli errori del server dati. Verificare la comunicazione con il server dati.
Errore di importazione dei dati storici (supporto)	**Errore:** Webex WFO ha rilevato un errore durante il tentativo di Carica i dati storici. **Soluzione:** Controllare i log degli errori del server dati, consultare l'amministratore di sistema e riavviare il servizio.
Richiesta di unione cronologica (Business)	**Informativo:** Un Webex WFO WFM'utente ha effettuato Una richiesta di unione dati cronologica. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Sovraccarico principale del server di registrazione (supporto)	**Soluzione:** Aggiungere un altro server di registrazione o un altro contatto Webex supporto WFO.
Backup di caricamento delle registrazioni principali (supporto)	**Soluzione:** Aggiungere un altro server di registrazione o contattare Webex supporto WFO.
Richiesta di messaggistica (aziendale)	**Informativo:** una richiesta di messaggistica presentato è stato approvato o rifiutato. Ciò include quando è stata approvata una selezione di eventi di pianificazione dinamica intraday. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Statistiche metriche (supporto)	**Informativo:** Un Webex WFO WFM'utente ha effettuato una richiesta di statistiche metriche. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Sovraccarico minore del server di registrazione (supporto)	**Soluzione:** se si riceve questa notifica frequentemente, aggiungere un altro server di registrazione o contattare Webex supporto WFO.

Notifica	Descrizione e soluzione
Backup di caricamento della registrazione secondaria (supporto)	**Soluzione:** se si riceve frequentemente questa notifica, aggiungere un altro server di registrazione o contattare Webex supporto WFO.
La mia valutazione con punteggio (Business)	**Informativo:** Una valutazione di un contatto che si gestito è stato completato o modificato. **Nota** Se la valutazione richiede l'approvazione, si riceve questa notifica quando la valutazione ha è stato approvato. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Nessun telefono rilevato (supporto)	**Errore:** Smart Desktop ha ascoltato una margherita-telefono incatenato ma non ne ho trovato uno dopo sei minuti. In questo modo, il servizio non viene registrato. La causa più probabile è che il telefono non è collegato correttamente al PC o che il dispositivo non è configurato per inviare il suo traffico RTP al PC. Questo è un messaggio utile per le distribuzioni o se i telefoni sono continuamente connessi ai PC che li registrano. Se i PC vengono regolarmente disconnessi dai telefoni, è consigliabile disabilitare questo problema. **Soluzione:** disabilitare questo problema se i PC sono disconnessi dai telefoni. Altrimenti, controlla la configurazione del dispositivo in Unified CM e verifica che "SPAN to PC Port" sia impostato su "Abilitato". Controllare la connessione fisica tra il PC e il telefono per verificare che siano collegati a margherita correttamente. Vedere la Guida all'installazione di WFO*per le distribuzioni cloud* Webex per informazioni sulla configurazione dell'hardware per la registrazione desktop.

Notifica	Descrizione e soluzione
QM Elaborazione vocale (Business)	**Informativo:** un agente ha effettuato Webex accesso a WFO. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Riconciliazione completata (Business)	**Informativo:** questa notifica ti avvisa ogni volta Un processo di riconciliazione viene completato correttamente. Include il numero del processo e l'ora di inizio e fine del processo. **Nota** Per assegnare questa notifica, è necessario disporre del QM Amministra e dell'attività di ricezione Autorizzazioni notifiche. Assegna questa notifica solo se il contact center dispone di un'architettura di registrazione che richiede la riconciliazione. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Esportazione registrazioni (Business)	**Informativo:** La tua richiesta di esportazione dei contatti Completato correttamente e il contatto è pronto per il download. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Errore di lunghezza massima di registrazione (supporto)	**Errore:** Una registrazione ha raggiunto la lunghezza massima di chiamata dell'organizzazione, come configurato nella pagina Impostazioni globali QM. **Soluzione:** esaminare la registrazione per determinare se il contatto era effettivamente più lungo della lunghezza massima della chiamata o se la durata della registrazione è un errore e la registrazione dovrebbe essere stata interrotta prima. Se la lunghezza della registrazione è un errore, di solito significa che Webex WFO non ha ricevuto un evento di fine chiamata dal provider di segnalazione. Se ricevi questa notifica

Notifica	Descrizione e soluzione
	Più volte, potrebbe essersi verificato un problema con il tuo provider di segnalazione.
Errore di recupero registri server dati (supporto)	**Errore:** Impossibile completare la richiesta di Webex registri del server dati WFO. **Soluzione:** verificare la connettività del server dati. Controllare se il database è accessibile. se il problema persiste, contatta il supporto.
Recupero riuscito dei log del server dati (supporto)	**Informativo:** La tua richiesta di Webex i log del server dati WFO è stata completata correttamente. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Modifica pianificazione (aziendale)	**Informativo:** qualcuno (ad esempio uno strumento di pianificazione o analista) ha apportato una modifica alla pianificazione, ad esempio, ha spostato il tempo di intervallo. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Promemoria pianificazione (aziendale)	**Informativo:** Questo è un promemoria su un imminente attività programmata. I promemoria vengono inviati solo agli utenti WFO Webex che hanno attualmente effettuato l'accesso. Vengono inviati 15 minuti prima dell'inizio previsto dell'attività. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Richiesta di pianificazione (Business)	**Informativo:** Questa è una notifica a un Webex Utente WFO che ha effettuato una richiesta di pianificazione che la richiesta è stata approvata o rifiutata. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Richiesta di analisi del budget dei turni	**Informativo:** Un Webex WFO WFM'utente ha effettuato

Notifica	Descrizione e soluzione
(Affari)	Una richiesta di analisi del budget di turno. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Server di segnalazione attivo (supporto)	**Informativo:** un server di segnalazione è diventato attivo. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Server di segnalazione Standby forzato (supporto)	**Errore:** Il server di segnalazione è entrato in standby forzato ed è inattivo. **Soluzione:** Controllare i registri del server di segnalazione per ulteriori informazioni.
Failover incontrollato del server di segnalazione (supporto)	**Errore:** il server di segnalazione attivo non è riuscito e il server di segnalazione di standby è ora attivo. **Soluzione:** Controllare i registri del server di segnalazione per ulteriori informazioni.
Failover di manutenzione del server di segnalazione (supporto)	**Errore:** Il server di segnalazione attivo è entrato in modalità di manutenzione e il server di segnalazione di standby è ora attivo. **Soluzione:** Controllare i registri del server di segnalazione per ulteriori informazioni.
Provider di telefonia server di segnalazione non riuscito (supporto)	**Errore:** Il server di segnalazione ha perso la connessione al provider di telefonia ed è inattivo. **Soluzione:** Controllare i registri del server di segnalazione per ulteriori informazioni.
stagedUploadServerConnectionFailure (supporto)	
Richiesta di previsione strategica (Business)	**Informativo:** Un Webex WFO WFM'utente ha effettuato

Notifica	Descrizione e soluzione
	una richiesta di previsione strategica. **Soluzione:** Nessuna azione necessaria.
Errore del server dati del plug-in di sincronizzazione (supporto)	**Errore:** Il servizio di sincronizzazione non è riuscito. **Soluzione:** Effettuare le seguenti operazioni: 1. Verificare che il servizio di sincronizzazione sia in esecuzione. 2. Verificare che sia possibile comunicare con il server in cui è installato il servizio di sincronizzazione. 3. Controllare i registri del servizio di sincronizzazione.
Errore del server dati del plug-in in due fasi (supporto)	**Errore:** Si è verificato un errore nel processo di caricamento dei dati in due fasi. **Soluzione:** controllare i registri del server dati. Se il problema persiste, contatta il supporto.
Errore imprevisto sul desktop (supporto)	**Errore:** Si è verificato un errore imprevisto durante l'esecuzione di un'attività. **Soluzione:** Controllare il file di debug del desktop per individuare il motivo associato a questo errore. Riavviare il desktop dell'agente. Se il problema persiste, contatta il supporto.
Pacchetti vocali non ricevuti (supporto)	**Errore:** Webex WFO non ha ricevuto pacchetti sulla porta SPAN. Quando si monitora il contatto con il cliente di un agente, non si sente nulla. Dopo 15 secondi, un messaggio di errore indica che non vengono ricevuti pacchetti. Il tentativo di registrare il contatto cliente dell'agente genera una registrazione vuota. **Soluzione:** Verificare quanto segue:

Notifica	Descrizione e soluzione
	▪ Porta PC ▪ Accesso VLAN vocale dal PC ▪ Estendi a porta PC ▪ Modalità di sicurezza del dispositivo Inoltre, verificare la configurazione dei codec telefonici dell'agente.

Eliminare o aggiornare più contatti contemporaneamente

Utilizzare la pagina Operazioni contatto in blocco per eliminare più contatti, modificare i criteri di conservazione di più contatti o aggiornare i metadati personalizzati per più contatti contemporaneamente anziché utilizzare i contatti uno alla volta nella pagina Interazioni.

> **Nota** Questa è una nuova funzionalità che non è ancora disponibile a livello generale. Se si desidera accedere in anticipo a questa funzione, contattare il Cisco Account Manager.

Prerequisiti

- La tua organizzazione utilizza Webex WFO Cloud. Operazioni di contatto in blocco non è disponibile per le distribuzioni locali.
- La pagina Operazioni di contatto in blocco è stata abilitata per la propria organizzazione.
- Si dispone di almeno una delle seguenti autorizzazioni:
  - Eliminazione in blocco
  - Conservazione degli aggiornamenti in blocco
  - Aggiornamento in blocco dei metadati
- Si dispone di un file di CSV contenente un elenco di ID contatto che si desidera utilizzare. Come minimo, questo file deve includere un'intestazione di colonna ID contatto. Può includere altre intestazioni di colonna, ma queste non sono obbligatorie. Un modo per creare questo file consiste nell'esportare un elenco di contatti che si desidera utilizzare dalla pagina Interazioni. Per istruzioni, vedere Esportare i metadati dei contatti. L'esportazione deve includere la colonna ID contatto.

- (Per aggiornare i criteri di conservazione per i contatti) L'organizzazione ha creato almeno un criterio di conservazione nella pagina Conservazione. Per ulteriori informazioni, consulta Gestione dei criteri di conservazione dei dati per QM e Analytics .
- (Per aggiornare o cancellare i metadati personalizzati per i contatti) L'organizzazione ha creato metadati personalizzati nella pagina Gestione metadati. Per ulteriori informazioni, vedere Gestione dei campi di metadati personalizzati.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > QM > QM flussi di contatti > operazioni di contatto in blocco

Procedure

Eliminare più contatti

IMPORTANTE L'eliminazione dei contatti è permanente. Non è possibile annullare questa azione.

1. Selezionare **Elimina in blocco i contatti**.
2. Fai clic su **Scegli file** e carica il foglio di calcolo dei contatti che desideri eliminare. Un elenco dei contatti viene visualizzato sul lato destro della pagina.
3. Nel campo Motivo **, inserisci il** motivo per cui stai eliminando i contatti. Questo motivo sarà visibile a chiunque esegua un report sulle attività in blocco.
4. Fai clic su **Invia**. L'eliminazione **dei contatti?** Viene visualizzata la finestra.
5. Fai clic su Conferma . La finestra si chiude e viene visualizzato un messaggio di conferma.

Aggiornare i criteri di conservazione per più contatti

1. Selezionare **Aggiorna in blocco i criteri** di conservazione dei contatti.
2. Fai clic su **Scegli file** e carica il foglio di calcolo dei contatti che desideri aggiornare. Un elenco dei contatti viene visualizzato sul lato destro della pagina.
3. Selezionare il criterio di conservazione da applicare ai contatti dall'elenco **a discesa Criteri** di conservazione.
4. **Nel campo Motivo** , inserisci il motivo per cui stai assegnando i criteri di conservazione ai contatti. Questo motivo sarà visibile a chiunque esegua un report sulle attività in blocco.
5. Fai clic su **Invia**. L'aggiornamento **dei criteri di conservazione dei contatti?** Viene visualizzata la finestra.
6. Fai clic su Conferma . La finestra si chiude e viene visualizzato un messaggio di conferma.

Aggiornare i metadati personalizzati per più contatti

IMPORTANTE L'aggiornamento dei metadati personalizzati è permanente. Non è possibile annullare questa azione.

1. Selezionare **Aggiorna in blocco i metadati** dei contatti.
2. Fai clic su **Scegli file** e carica il foglio di calcolo dei contatti che desideri aggiornare. Un elenco dei contatti viene visualizzato sul lato destro della pagina.
3. **Nella sezione Aggiorna metadati** , selezionare il campo metadati che si desidera aggiornare dall'elenco **a discesa Campo** metadati. Le opzioni in questo elenco provengono dalla pagina Gestione metadati.
4. Immettere il valore che si desidera assegnare nel **campo Valore metadati** .

   ESEMPIO L'organizzazione utilizza un campo di metadati personalizzato denominato "Customer Loyalty Tier" che consente di assegnare i clienti con il livello di fedeltà più alto al supporto concierge. È necessario assegnare il livello fedeltà Silver a un insieme di contatti. **Nella sezione Aggiorna metadati** ,
   Selezionare Livello fedeltà clienti dall'elenco **a discesa Campo** metadati e immettere Silver nella casella **Campo Valore** metadati.

5. (Opzionale) Per aggiornare metadati aggiuntivi per questi contatti, ripetere i passaggi 3 e 4.
6. **Nel campo Motivo** , inserisci il motivo per cui stai aggiornando i metadati per questi contatti. Questo motivo sarà visibile a chiunque esegua un report sulle attività in blocco.
7. Fai clic su **Invia**. I **metadati dei contatti di aggiornamento?** Viene visualizzata la finestra.
8. Fai clic su Conferma . La finestra si chiude e viene visualizzato un messaggio di conferma.

Cancella metadati per più contatti

Rimuovi dai contatti tutti i valori per un campo di metadati specifico.

IMPORTANTE La cancellazione di un campo di metadati è permanente. Non è possibile annullare questa azione.

1. Selezionare **Aggiorna in blocco i metadati** dei contatti.
2. Fai clic su **Scegli file** e carica il foglio di calcolo dei contatti che desideri aggiornare. Un elenco dei contatti viene visualizzato sul lato destro della pagina.
3. **Nella sezione Cancella metadati** , selezionare il campo dei metadati di cui si desidera cancellare il valore dal campo **Elenco a discesa Campo** metadati. Le opzioni in questo elenco provengono dalla pagina Gestione metadati.

   ESEMPIO L'organizzazione utilizza un campo di metadati personalizzato denominato "Customer Loyalty Tier" che consente di assegnare i clienti con il livello di fedeltà più alto al supporto concierge. Hai bisogno

per rimuovere il livello di fedeltà da un insieme di contatti. **Nella sezione Cancella metadati** , selezionare Livello fedeltà clienti dall'elenco **a discesa Campo** metadati. Al termine dell'esecuzione del processo, il campo Livello fedeltà clienti per questi contatti è vuoto.

4. **Nel campo Motivo** , inserisci il motivo per cui stai cancellando il campo dei metadati per questi contatti. Questo motivo sarà visibile a chiunque esegua un report sulle attività in blocco.
5. Fai clic su **Invia**. I **metadati dei contatti di aggiornamento?** Viene visualizzata la finestra.
6. Fai clic su Conferma . La finestra si chiude e viene visualizzato un messaggio di conferma.

Visualizzare un record di attività in blocco

Eseguire un report che elenca gli aggiornamenti in blocco dei contatti, chi li ha eseguiti e perché.

1. Selezionare **Report sui lavori** in blocco.
2. **Nei campi Intervallo** di date, seleziona le date di inizio e di fine per il periodo di tempo che desideri segnalare.
3. Fare clic su Esegui . Un elenco di processi in blocco viene visualizzato sul lato destro della pagina.
4. (Opzionale) Per scaricare un elenco degli ID contatto inclusi in un processo, fare clic sul numero del processo nella **colonna ID processo** .

Argomenti correlati

- Personalizza le colonne nella pagina Interazioni: assicurati che la colonna ID contatto faccia parte del file esportato.
- Esporta metadati contatti: crea l'elenco di contatti che desideri elaborare in blocco.
- Gestisci i criteri di conservazione dei dati per QM e Analytics: crea regole che regolano la modalità di archiviazione dei dati dei contatti.
- Gestisci campi di metadati personalizzati: crea informazioni da allegare ai contatti.

Gestire gli utenti

Come funzionano le licenze

Le licenze concedono l'accesso legale per l'utilizzo Webex WFO. Le licenze vengono utilizzate per collegare Webex funzionalità di WFO ai relativi ruoli e autorizzazioni.

Modello di licenza

Cisco ha un modello di licenza con fatturazione degli abbonamenti e licenze non impegnate per Webex distribuzioni ospitate da WFO.

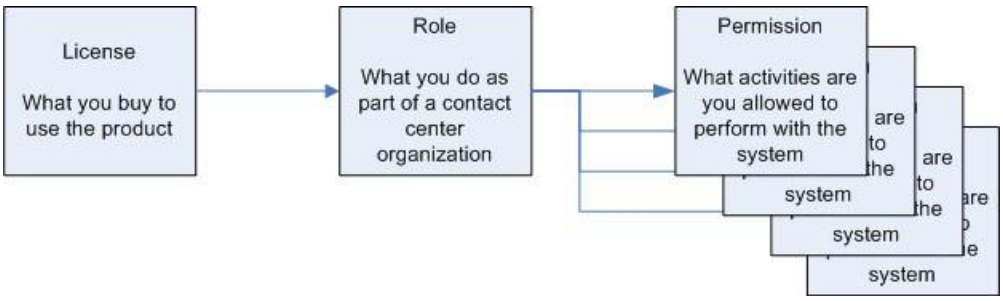
Quando si acquista un abbonamento a Webex WFO, si accetta quello che Cisco chiama un "impegno mensile minimo": un numero minimo di postazioni acquistate a un determinato prezzo. Se utilizzi più postazioni di quelle accettate nell'impegno mensile, Cisco ti fattura ciascuna di esse. Questa è chiamata "licenza non impegnata".

Cisco fattura periodicamente, su base mensile, trimestrale o annuale.

> **ESEMPIO** Hai un impegno mensile minimo di 100 QM posti, che soddisfa le tue esigenze da febbraio a ottobre. Il tuo contact center è più affollato durante le festività natalizie (da novembre a gennaio). Durante questo periodo, si utilizzano 150 postazioni QM e per questi tre mesi vengono addebitate 100 postazioni alla tariffa per licenza impegnata e per 50 postazioni alla tariffa per licenza non impegnata.

Licenze, ruoli e autorizzazioni

Le licenze sono collegate ai ruoli che gli utenti hanno nel sistema. L'accesso di cui dispongono gli utenti per Webex funzionalità WFO si basa sul loro ruolo e sulle autorizzazioni associate al loro ruolo. Per ulteriori informazioni sull'assegnazione di ruoli e autorizzazioni, vedere Gestire ruoli e autorizzazioni .



Ogni utente WFO Webex attivo è associato a una o più licenze e può avere uno o più ruoli. Ogni singola licenza è chiamata postazione. Le postazioni di licenza vengono conteggiate in base al numero di utenti attivi con tale ruolo con licenza. Tutti i clienti devono disporre di un determinato numero di postazioni e licenze per ogni utente attivo.

Gli utenti attivi possono essere autorizzati e avere accesso a Webex WFO. Gli utenti inattivi non possono essere concessi in licenza o avere accesso a Webex WFO. Quando si passa da un utente attivo a inattivo, la relativa licenza diventa disponibile ed è possibile riassegnarla ad altri utenti.

Sono disponibili i seguenti tipi di licenze:

- Licenze dati
- Webex Licenze WFO Access
- Licenze di amministrazione
- Licenze d'uso
- Licenze di Bot Analytics
- Licenze Insights

Licenze dati

Webex gli utenti WFO che dispongono di funzioni di acquisizione (principalmente agenti di contact center) sono associati a una licenza dati. Il ruolo agente predefinito viene associato automaticamente a questo tipo di licenza. Le licenze dati includono quanto segue:

- Registrazione di conformità (CR): gli utenti possono registrare l'audio e rivedere i propri contatti.
- Gestione della qualità (QM): gli utenti possono essere registrati e valutati e possono rivedere i propri contatti e valutazioni (QM Le licenze Data includono CR).
- Gestione della forza lavoro (WFM): gli utenti possono essere pianificati e accedere alle funzioni di modifica della pianificazione.

- Analytics Essentials: gli utenti possono essere analizzati e possono rivedere i dati analitici creati dai loro contatti. I contatti audio degli utenti vengono trascritti e riepilogati automaticamente con il Riepilogo interazione. Gli utenti possono vedere il sentimento degli agenti e dei clienti e il ragionamento dell'intelligenza artificiale.
- Analytics Enterprise: include tutti gli elementi essenziali di Analytics e gli utenti hanno anche accesso a QM automatica e agli argomenti di tendenza. Inoltre, gli utenti hanno un'analisi delle tendenze, che consente di tenere traccia dei cambiamenti nel sentiment durante un'interazione.
- Desktop Analytics: gli utenti possono monitorare l'attività desktop degli agenti e l'utilizzo delle applicazioni. Questa licenza è disponibile come componente aggiuntivo di Cisco Compliance Recording (CR), Quality Management (QM) o Workforce Management (WFM).
- Monitoraggio: gli utenti possono visualizzare gli schermi degli agenti in diretta. Questa licenza è disponibile come componente aggiuntivo di Cisco Compliance Recording (CR) o Workforce Management (WFM).
- Gestione dei dati: questa licenza non è più venduta.

> **Nota** Gli utenti con licenze dati dispongono di accesso limitato alla funzionalità WFO Webex. Sono limitati a rivedere i propri dati.

Webex Licenze di accesso WFO

Per ciascun sistema, Cisco fornisce fino a cinque Webex licenze di accesso WFO. La licenza di accesso WFO Webex fornisce la maggior parte delle autorizzazioni che consentono a questi ruoli di accedere all'applicazione completa.

Licenza di Bot Analytics

Con una licenza di Bot Analytics, gli utenti possono monitorare e migliorare le prestazioni e la qualità dei loro prodotti di intelligenza artificiale conversazionale.

Licenze Insights

Insights è il principale prodotto di business intelligence di Cisco. Le licenze Insights consentono agli utenti di accedere a Insights. Chiunque abbia bisogno di creare o visualizzare contenuto Insights deve disporre di una licenza Insights. Un singolo ruolo richiede solo una delle due licenze Insights elencate di seguito, ma ogni licenza deve essere assegnata ad almeno un ruolo.

- Lettore di Insights: gli utenti possono visualizzare i dashboard di Insights creati e condivisi con loro da qualcuno con una licenza Insights Author.
- Autore di Insights: gli utenti possono creare e condividere analisi e dashboard di Insights.

Esempi di utenti con più ruoli

Di seguito sono riportati esempi di licenze per utenti che hanno più di un ruolo.

Esempio 1: un agente QM che è anche un valutatore

Un utente dispone di un ruolo di valutatore associato a una licenza di accesso WFO Webex e di un ruolo di agente associato a una licenza di gestione della qualità per acquisire i propri contatti. Il ruolo di valutatore dispone di alcune funzionalità dell'agente e alcune funzionalità del supervisore. Questo utente utilizza due licenze: una per la gestione della qualità e una per Webex accesso WFO. In questo caso, il numero di postazioni disponibili per la licenza di gestione della qualità e il numero di postazioni per la licenza di accesso WFO Webex diminuiscono di uno. Se questo utente richiede solo la registrazione vocale, è possibile utilizzare una licenza di registrazione delle chiamate anziché una licenza di gestione della qualità.

Esempio 2: un agente QM pianificato anche utilizzando WFM

Un utente dispone di un ruolo di agente associato a una licenza di gestione della qualità e a una licenza di gestione della forza lavoro. Ciò consente di acquisire i contatti dell'agente e di pianificare le ore di lavoro dell'agente. Consente inoltre all'agente di rivedere i propri contatti e valutazioni o di apportare modifiche alle pianificazioni. Questo utente utilizza due licenze.

Funzioni disponibili con licenze QM e Analytics

Nella tabella seguente sono elencate le funzionalità disponibili con licenze diverse.

Funzione	Registrazione della conformità (CR)	Gestione della qualità (QM)	Analisi Informazioni essenziali	Analisi Aziendale	Desktop Analisi o	Monitoraggio
Registra audio o importare Audio da un ACD	X	X				
Importa interazioni dal digitale Canali	X	X	X	X		
Schermo registrazione		X				
Giudizi		X				
Segnalazione in o Dati Esplora o	X	X	X	X	X	

Funzione	Registrazione della conformità (CR)	Gestione della qualità (QM)	Analisi Informazioni essenziali	Analisi Aziendale	Desktop Analisi	Monitoraggio
Intuizioni						
Schermo dal vivo monitoraggio		X				X
Desktop monitoraggio	X	X			X	X
Contatto Coda		X				
Automatizzato pausa e curriculum di registrazione		X				
Creare e Modifica personalizzata Metadati associato con contatti		X				
Creare e Modifica valutazione modulistica		X				
Visualizza standard Giudizi		X				
Creare e Visualizza post-chiamata rilevazioni		X				
Esporta Contatti	X	X				

Funzione	Registrazione della conformità (CR)	Gestione della qualità (QM)	Analisi Informazioni essenziali	Analisi Aziendale	Desktop Analisi o	Monitoraggio
Viste QM	X	X				
QM flussi di lavoro	X	X				
Contatto Tagging	X	X				
Agente Esploratore			X	X	X	
Trascrizione			X	X		
Sentimento analisi						
Sentimento analisi-Agente e Cliente			X	X		
Analisi del sentiment - Tendenza analisi*				X		
Interazione Riepilogo			X	X		
Desktop attività tracciamento e analitica			X	X	X	
Applicazione uso			X	X	X	

Funzione	Registrazione della conformità (CR)	Gestione della qualità (QM)	Analisi Informazioni essenziali	Analisi Aziendale	Desktop Analisi o	Monitoraggio
Gestore desktop			X	X	X	
Auto QM				X		
Trend Argomenti				X		

*L'analisi delle tendenze consente di tenere traccia dei cambiamenti nel sentiment durante un'interazione.

Argomenti correlati

- Gestione di ruoli e autorizzazioni : creare ruoli e impostare le autorizzazioni per Webex accesso a WFO

Creare e modificare utenti

Scegli "Crea un nuovo utente" per creare un nuovo utente in Webex WFO. Puoi anche scegliere "Modifica un utente esistente" per modificare o disattivare qualsiasi utente già presente nel sistema. I campi nelle pagine utente Crea/Modifica sono descritti di seguito.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > configurazione utente globale > > utenti

Nota Nei sistemi sincronizzati, se si desidera disattivare un utente, è necessario eliminare prima l'utente nel ACD e quindi disattivare l'utente in Webex WFO. Il servizio di sincronizzazione non disattiva gli utenti da
Webex WFO quando vengono eliminati nel ACD, quindi deve essere fatto manualmente.

IMPORTANTE Gli indirizzi e-mail di un utente devono essere validi e configurati sul SMTP del cliente prima di aggiungere un nuovo utente a Webex WFO o di aggiornare l'indirizzo e-mail di un utente esistente in Webex WFO.
In caso contrario, Webex WFO non può inviare e-mail all'indirizzo e-mail dell'utente. Questo messaggio è applicabile solo alle organizzazioni che hanno configurato gli utenti per ricevere e-mail di attivazione e di benvenuto per impostare le password.

Campo	Descrizione
Seleziona utente	(solo opzione "Modifica un utente esistente") L'utente che si desidera modificare. Presso Per impostazione predefinita, l'elenco visualizza solo gli utenti attivi. Per visualizzare sia gli utenti attivi che quelli inattivi, selezionare la casella di controllo "Mostra utenti inattivi".
Nome	Nome dell'utente.
Cognome	Cognome dell'utente.
User Name	Indirizzo e-mail dell'utente.
Accesso a Windows	Nome di accesso dell'utente per Microsoft Windows. Se si sta utilizzando Active Directory, includere il nome di dominio: <nome dominio>\<nome di accesso>
ID dipendente	(Opzionale) ID dipendente dell'utente. Se hai bisogno di integrare con un HRMS che non utilizza un ID ACD o un indirizzo e-mail come identificatore univoco, è possibile identificare gli utenti aggiungendo il loro ID dipendente in questo campo.
Stato dell'account	Sblocca l'account di un utente. L'account di un utente viene bloccato quando tale utente supera il numero massimo di tentativi di accesso consentiti. Vedere Configurazione dei criteri per le password.
Password	Creare una password per l'utente. Una volta impostata questa password, l'utente può reimpostarla per essere più personalizzata o memorabile, utilizzando il pulsante "login" sulla barra degli strumenti. Quando si imposta la password, Webex WFO visualizza una barra di sicurezza della password sotto questo campo. Le password devono essere almeno "complesse". Per ulteriori informazioni sui requisiti di complessità delle password e su come impostare le regole per le password, vedere Configurare i criteri password.

Cam	Descrizione
Conferma password	Immettere nuovamente la password esattamente come l'è stata inserita nella Password campo.
Profili utente	(Sola lettura) Questa tabella riepiloga l'identità dell'utente nelle origini esterne. Vedere Gestione dei profili utente.
Attiva questo utente	Selezionare questa casella di controllo per attivare l'utente. L'utente non può accedere fino a quando l'account utente non viene attivato. Deselezionare la casella di controllo per disattivare l'utente. L'utente non può accedere una volta disattivato l'account utente.
Riutilizza ID ACD rimuovere il pulsante	(Avaya solo utenti con sincronizzazione ACD) Fare clic su questo pulsante per ACD associazione ID da un utente inattivo. Ciò consente di riassegnare l'ID ACD a un nuovo utente.
Scollega agente	(Solo utenti sincronizzati AD) Se non si desidera più un Webex utente WFO per essere collegato a un utente AD, puoi scollegarlo. Quando un utente WFO Webex viene scollegato da un utente AD, Webex WFO interrompe l'aggiornamento dell'utente e del profilo utente di registrazione dell'utente quando le proprietà vengono modificate in Active Directory e abilita l'account di accesso Windows dell'utente per la modifica. Vedere Connessione a un server Active Directory.
Data di creazione	(Sola lettura) Data di creazione del record utente.
Data di disattivazione	(Sola lettura) Data di disattivazione del record utente. Purché un Record è attivo, questo campo non è visibile. Quando questo campo è visibile, visualizza la data dell'ultima disattivazione. Questo campo viene visualizzato solo quando si deseleziona la casella di controllo "Attiva questo utente".
Ruoli	Per assegnare ruoli, è necessario disporre dell'autorizzazione Assegna ruoli utente. Se si

Cam	Descrizione
	Non dispongono dell'autorizzazione Assegna ruoli utente e si crea un nuovo utente Webex WFO assegna automaticamente al nuovo utente il ruolo di agente predefinito. Solo gli utenti con l'autorizzazione Assegna ruoli utente possono modificare questa assegnazione. Selezionare uno o più ruoli per questo utente. In un sistema sincronizzato, all'utente viene assegnato automaticamente il ruolo di agente. Un amministratore tenant può assegnare il ruolo di amministratore a un utente nuovo o esistente. L'ambito dell'utente non può superare l'ambito dell'amministratore tenant. Un amministratore può assegnare solo un ambito di cui dispone autonomamente. Questo vale per tutti i livelli, indipendentemente dal fatto che il ruolo sia un amministratore tenant, un amministratore di gruppo o un amministratore del team. Se si seleziona la casella di controllo "Abilita pianificazione per questo utente" (solo WFM), è possibile configurare questi elementi aggiuntivi. Se un utente è un agente attivo e a cui viene assegnato un ruolo aggiuntivo (ad esempio, viene promosso a supervisore) e tale utente non è più tenuto a lavorare come agente, è necessario disattivare il record agente dell'utente e annullare l'assegnazione del ruolo di agente dell'utente. In caso contrario, Webex WFO potrebbe non funzionare correttamente.
Team	Assegnare l'utente a un team.
Gruppi e team associati	(Solo QM e Analytics) Seleziona i gruppi e i team che rientrano nell'ambito dell'utente. È necessario selezionare almeno un gruppo e una squadra. L'utente deve appartenere a tale gruppo e team. L'ambito definisce i gruppi e i team all'interno del controllo del ruolo. Ad WFM, l'ambito è definito anche dalla vista assegnata all'utente. Vedere Gestire gruppi,Gestire team e Gestire viste .

Cam	Descrizione

Cam	Descrizione
	L'ambito del supervisore include tutti gli agenti di entrambi i gruppi. I gruppi e i team sono gerarchici. Se un gruppo rientra nell'ambito di un utente, tutti i team inclusi in tale gruppo rientrano nel relativo ambito. Il Gruppo 1 è composto dalle squadre 1 e 2. Se assegni il Gruppo 1 a un utente, Teams 1 e 2 rientrano automaticamente nell'ambito dell'utente. Se si assegnano in modo esplicito Team 1 e Team 2 a un utente in Team associati, non cambia nulla perché i team sono già nell'ambito dell'utente. Inoltre, se si rimuove il Team 1 dai Team associati, il Team 1 rimane nell'ambito dell'utente perché il Team 1 appartiene al Gruppo 1. Se un team è designato come team di un utente, tale utente dispone dell'accesso in lettura-scrittura alle pianificazioni nell'applicazione Pianificazioni agenti. Inoltre, se il team di un agente fa parte del team di un supervisore, il supervisore ha accesso alle richieste di tale agente nell'applicazione di messaggistica.
Viste WFM	Per assegnare WFM viste nella pagina Utenti, è necessario disporre del WFM Modifica Autorizzazione per le visualizzazioni. WFM viste vengono utilizzate per gestire la visibilità delle WFM attività. Se si utilizzano funzionalità WFM, l'utente deve essere assegnato a una vista e una vista deve essere designata come vista principale. In caso contrario, questo campo è facoltativo.
Viste QM	Per assegnare viste QM, è necessario disporre dell'autorizzazione Modifica QM visualizzazioni. QM visualizzazioni vengono utilizzate per gestire l'ambito dei contatti filtrati dalla visualizzazione (oltre ai contatti restituiti dall'ambito del gruppo o del team dell'utente).
Le chiamate dell'agente richiedono	Selezionare questa casella di controllo se:

Cam	Descrizione
Riconciliazione	▪ L'agente utilizza la registrazione gateway, non la registrazione endpoint o Smart Desktop, per tutte le registrazioni audio ▪ L'agente non è associato a un dispositivo elencato nella pagina Associazioni dispositivi. In questa configurazione, tutte le chiamate dell'agente devono essere riconciliate per associare i metadati della chiamata alla registrazione.
Visualizza fuso orario	Selezionare il fuso orario per questo utente dall'elenco a discesa. L'utente Verranno visualizzate le seguenti pagine in questo fuso orario: ▪ Pianificazioni degli agenti ▪ Previsioni ▪ Copia pianifica attività ▪ Messaggistica Selezionare il fuso orario locale dell'utente. Visualizza fuso orario per impostazione predefinita il fuso orario dell'organizzazione, configurato nella pagina Impostazioni globali (vedere Configurare le impostazioni globali). Se la casella di controllo Visualizza contatti nel fuso orario dell'utente è selezionata, l'utente visualizzerà anche i campi Data, ora e Fuso orario nelle pagine Interazioni e Coda contatti di questo fuso orario.
Abilita pianificazione per questo utente	Selezionare questa casella di controllo per abilitare l'utente per la pianificazione. Gli utenti non possono essere pianificati se non è abilitata la pianificazione.
ACD ID	ID dell'agente assegnato nella ACD. Questo numero viene utilizzato per connettere i record dell'agente sincronizzati tra il ACD e il WFM e WFM utilizza questo numero per identificare l'agente. Nei sistemi sincronizzati, questo valore proviene dal ACD e non deve essere modificato.

Cam	Descrizione
	In un sistema non sincronizzato, se l'agente è un agente ACD, inserisci l'ID dell'agente assegnato nella ACD. Se l'agente non è un agente ACD, immettere un numero univoco in un intervallo che non sarà mai in conflitto con alcun ID assegnato a un agente ACD.
server ACD	Server ACD in cui è configurato l'utente.
Pianificazione del fuso orario	Fuso orario utilizzato per pianificare l'agente. Se non impostato, il fuso orario utilizzato per la pianificazione è il fuso orario del cliente, configurato nella pagina Impostazioni globali (vedere Configurazione delle impostazioni a livello di sistema WFM). Per ulteriori informazioni sulla pianificazione dei fusi orari, vedere Informazioni sui fusi orari. Il fuso orario di pianificazione di un utente deve essere impostato il prima possibile poiché modificarlo in seguito può avere un impatto sulle pianificazioni. Se si modifica il fuso orario di pianificazione dopo che è stato configurato inizialmente, l'utente deve inviare nuovamente la disponibilità dinamica, la pianificazione dinamica, la pianificazione dinamica intraday e le richieste non ancora approvate. Inoltre, tutte le eccezioni assegnate devono essere eliminate e riassegnate.
Data di inizio dell'azienda	La data in cui l'agente ha iniziato a lavorare con la società. WFM Utilizza questo valore per definire le priorità di pianificazione. L'agente non verrà programmato prima di questa data.
Data di fine dell'azienda	(Opzionale) La data in cui l'agente terminerà il rapporto di lavoro con il società. L'agente non verrà programmato dopo questa data. Utilizzare questo campo quando si conosce la data di cessazione dell'agente.
Data di inizio reparto	La data in cui l'agente ha iniziato a lavorare nel contact center. WFM usi Questo valore per definire le priorità di pianificazione.
Rango	(Opzionale) Un numero intero da 0 a 99999 utilizzato per classificare gli agenti

Cam	Descrizione
	in base alla loro anzianità e competenza. WFM utilizza questo valore per definire le priorità di pianificazione. Il significato esatto di rango dipende dal servizio fornito dal tuo contact center. Se non inserisci un grado, WFM lo considera come 99999.
Coda di servizio principale	Coda di servizio principale dell'agente.
Profilo delle condizioni di lavoro	Il profilo delle condizioni di lavoro che determina quali condizioni di lavoro può essere applicato alla pianificazione di questo agente.
Mappature delle competenze	Assegnare l'agente a una o più mappature di abilità. Le mappature delle abilità che si sceglie di determinare per quali code di servizio l'agente può essere pianificato. Sia l'agente che la coda del servizio devono essere assegnati alla stessa mappatura delle competenze affinché l'agente possa essere pianificato per tale coda del servizio. Le mappature delle competenze non vengono utilizzate se l'agente è assegnato a un gruppo multiskill.
Rotazione standard dei turni di lavoro	Assegnare le rotazioni dei turni di lavoro all'agente. Quando si crea una rotazione dei turni di lavoro, il primo turno di lavoro spostato nel riquadro Assegnato è datato con la data di inizio della settimana corrente. Ogni turno di lavoro successivo assegnato è datato con la data della settimana successiva. Non ci può essere alcun intervallo di settimane da un turno di lavoro all'altro. I turni di lavoro di pianificazione dinamica di un agente vengono ignorati dai WFM quando eseguono rotazioni di turni di lavoro. Se la rotazione automatica dei turni di lavoro non è abilitata quando si esegue una pianificazione, affinché questo agente possa essere configurato un turno di lavoro per la settimana specifica della pianificazione. Utilizzare le frecce su e giù per riordinare i turni di lavoro nella rotazione. I turni di lavoro si muovono su e giù di mezzo passo. Uno

Cam	Descrizione
	Fai clic su Su e il turno di lavoro selezionato è concomitante con il turno di lavoro precedente, rendendolo un turno diviso. Fai di nuovo clic su e il turno di lavoro si sposta alla settimana precedente al turno di lavoro sopra e presuppone la data del turno di lavoro, e tutti i turni di lavoro sottostanti si ridatano di conseguenza. Lo stesso vale per l'uso della freccia verso il basso. Se l'agente ha completato la pianificazione dinamica per una settimana specifica, viene utilizzato il turno di lavoro di pianificazione dinamica per quella settimana anziché questi turni di lavoro assegnati/ruotati. Vedi Esempio di rotazione dei turni di lavoro.
Copia rotazione turni di lavoro selezionate	Copiare la rotazione del turno di lavoro di questo agente in una o più opzioni Agenti. Ciò sostituirà le precedenti rotazioni dei turni di lavoro di tali agenti. È necessario salvare questo record dell'agente prima di poter eseguire la copia.
Altri turni di lavoro	Altri tipi di turni di lavoro assegnati all'agente che contribuiscono alla creazione del programma dell'agente.
Eccezioni assegnate	Questa tabella visualizza tutte le eccezioni assegnate all'agente. Se un L'eccezione assegnata viene modificata o eliminata nella pagina Pianificazioni agenti, tali modifiche (ad eccezione delle attività di mentoring) si riflettono in questa tabella. Per impostazione predefinita, la tabella viene ordinata per data in ordine decrescente, pertanto la data più recente è nella parte superiore. La tabella può essere ordinata in base a qualsiasi colonna. Le eccezioni a cui sono associate note hanno un triangolo ombreggiato nell'angolo superiore destro del campo del nome dell'eccezione. Passa il mouse sul nome per leggere la nota. È possibile eliminare le eccezioni dalla tabella selezionando la casella di controllo accanto all'eccezione e facendo clic su Elimina.
	L'eliminazione non è abilitata

Cam	Descrizione
	fino a quando non si seleziona almeno un'eccezione. Eliminare le eccezioni assegnate dalla pagina Pianificazioni agenti perché l'eliminazione di un'eccezione assegnata qui comporta l'eliminazione dell'eccezione dalla pianificazione dell'agente corrente e dalle pianificazioni future. Tuttavia, quando viene eliminato dalla pianificazione corrente, l'agente rimane con un vuoto in cui era stata assegnata l'eccezione. Per consentire all'agente di essere pianificato continuamente, è necessario eseguire nuovamente la pianificazione o colmare il vuoto con un'altra attività nella pagina Pianificazioni agenti. Le eccezioni assegnate non vengono aggiornate in questa tabella se una pianificazione viene ripristinata dalla cronologia (vedere Annullare una modifica di pianificazione).
Orari di vacanza	Questa tabella mostra lo stato dell'orario di ferie corrente dell'agente. Se Webex WFO è integrato con un HRMS, i totali sono a partire dall'ultima importazione dei dati sulle vacanze dall'HRMS. ▪ Ore guadagnate: proviene dal piano ferie assegnato all'agente o, se l'integrazione HRMS è abilitata, dal sistema HRMS (vedere Integrazione con un sistema di gestione delle risorse umane). ▪ Ore utilizzate: calcolate in base alle eccezioni mappate ai tipi di ferie utilizzati e approvati per l'agente. ▪ Ore approvate ma non ancora utilizzate: calcolate in base alle eccezioni mappate ai tipi di ferie utilizzati e approvati per l'agente. FTE viene utilizzato quando la richiesta è una richiesta di un giorno intero e cade in un giorno che non è stato ancora pianificato (ovvero, non è ancora stata pianificata una pianificazione per la settimana e l'agente). In questo caso, le ore sono le ore minime per la settimana dal profilo FTE dell'agente, diviso per 5. ▪ Ore rimanenti: calcolate sottraendo dalle ore guadagnate le ore utilizzate e le ore approvate ma non ancora utilizzate. Se Webex WFO è integrato con un HRMS, non sottrae

Cam	Descrizione
	eccezioni inserite manualmente nelle pianificazioni passate da Ore rimanenti.
Pianifica profilo di rilascio	(Opzionale) Il profilo di rilascio pianificato di cui si riferisce l'agente assegnato. Se questa impostazione viene lasciata vuota, tutte le pianificazioni vengono visualizzate a questo agente in base a questa impostazione globale WFM: Numero di settimane visibili nelle pianificazioni agente. Vedere Personalizzare quando vengono rilasciate le pianificazioni.
Gruppo massimo di personale	(Opzionale) Il gruppo massimo di personale a cui appartiene questo agente Appartiene. Per ulteriori informazioni, vedere Limitazione del numero di agenti da pianificare .

Creare un utente API

Se si prevede di utilizzare le API WFO Webex per integrazioni di terze parti, Cisco consiglia di creare un account utente API. È possibile configurare un utente API come un amministratore di sistema, ma lo scopo di questo utente è consentire alle applicazioni di terze parti di eseguire l'autenticazione con Webex WFO.

> **Nota** Per creare questo utente, è necessario disporre del ruolo di amministratore di sistema predefinito o di un ruolo con autorizzazioni equivalenti. Questo ruolo consuma una licenza di amministratore di sistema.

Per ulteriori informazioni sull'autorizzazione e l'autenticazione di un utente con Webex WFO, vedere Autorizzare API nella Guida di riferimento API.

In caso di problemi, contattare il supporto tecnico per assistenza.

Creare un account utente API

1. Avviare Webex WFO e accedere come amministratore di sistema.

   > **Nota** Se si accede al prodotto per la prima volta, creare un account amministrativo aggiuntivo.

2. Passare a Gestione applicazioni > Configurazione utente globale > > utenti.
3. Selezionare l'opzione **Crea un nuovo utente** e completare i seguenti campi nella sezione Informazioni utente.

- Nome e **cognome**: inserisci un nome e un cognome che identifichino lo scopo dell'utente. Ad esempio, immettere **API** Nome e **Utente** come Cognome.
- **Nome** utente: inserisci un indirizzo e-mail valido. Questo è il nome utente WFO Webex dell'utente che verrà utilizzato per accedere.

4. Immettere una password che soddisfi i requisiti di complessità della password del tenant nel **campo Password** .
5. **Nel campo Ruoli** , assegnare all'utente il ruolo predefinito di amministratore di sistema.
6. Impostare il **campo Team** su Team predefinito. È possibile impostare questo valore su un team alternativo se si preferisce.
7. Selezionare i gruppi e i team associati su cui l'account deve avere l'ambito di applicazione. È possibile selezionare singoli team, un nome di gruppo o un nome di tenant come gruppo. La selezione di un nome tenant evidenzia tutti i team all'interno di quel gruppo.

11. Nel campo Viste WFM, assegnare **EnterpriseView** come vista principale. Ciò consente all'utente di visualizzare tutti gli utenti.
12. Fare clic su **Salva** nell'angolo superiore destro dell'interfaccia utente.

Argomenti correlati

Visualizza la *Webex WFO API Reference Guide*.

Importare ed esportare utenti

Seleziona l'opzione "Importa ed esporta utenti" per importare utenti nuovi o modificati o esportare utenti esistenti. I dati di importazione ed esportazione sono in formato CSV.

> **NOTA**
> Il formato della data nei file di CSV potrebbe essere modificato da un'applicazione di fogli di calcolo, ad esempio Microsoft Excel, nel formato impostato nell'applicazione come predefinito. Tenere presente questa possibilità e assicurarsi che le colonne della data siano configurate in modo che il formato della data sia corretto. I formati di data supportati sono:
>
> - GG/MM/AAAA
> - GG/MM/AAAA
> - GG-MM-AAAA
> - AAAA/MM/GG

Dopo aver configurato il modo in cui i campi dei file di importazione vengono mappati ai campi WFO Webex, è possibile salvare tale mappatura per il riutilizzo.

Prerequisiti

- Per importare utenti, è necessario disporre dell'autorizzazione Assegna ruoli utente.
- Se il file di importazione contiene valori nella colonna Visualizzazioni, è necessario disporre dell'autorizzazione Modifica WFM visualizzazioni.
- Se il file contiene valori nella colonna Visualizzazioni QM, è necessario disporre dell'autorizzazione Modifica QM visualizzazioni.

Procedure

Esportare i dati utente

- Fai clic su **Esporta**. Webex WFO scarica il file sul PC. Per impostazione predefinita, il file è denominato **people.csv**.

Importare dati utente

1. Fare clic su **Scegli file**, passare al file di CSV contenente i dati di importazione e quindi fare clic su **Apri** per visualizzare le intestazioni di colonna del file. Vedere CSV formato di file per informazioni dettagliate sui requisiti dei file CSV.
2. Mappare i campi di importazione Webex WFO richiesti al campo appropriato nel file di CSV e quindi configurare il tipo di dati di tale campo.
3. Fai clic su **Importa**.

> **Nota** I dati degli utenti esistenti vengono aggiornati con i valori in ogni colonna. Se una colonna viene lasciata vuota o la colonna viene eliminata dal file di importazione, tutti i dati esistenti in tale colonna vengono eliminati
> Nel Webex WFO.

Salvare uno schema di mapping per il riutilizzo

1. Fare clic su **Scegli file**, passare al file CSV e quindi fare clic su **Apri** per visualizzare le intestazioni delle colonne del file.
2. Mappare i campi di importazione Webex WFO richiesti al campo appropriato nel file di CSV e quindi configurare il tipo di dati di tale campo.
3. Immettere un nome per la mappatura nel **campo Nome mappatura** .
4. Fai clic su **Salva**. Questo schema di mapping sarà quindi disponibile per il riutilizzo in un'importazione futura.

Formato file CSV

Il file CSV può includere colonne per i seguenti dati in qualsiasi ordine. Le colonne E-mail, Nome e Cognome sono obbligatorie; tutti gli altri sono facoltativi. Le colonne sono elencate in ordine alfabetico in questa tabella.

Le colonne del file CSV possono utilizzare i nomi elencati in questa tabella o i nomi scelti. Ad esempio: **L'indirizzo e-mail** potrebbe essere l'indirizzo e-mail. I nomi delle colonne elencati di seguito sono quelli utilizzati nel database WFO Webex. Se si utilizzano nomi di colonna diversi, è necessario mappare ogni nome personalizzato al nome WFO del Webex appropriato.

> **IMPORTANTE** Gli indirizzi e-mail di un utente devono essere validi e configurati sul SMTP del cliente prima di aggiungere un nuovo utente a Webex WFO o di aggiornare l'indirizzo e-mail di un utente esistente in Webex WFO.
> In caso contrario, Webex WFO non può inviare e-mail all'indirizzo e-mail dell'utente. Questo messaggio è applicabile solo alle organizzazioni che hanno configurato gli utenti per ricevere e-mail di attivazione e di benvenuto per impostare le password.

Intestazione colonna	Descrizione
ACD ID	ID utente all'interno del ACD.
ID server ACD	ID del ACD che rappresenta l'origine dei dati per l'utente.
Attivante	Data di attivazione dell'utente.
Data di fine dell'azienda	Data in cui l'utente ha lasciato la società.
Data di inizio dell'azienda	Data in cui l'utente ha iniziato a lavorare
con la società. Disattivato	Data in cui l'utente è stato disattivato. Per attivare un utente disattivato durante l'importazione degli utenti, impostare questa data su **12/31/2999**.
Data di inizio reparto	Data in cui l'utente ha iniziato a utilizzare il reparto.
Visualizza fuso orario	Fuso orario di visualizzazione dell'utente. Per un elenco dei nomi validi da utilizzare durante l'importazione degli utenti, vedere Nomi di fuso orario.
E-mail	(Obbligatorio) Indirizzo e-mail dell'utente.
ID dipendente	ID dipendente dell'utente.

Intestazione colonna	Descrizione
Abilita pianificazione	Indica se è possibile pianificare l'utente.
Vero/Falso. Nome	(Obbligatorio) Nome dell'utente.
Ambito completo	Se impostato su TRUE, l'utente ha un ambito su tutti i gruppi, i team e Gli utenti. Se impostato su FALSE, l'ambito dell'utente corrisponde a quello configurato nei campi Team ambito e Gruppi di ambiti.
Cognome	(Obbligatorio) Cognome dell'utente.
Impostazioni internazionali	Lingua utilizzata dall'utente.
Accesso	ID di accesso dell'utente.
Vista principale	Visualizzazione principale dell'utente in WFM.
Gruppo Max Staffing	Gruppo massimo di personale a cui è assegnato l'utente.
Gruppo membro	Gruppo a cui appartiene l'utente.
Viste QM	Le viste assegnate all'utente in QM.
Rango	Classificazione dell'utente all'interno del contact center.
Ruoli	I ruoli assegnati all'utente. Più ruoli sono separati da un punto e virgola.
Pianifica profilo di rilascio	Profilo di rilascio pianificato assegnato a questo utente.
Pianificazione del fuso orario	Fuso orario utilizzato per pianificare l'agente.
Gruppi di ambiti	I gruppi che rientrano nell'ambito dell'utente. Più gruppi sono separati con punti e virgola.
Team di ambito	I team nell'ambito dell'utente. Più team sono separati da Virgola.
Mappature delle competenze	Mapping delle competenze assegnate a questo utente.

Intestazione colonna	Descrizione
Team	Team assegnato all'utente.
ID utente	ID utente in Webex WFO. È possibile identificare il numero ID esportando i dati utente e visualizzandoli nel file CSV risultante. Se l'utente è un nuovo utente, l'ID utente deve essere impostato su 0 (zero), altrimenti l'importazione avrà esito negativo.
Viste	Le visualizzazioni assegnate all'utente in WFM.
Profilo delle condizioni di lavoro	Profilo della condizione di lavoro assegnato a questo utente.

Nomi dei fusi orari

Di seguito è riportato un elenco dei nomi di fuso orario consentiti che è possibile immettere nel file di CSV Importazione/esportazione utenti.

AGIRE	AET	Africa/Abidjan
Africa/Accra	Africa/Addis_Ababa	Africa/Algeri
Africa/Asmara	Africa/Asmera	Africa/Bamako
Africa/Bangui	Africa/Banjul	Africa/Bissau
Africa/Blantyre	Africa/Brazzaville	Africa/Bujumbura
Africa/Cairo	Africa/Casablanca	Africa/Ceuta
Africa/Conakry	Africa/Dakar	Africa/Dar_es_Salaam
Africa/Gibuti	Africa/Douala	Africa/El_Aaiun
Africa/Freetown	Africa/Gaborone	Africa/Harare
Africa/Johannesburg	Africa/Juba	Africa/Kampala
Africa/Khartoum	Africa/Kigali	Africa/Kinshasa
Africa/Lagos	Africa/Libreville	Africa/Lomé
Africa/Luanda	Africa/Lubumbashi	Africa/Lusaka
Africa/Malabo	Africa/Maputo	Africa/Maseru

Africa/Mbabane	Africa/Mogadiscio	Africa/Monrovia
Africa/Nairobi	Africa/Ndjamena	Africa/Niamey
Africa/Nouakchott	Africa/Ouagadougou	Africa/Porto-Novo
Africa/Sao_Tome	Africa/Timbuktu	Africa/Tripoli
Africa/Tunisi	Africa/Windhoek	AGT
America/Adak	America/Anchorage	America/Anguilla
America/Antigua	America/Araguaina	America/Argentina/Buenos_Aires
America/Argentina/Catamarca	America/Argentina/ComodRivadavia	America/Argentina/Cordova
America/Argentina/Jujuy	America/Argentina/La_Rioja	America/Argentina/Mendoza
America/Argentina/Rio_Gallegos	America/Argentina/Salta	America/Argentina/San_Juan
America/Argentina/San_Luis	America/Argentina/Tucuman	America/Argentina/Ushuaia
America/Aruba	America/Asuncion	America/Atikokan
America/Atka	America/Bahia	America/Bahia_Banderas
America/Barbados	America/Belem	America/Belize
America/Blanc-Sablon	America/Boa_Vista	America/Bogotà
America/Boise	America/Buenos_Aires	America/Cambridge_Bay
America/Campo_Grande	America/Cancun	America/Caracas
America/Catamarca	America/Cayenne	America/Cayman
America/Chicago	America/Chihuahua	America/Coral_Harbour
America/Cordova	America/Costa_Rica	America/Creston
America/Cuiaba	America/Curaçao	America/Danmarkshavn
America/Dawson	America/Dawson_Creek	America/Denver

America/Detroit	America/Dominica	America/Edmonton
America/Eirunepe	America/El_Salvador	America/Ensenada
America/Fort_Wayne	America/Fortaleza	America/Glace_Bay
America/Godthab	America/Godthab	America/Goose_Bay
America/Grand_Turk	America/Grenada	America/Guadalupa
America/Guatemala	America/Guayaquil	America/Guyana
America/Halifax	America/L'Avana	America/Hermosillo
America/Indiana/Indianapolis	America/Indiana/Knox	America/Indiana/Marengo
America/Indiana/Petersburg	America/Indiana/Tell_City	America/Indiana/Vevay
America/Indiana/Vincennes	America/Indiana/Winamac	America/Indianapolis
America/Inuvik	America/Iqaluit	America/Giamaica
America/Jujuy	America/Juneau	America/Kentucky/Louisville
America/Kentucky/Monticello	America/Knox_IN	America/Kralendijk
America/La_Paz	America/Lima	America/Los_Angeles
America/Louisville	America/Lower_Princes	America/Maceio
America/Managua	America/Manaus	America/Marigot
America/Martinica	America/Matamoros	America/Mazatlan
America/Mendoza	America/Menominee	America/Mérida
America/Metlakatla	America/Mexico_City	America/Miquelon
America/Moncton	America/Monterrey	America/Montevideo
America/Montreal	America/Montserrat	America/Nassau
America/New_York	America/Nipigon	America/Nome
America/Noronha	America/North_Dakota/Beulah	America/North_ Dakota/Centro
America/North_Dakota/New_	America/Ojinaga	America/Panama

Salem

America/Pangnirtung	America/Paramaribo	America/Phoenix
America/Port-au-Prince	America/Port_of_Spain	America/Porto_Acre
America/Porto_Velho	America/Puerto_Rico	America/Rainy_River
America/Rankin_Inlet	America/Recife	America/Regina
America/Resolute	America/Rio_Branco	America/Rosario
America/Santa_Isabel	America/Santarem	America/Santiago
America/Santo_Domingo	America/Sao_Paulo	America/Scoresbysund
America/Shiprock	America/Sitka	America/St_Barthelemy
America/St_Johns	America/St_Kitts	America/St_Lucia
America/St_Thomas	America/St_Vincent	America/Swift_Current
America/Tegucigalpa	America/Thule	America/Thunder_Bay
America/Tijuana	America/Toronto	America/Tortola
America/Vancouver	America/Vergine	America/Whitehorse
America/Winnipeg	America/Yakutat	America/Yellowknife
Antartide/Casey	Antartide/Davis	Antartide/DumontDUrville
Antartide/Macquarie	Antartide/Mawson	Antartide/McMurdo
Antartide/Palmer	Antartide/Rothera	Antartide/South_Pole
Antartide/Syowa	Antartide/Vostok	Artico/Longyearbyen
ARTE	Asia/Aden	Asia/Almaty
Asia/Amman	Asia/Anadyr	Asia/Aqtau
Asia/Aqtobe	Asia/Ashgabat	Asia/Ashkhabad
Asia/Baghdad	Asia/Bahrain	Asia/Baku
Asia/Bangkok	Asia/Beirut	Asia/Bishkek

Asia/Brunei	Asia/Calcutta	Asia/Choibalsan
Asia/Chongqing	Asia/Chungking	Asia/Chungking
Asia/Colombo	Asia/Dacca	Asia/Damasco
Asia/Dacca	Asia/Dili	Asia/Dubai
Asia/Dushanbe	Asia/Gaza	Asia/Harbin
Asia/Hebron	Asia/Ho_Chi_Minh	Asia/Hong_Kong
Asia/Hovd	Asia/Irkutsk	Asia/Istanbul
Asia/Giacarta	Asia/Jayapura	Asia/Gerusalemme
Asia/Kabul	Asia/Kamchatka	Asia/Karachi
Asia/Kashgar	Asia/Kathmandu	Asia/Katmandu
Asia/Calcutta	Asia/Krasnoyarsk	Asia/Kuala_Lumpur
Asia/Kuching	Asia/Kuwait	Asia/Macao
Asia/Macao	Asia/Magadan	Asia/Makassar
Asia/Manila	Asia/Mascate	Asia/Nicosia
Asia/Novokuznetsk	Asia/Novosibirsk	Asia/Omsk
Asia/Orale	Asia/Phnom_Penh	Asia/Pontianak
Asia/Pyongyang	Asia/Qatar	Asia/Qyzylorda
Asia/Qyzylorda	Asia/Rangoon	Asia/Riyadh
Asia/Riyadh87	Asia/Riyadh88	Asia/Riyadh89
Asia/Saigon	Asia/Sakhalin	Asia/Samarcanda
Asia/Seoul	Asia/Shanghai	Asia/Singapore
Asia/Taipei	Asia/Tashkent	Asia/Tbilisi
Asia/Teheran	Asia/Tel_Aviv	Asia/Thimbu
Asia/Thimphu	Asia/Tokyo	Asia/Ujung_Pandang

Asia/Ulan Bator	Asia/Ulan_Bator	Asia/Urumqi
Asia/Vientiane	Asia/Vladivostok	Asia/Yakutsk
Asia/Ekaterinburg	Asia/Yerevan	AST
Atlantico/Azzorre	Atlantico/Bermuda	Atlantico/Canarie
Atlantico/Cape_Verde	Atlantico/Færøer	Atlantico/Fær Øer
Atlantico/Jan_Mayen	Atlantico/Madeira	Atlantico/Reykjavik
Atlantico/South_Georgia	Atlantico/St_Helena	Atlantic/Stanley
Australia/ACT	Australia/Adelaide	Australia/Brisbane
Australia/Broken_Hill	Australia/Canberra	Australia/Currie
Australia/Darwin	Australia/Lindeman	Australia/Hobart
Australia/LHI	Australia/Nord	Australia/Lord_Howe
Australia/Melbourne	Australia/Queensland	Australia/Nuovo Galles del Sud
Australia/Perth	Australia/Tasmania	Australia/Sud
Australia/Sydney	Australia/Yancowinna	Australia/Victoria
Australia/Ovest	Brasile/DeNoronha	SCOMMETTERE
Brasile/Acre	BST	Brasile/Est
Brasile/Ovest	Canada/Saskatchewan orientale	Canada/Atlantico
Canada/Centrale	Canada/Terranova	Canada/Est
Canada/Montagna	Canada/Yukon	Canada/Pacifico
Canada/Saskatchewan	Cile/Continentale	GATTO
CET	CST	Cile/Isola di Pasqua
CNT	Cuba	CST6CDT
CTT	EET	MANGIARE
And so on	EST	Egitto

Eire	Etc/GMT+0	EST5EDT
Etc/GMT	Etc/GMT+11	Etc/GMT+1
Etc/GMT+10	Etc/GMT+3	Etc/GMT+12
Etc/GMT+2	Etc/GMT+6	Etc/GMT+4
Etc/GMT+5	Etc/GMT+9	Etc/GMT+7
Etc/GMT+8	ETC/GMT-10	ETC/GMT-0
ETC/GMT-1	ETC/GMT-13	ETC/GMT-11
ETC/GMT-12	ETC/GMT-3	ETC/GMT-14
ETC/GMT-2	ETC/GMT-6	ETC/GMT-4
ETC/GMT-5	ETC/GMT-9	ETC/GMT-7
ETC/GMT-8	Etc/UCT	Etc/GMT0
Etc/Greenwich	Etc/Zulu	Ecc/Universale
Etc/UTC	Europa/Atene	Europa/Amsterdam
Europa/Andorra	Europa/Berlino	Europa/Belfast
Europa/Belgrado	Europa/Bucarest	Europa/Bratislava
Europa/Bruxelles	Europa/Copenaghen	Europa/Budapest
Europa/Chisinau	Europa/Guernsey	Europa/Dublino
Europa/Gibilterra	Europa/Istanbul	Europa/Helsinki
Europa/Isle_of_Man	Europa/Kiev	Europa/Jersey
Europa/Kaliningrad	Europa/Londra	Europa/Lisbona
Europa/Lubiana	Europa/Malta	Europa/Lussemburgo
Europa/Madrid	Europa/Monaco	Europa/Mariehamn
Europa/Minsk	Europa/Oslo	Europa/Mosca
Europa/Nicosia	Europa/Praga	Europa/Parigi

Europa/Podgorica	Europa/Samara	Europa/Riga
Europa/Roma	Europa/Simferopol	Europa/San_Marino
Europa/Sarajevo	Europa/Stoccolma	Europa/Skopje
Europa/Sofia	Europa/Tiraspol	Europa/Tallinn
Europa/Tirana	Europa/Vaticano	Europa/Uzhgorod
Europa/Vaduz	Europa/Volgograd	Europa/Vienna
Europa/Vilnius	Europa/Zaporozhye	Europa/Varsavia
Europa/Zagabria	GB-Eire	Europa/Zurigo
GB	Greenwich	GMT
GMT0	Islanda	Hongkong
HST	Indian/Chagos	IET
Indiano/Antananarivo	Indiano/Comore	Indiano/Natale
Indian/Cocos	Indiano/Maldive	Indiano/Kerguelen
Indiano/Mahe	Indian/Reunion	India/Mauritius
Indiano/Mayotte	IST	Iran
Israele	JST	Giamaica
Giappone	INCONTRATO	Kwajalein
Libia	Messico/Generale	Messico/BajaNorte
Messico/BajaSur	Medio Oriente/Riyadh89	Medio Oriente/Riyadh87
Medio Oriente/Riyadh88	MST7MDT	MIT
MST	NST	Navajo
RETE	Pacifico/Apia	NZ
NZ-CHAT	Pacifico/Chuuk	Pacifico/Auckland
Pacifico/Chatham	Pacifico/Enderbury	Pacifico/Pasqua

Pacifico/Efate	Pacifico/Funafuti	Pacifico/Fakaofo
Pacifico/Figi	Pacifico/Guadalcanal	Pacifico/Galapagos
Pacifico/Gambier	Pacifico/Johnston	Pacifico/Guam
Pacifico/Honolulu	Pacifico/Kwajalein	Pacifico/Kiritimati
Pacifico/Kosrae	Pacifico/Midway	Pacifico/Majuro
Pacifico/Marchesi	Pacifico/Norfolk	Pacifico/Nauru
Pacifico/Niue	Pacifico/Palau	Pacifico/Nouméa
Pacifico/Pago_Pago	Pacifico/Ponape	Pacifico/Pitcairn
Pacifico/Pohnpei	Pacifico/Saipan	Pacifico/Port_Moresby
Pacifico/Rarotonga	Pacifico/Tarawa	Pacifico/Samoa
Pacifico/Tahiti	Pacifico/Sveglia	Pacifico/Tongatapu
Pacifico/Truk	PLT	Pacifico/Wallis
Pacifico/Yap	Portogallo	PNT
Polonia	PST	RPC
PRT	Singapore	PST8PDT
ROK	SystemV/AST4ADT	SST
SystemV/AST4	SystemV/EST5	SystemV/CST6
SystemV/CST6CDT	SystemV/MST7	SystemV/EST5EDT
SystemV/HST10	SystemV/PST8PDT	SystemV/MST7MDT
SystemV/PST8	Turchia	SystemV/YST9
SystemV/YST9YDT	Stati Uniti/Alaska	UCT
Universale	Stati Uniti/Centrale	Stati Uniti/Aleutine
Stati Uniti/Arizona	Stati Uniti/Hawaii	Stati Uniti/Indiana orientale
Stati Uniti/Est	Stati Uniti/Montagna	Stati Uniti/Indiana-Starke

Stati Uniti/Michigan	Stati Uniti/Samoa	Stati Uniti/Pacifico
Stati Uniti/Pacifico-Nuovo	W-SU	UTC
telescrivente		BAGNATO
Zulù		

Gestione di più utenti

Utilizza l'opzione "Gestisci più utenti" per modificare lo stato di attivazione e assegnare ruoli a più utenti contemporaneamente.

Gestire lo stato di attivazione di più utenti

1. Nel campo Azione, selezionare **Gestisci stato** attivazione.
2. Spostare gli utenti tra i riquadri Inattivo e Attivo come desiderato per modificarne lo stato di attivazione.
3. Fai clic su **Salva**.

Assegnare ruoli a più utenti

Nota Per assegnare ruoli a più utenti, è necessario disporre dell'autorizzazione Assegna ruoli utente.

1. Nel campo Azione, selezionare **Assegna ruoli**.
2. Nel campo Assegna ruoli, selezionare il ruolo che si desidera assegnare agli utenti.
3. Spostare gli utenti dal riquadro Disponibile al riquadro Assegnati come desiderato per assegnare a tali utenti il ruolo selezionato.
4. Fai clic su **Salva**.

Gestione dei profili utente

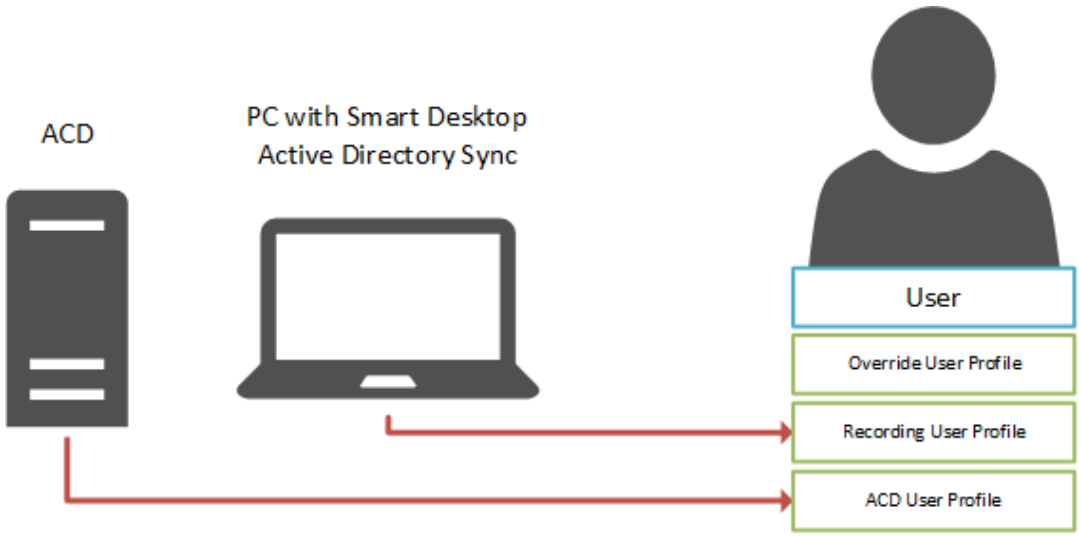
I profili utente contengono diversi campi (inclusi nome, cognome e ID esterno) che riepilogano l'identità di un utente in origini esterne, ad esempio un ACD, un PC con Smart Desktop o Active Directory. Quando un Webex utente WFO viene aggiunto da un'origine esterna, Webex WFO seleziona i valori da questi campi e trasferisce tale identità al nuovo utente WFO Webex.

Esistono tre categorie di profili utente:

- ACD profili utente
- Registrazione dei profili utente
- Sovrascrivi profili utente

Un singolo utente WFO Webex può avere tutti e tre i profili utente contemporaneamente. Tuttavia, un utente non può avere più di un profilo utente ACD, anche se l'utente viene unito a un altro utente con un profilo utente ACD (vedere Unire utenti).

I profili utente hanno la "precedenza". La loro importanza è classificata nella tabella dei profili utente dal più alto (in alto) al più basso (in basso). Quando un utente ha più di un profilo utente e tali profili utente contengono valori in conflitto nello stesso campo, questa precedenza determina quali valori Webex WFO seleziona per identificare tale utente in Webex WFO (vedere Esempio di profili utente).



ACD profili utente

Gli utenti aggiunti tramite la sincronizzazione con un ACD dispongono di profili utente ACD. Un profilo utente ACD riepiloga l'identità di un utente nel ACD e trasferisce tale identità all'utente WFO Webex associato.

Quando vengono apportate modifiche a un utente nella ACD, i valori nel profilo utente ACD dell'utente WFO Webex associato vengono aggiornati alla successiva sincronizzazione. Queste modifiche vengono trasferite anche all'utente WFO Webex, a meno che l'utente WFO Webex non disponga di un altro profilo utente (Registrazione o Sostituzione) con una precedenza superiore e contenente valori in conflitto in uno o più campi.

Webex WFO crea un profilo utente ACD separato per ogni ACD da cui importa gli utenti. Distingue più profili utente ACD aggiungendo il nome del ACD (come immesso nella pagina Configurazione ACD) all'origine del profilo utente.

ESEMPIO

Webex WFO importa gli utenti da un ACD Amazon Connect denominato "Amazon" e da un Cisco Webex Contact Center ACD denominato "Cisco". Il risultato sono due profili utente con le seguenti origini:

- ACD - Cisco
- ACD - Amazon

Un profilo utente ACD può avere una precedenza maggiore o minore rispetto a un altro profilo utente ACD o a un profilo utente di registrazione. Questa precedenza può essere modificata nella tabella Precedenza profili utente nella pagina Impostazioni globali (vedere Configurazione delle impostazioni globali). ACD profili utente non possono avere una precedenza superiore rispetto a Sostituisci profili utente.

Registrazione dei profili utente

Un profilo utente di registrazione riepiloga l'identità di un utente in Active Directory e trasferisce tale identità all'utente WFO Webex associato.

I profili utente di registrazione vengono aggiunti nelle seguenti situazioni:

- Un nuovo utente viene aggiunto accedendo a un PC con Smart Desktop
- Un utente esistente è sincronizzato con Active Directory
- A un utente nuovo o esistente viene assegnato un accesso a Windows

Un profilo utente di registrazione può avere una precedenza superiore o minore rispetto a un profilo utente ACD. Questa precedenza può essere modificata nella tabella Precedenza profili utente nella pagina Impostazioni globali (vedere Configurazione delle impostazioni globali). La registrazione dei profili utente non può avere una precedenza superiore rispetto a Sostituisci profili utente.

Sovrascrivi profili utente

Un profilo utente di sostituzione mantiene tutte le modifiche apportate agli utenti le cui identità sono state create da profili utente ACD o di registrazione, assicurando che i valori immessi in Webex WFO sostituiscano (o "sostituiscano") quelli importati da ACD, PC con Smart Desktop o Active Directory.

Un utente dispone di un profilo utente Sostituisci dopo una delle seguenti situazioni:

- L'utente dispone già di una registrazione o di un profilo utente ACD e si modifica uno dei valori provenienti da uno di questi profili utente.

  Nota Non è possibile modificare il nome o il cognome di un utente sincronizzato con un ACD. Se il ACD sincronizza la relazione tra utenti e team, non puoi modificare nemmeno il team.

- È possibile unire un utente creato manualmente in Webex WFO con un utente che dispone di una registrazione o di un profilo utente ACD.

  > **NOTA** Webex WFO rimuove tutti i profili utente di sostituzione esistenti sia dall'utente principale che dall'utente secondario prima che vengano uniti. Per ulteriori informazioni sull'unione degli utenti,
  >
  > vedere Unisci utenti .

- È possibile aggiornare un utente esistente tramite l'importazione utente.

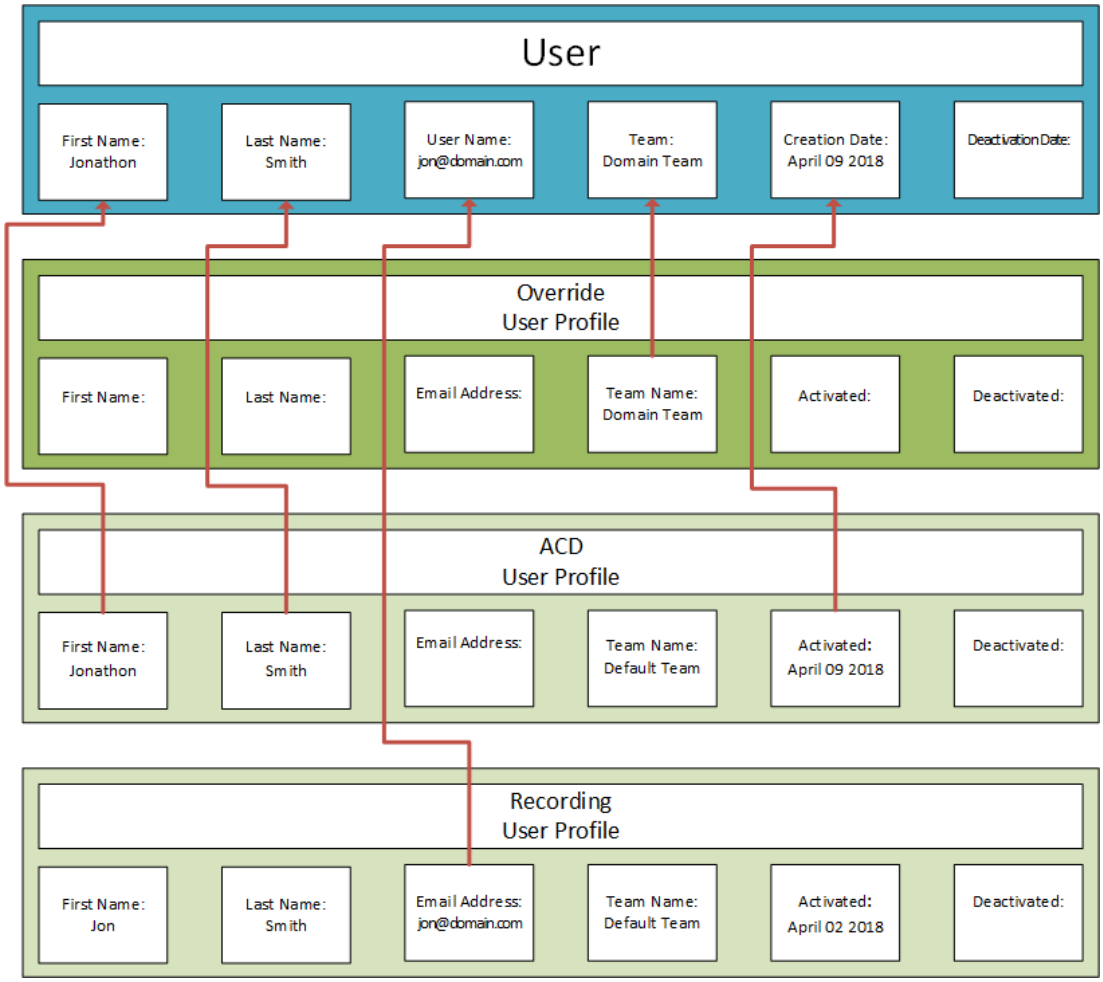
Un utente non può disporre solo di un profilo utente Override.

Per impostazione predefinita, l'override dei profili utente ha la precedenza più alta. Non è possibile abbassare questa precedenza. Se si desidera identificare un utente con i valori memorizzati in un profilo utente ACD o Recording anziché i valori memorizzati in un profilo di utilizzo Sostituisci, è necessario eliminare manualmente il profilo utente Sostituisci utente di tale utente.

Esempio di profili utente

Nell'immagine seguente viene illustrato come viene creata l'identità di un utente WFO Webex dai valori contenuti in tre profili utente. I profili utente vengono classificati in base alla loro precedenza, come nella tabella Profili utente: dal più alto (Override) al più basso (Registrazione). Per creare l'identità dell'utente WFO Webex, Webex WFO seleziona il primo valore non vuoto per ogni campo dal profilo con la precedenza più alta.

> **Nota** La precedenza dei profili utente non influisce sul valore selezionato dal campo ID utente esterno, anche se un utente dispone sia di un profilo utente di registrazione che di un profilo utente ACD. Webex WFO
>
> Associa l'ID utente esterno dal profilo utente di registrazione all'account di accesso di Windows dell'utente e l'ID utente esterno dal profilo utente ACD all'ID ACD dell'utente.



Se si desidera modificare la precedenza dei profili utente ACD e Registrazione, è possibile riordinarli nella tabella Precedenza profili utente della pagina Impostazioni globali (vedere Configurazione delle impostazioni globali).

PROCEDURA CONSIGLIATA Il riordinamento della precedenza dei profili utente ha effetto su tutti gli utenti che dispongono di tali profili utente. Impostare la precedenza dei profili utente una sola volta, quando si configura per la prima volta Webex WFO.

Descrizioni dei campi

Nella tabella Profili utente vengono visualizzati i campi seguenti. Tutti i campi sono di sola lettura.

Nota I valori contenuti in un profilo utente ACD dipendono dalla ACD. Non tutti i profili utente ACD contengono valori per tutti i campi.

Campo	Descrizione
Nome	ACD e registrazione: il nome dell'utente nell'origine esterna. Override: il nome di un utente creato in Webex WFO, non aggiunto da un'origine esterna.
Cognome	ACD e registrazione: il cognome dell'utente nell'origine esterna. Override: il cognome di un utente creato in Webex WFO, non aggiunto da un'origine esterna.
Indirizzo e-mail	ACD e registrazione: l'indirizzo e-mail dell'utente nell'area esterna fonte. Sostituzione: l'indirizzo e-mail immesso e salvato per l'utente nella pagina Utenti.
Nome team	ACD: negli ACD che sincronizzano la relazione tra utenti e team, l'opzione Team dell'utente nella ACD. Negli ACD che non sincronizzano la relazione tra utenti e team, il team predefinito. Registrazione: il team predefinito. Sostituzione: il nome del team selezionato e salvato per l'utente nella pagina Utenti.
Attivante	ACD e registrazione: la data in cui l'utente è stato aggiunto a Webex WFO dall'origine esterna. Sostituzione: la data in cui è stato attivato un utente creato in Webex WFO, non aggiunto da un'origine esterna.
Disattivato	ACD e registrazione: la data in cui l'utente è stato disattivato o eliminato in La fonte esterna. Sostituzione: la data in cui l'utente è stato disattivato in Webex
WFO. ID utente esterno	ACD: identificatore univoco dell'utente nella ACD. Registrazione: le credenziali di accesso Windows dell'utente. Sostituzione: l'ID ACD di un utente creato in Webex WFO, non

Campo	Descrizione
	Aggiunto da una fonte esterna.
Origine	Origine del profilo utente: ACD, Registrazione o Sostituzione.

Unisci utenti

È possibile unire gli utenti quando si desidera effettuare le seguenti operazioni:

- Collegare gli utenti con accessi al PC agli utenti creati dall'ACD o creati manualmente in Webex WFO
- Collegare gli utenti creati manualmente in Webex WFO agli utenti creati dall'ACD
- Collega gli utenti sincronizzati ACD che sono stati eliminati o disattivati con gli utenti sincronizzati ACD che sono stati aggiunti di recente

In ogni caso, dopo l'unione, uno degli utenti rimarrà attivo e l'altro sarà inattivo.

PROCEDURA CONSIGLIATA Se in un PC è installato Webex Smart Desktop WFO, viene creato un utente corrispondente in Webex WFO con il ruolo di agente quando qualcuno accede a tale PC se non lo fa già
Esistono in Webex WFO. Questo viene fatto in modo che gli utenti possano essere registrati senza ulteriori configurazioni. Tuttavia, se questi utenti verranno sincronizzati, è meglio sincronizzarli e configurarli con il loro account ACD, quindi non è necessaria un'unione in seguito.

Prerequisiti

- Si dispone delle autorizzazioni Amministra tenant e Amministra organizzazione.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > configurazione utenti globali > > unione utenti

Procedure

Webex WFO supporta i seguenti tipi di fusioni:

- Unire un utente attivo sincronizzato ACD con un altro utente attivo non sincronizzato ACD in un unico utente
- Unire un utente attivo sincronizzato ACD con un altro utente sincronizzato ACD disattivato in un unico utente
- Unisci contemporaneamente molti utenti attivi e singoli sincronizzati ACD, ciascuno con un utente attivo non sincronizzato ACD correlato

Unire due utenti

Se entrambi gli utenti sono attivi, non *è necessario* sincronizzarne uno da un ACD. È possibile unire due utenti sincronizzati ACD se uno è attivo e l'altro è disattivato.

1. Selezionare **Unisci utenti duplicati in un singolo utente**.
2. **Nel campo Utente principale** , fare clic sull'icona della persona e selezionare l'utente da mantenere attivo.
3. **Nel campo Utente duplicato** , fare clic sull'icona della persona e selezionare l'utente duplicato da unire all'utente principale.
4. Fai clic su **Salva**. Viene visualizzata una finestra di dialogo di conferma.
5. Fare clic su **Sì**.

Unisci più utenti duplicati

Entrambi i gruppi di utenti devono essere attivi. Un gruppo di utenti non *deve* essere sincronizzato da un ACD.

1. Selezionare **Unisci più utenti duplicati contemporaneamente**. Webex WFO cerca possibili corrispondenze in base a nome e cognome. I risultati vengono visualizzati nella tabella. La freccia punta all'utente principale, che rimarrà attivo dopo l'unione. Il nome dell'utente viene visualizzato anche in grassetto.
2. (Opzionale) Per rimuovere un set di duplicati dall'unione, deselezionare la casella di controllo accanto al nome.
3. (Opzionale) Per modificare l'utente principale, fare clic sulla freccia. La freccia cambia direzione e il nome dell'altro utente ora viene visualizzato in grassetto.
4. Fai clic su **Salva**. Viene visualizzata una finestra di dialogo di conferma.
5. Fare clic su **Sì**.

Unire due utenti sincronizzati ACD

È possibile unire due utenti sincronizzati ACD solo se si esegue prima una delle operazioni seguenti:

- Disattivare l'utente duplicato nella pagina Utenti (Application Management > Global > User Configuration > Users)
- Eliminare l'utente duplicato nella ACD

PROCEDURA OTTIMALE Eliminare gli utenti duplicati nel ACD anziché disattivarli nella pagina Utenti. La disattivazione degli utenti non li elimina nel ACD. Se si unisce un utente duplicato che si
Sono stati disattivati in Webex WFO ma non eliminati nel ACD, tale utente riapparirà in Webex WFO alla successiva sincronizzazione del ACD con Webex WFO.

Se sia gli utenti principali che quelli duplicati sono attivi e sincronizzati dall'ACD, Webex WFO visualizza un messaggio di errore e impedisce l'unione.

1. Selezionare **Unisci utenti duplicati in un singolo utente**.
2. **Nel campo Utente principale** , fare clic sull'icona della persona e selezionare l'utente da mantenere attivo.
3. Selezionare **Mostra utenti** inattivi.
4. **Nel campo Utente duplicato** , fare clic sull'icona della persona e selezionare l'utente duplicato da unire all'utente principale.
5. Fai clic su **Salva**. Viene visualizzata una finestra di dialogo di conferma.
6. Fare clic su **Sì**.

Come funziona l'unione degli utenti

Nelle sezioni seguenti viene descritto cosa accade alle informazioni e ai dati utente quando si uniscono gli utenti.

Informazioni per l'utente

Se gli utenti selezionati dispongono di informazioni utente in conflitto, le informazioni dell'utente duplicato sovrascrivono ed eliminano le informazioni dell'utente principale ad eccezione dell'ID ACD. Tutte le informazioni, ad eccezione dell'ID ACD, vengono rimosse dall'utente duplicato, anch'esso disattivato.

> **Nota** Se sia l'utente principale che l'utente duplicato sono sincronizzati con un ACD, entrambi gli utenti mantengono gli ID ACD originali. L'ID ACD dell'utente principale non viene sovrascritto ed eliminato e il duplicato
> L'ID ACD dell'utente non viene rimosso.

Nella tabella seguente viene descritto cosa accade alle informazioni degli utenti principali e duplicati quando vengono unite.

Informazioni utente	Utente principale Prima dell'unione	Utente duplicato Prima dell'unione	Utente principale dopo Unisci (attivo)	Utente duplicato dopo l'unione (Inattivo)
Nome	Bob	Roberto	Roberto	—
Cognome	S	Fabbro	Fabbro	—
Team	Squadra A	Squadra B	Squadra B	—
(Solo utenti sincronizzati ACD) ID ACD	5000	5001	5000	5001

Dati dell'utente

Quando si uniscono gli utenti, i dati dell'utente duplicato sovrascrivono ed eliminano i dati dell'utente principale oppure vengono combinati con i dati dell'utente principale.

La modifica che avviene dipende dal fatto che i dati provengano da QM o WFM:

- QM: tutto tranne le associazioni di dispositivi dell'utente principale viene combinato con i dati dell'utente duplicato. Le associazioni di dispositivi dell'utente duplicato sovrascrivono ed eliminano le associazioni di dispositivi dell'utente principale.
- WFM: tutto tranne le richieste dell'utente principale, gli avvisi, le visualizzazioni, le offerte di pianificazione e le operazioni pianificate dell'utente principale viene sovrascritto ed eliminato dai dati dell'utente duplicato. Le richieste, gli avvisi, le visualizzazioni, le offerte di pianificazione e le operazioni pianificate dell'utente principale vengono combinate con i dati dell'utente duplicato.

Nell'esempio seguente viene illustrato cosa accade quando i dati QM dell'utente duplicato vengono uniti ai dati QM dell'utente principale.

QM Dati dell'utente	Utente principale Prima dell'unione	Utente duplicato Prima dell'unione	Utente principale dopo Unisci (attivo)	Utente duplicato dopo l'unione (Inattivo)
Registrazioni delle chiamate	Utente principale Registrazioni delle chiamate	Duplica utente Registrazioni delle chiamate	Utente principale e duplicato Chiamata dell'utente registrazioni	—
Schede di valutazione	Utente principale Schede di valutazione	Duplica utente Schede di valutazione	Utente principale e duplicato Valutazione dell'utente modulistica	—
Dispositivo Associazioni	Utente principale dispositivo Associazioni	Duplica utente dispositivo Associazioni	Duplica utente dispositivo Associazioni	—

Nell'esempio seguente viene illustrato cosa accade quando i dati WFM dell'utente duplicato vengono uniti ai dati WFM dell'utente principale.

WFM Dati dell'utente	Utente principale Prima dell'unione	Utente duplicato Prima dell'unione	Utente principale dopo Unisci (attivo)	Utente duplicato dopo l'unione (Inattivo)
Turni di lavoro	Turni di lavoro dell'utente principale	Duplicare i turni di lavoro dell'utente	Duplicare i turni di lavoro dell'utente	—
Mappature delle competenze	Mapping delle competenze dell'utente principale	Duplicare le mappature delle competenze dell'utente	Duplicare le mappature delle competenze dell'utente	—
Avvisi	Avvisi dell'utente principale	Avvisi utente duplicati	Avvisi dell'utente principale e avvisi dell'utente duplicato	—

Nota Se l'utente duplicato è configurato nel widget aderenza in tempo reale, le modifiche allo stato dell'agente interrompono l'aggiornamento nel widget dopo l'unione. È necessario sostituire l'utente duplicato con il principale

utente per visualizzare gli stati aggiornati dell'agente nel widget per tale utente. (Vedi Widget WFM disponibili Per ulteriori informazioni sul widget.)

IMPORTANTE Data Explorer non supporta l'unione utenti. Non è consigliabile unire gli utenti responsabili della creazione di report e dashboard in Esplora dati. Se si unisce un utente che Possiede report o dashboard in Esplora dati con un utente che non lo fa Webex WFO non trasferisce la proprietà dei report o dei dashboard dall'utente disattivato all'utente attivo.

Sovrascrivi profili utente

Webex WFO rimuove tutti i profili utente di sostituzione esistenti sia dall'utente principale che dall'utente secondario prima che vengano uniti.

Argomenti correlati

- Creare e modificare utenti
- Importare ed esportare utenti
- Configurare un ACD

Gestire gli utenti dell'hoteling

Un utente hoteling è un profilo generico assegnato a un dispositivo (vedere Associare telefoni ad agenti, gruppi di registrazione e tipi di registrazione) nel caso in cui nessun utente effettui l'accesso. Se scegli di non assegnare un dispositivo a un agente specifico, puoi assegnarlo a un utente dell'hoteling.

Campo	Descrizione
Seleziona utente	(solo "Modifica o elimina un utente esistente") L'utente dell'hoteling che desideri da modificare.
Nome	Nome dell'utente dell'hotel.
Cognome	Cognome dell'utente dell'hotel.
User Name	Indirizzo e-mail dell'utente. Questo diventa il Webex WFO dell'utente nome utente e viene utilizzato per accedere.
Accesso a Windows	Credenziali di accesso a Windows dell'utente. In un Active Directory , questo è il nome utente Active Directory dell'utente.
Stato dell'account	Stato dell'account dell'utente (bloccato o sbloccato). Utilizzare questo campo per Modificare lo stato dell'account di un utente se l'account è stato bloccato a causa di tentativi di accesso non riusciti.
Team	Il team per l'utente dell'hoteling.

Gestire ruoli e autorizzazioni

Un ruolo è una raccolta di autorizzazioni.

Un'autorizzazione controlla le pagine e le azioni disponibili per un utente a cui è stato assegnato un ruolo. Ad esempio, se a un utente viene assegnato il ruolo di supervisore e il ruolo di supervisore include l'autorizzazione Crea contatto, tale utente può creare contatti. Agli utenti possono essere assegnati uno o più ruoli e, di conseguenza, possono accedere a tutte le funzionalità associate a tali ruoli e autorizzazioni.

Webex WFO include tre ruoli predefiniti: amministratore, agente e supervisore. Non è possibile eliminare i ruoli predefiniti, ma è possibile rinominarli e modificare le autorizzazioni facoltative ad essi associate.

Nota Alcune autorizzazioni sono necessarie per i ruoli predefiniti. Questi non possono essere modificati.

Prerequisito

- Si dispone dell'autorizzazione Amministra ruoli

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > ruoli di >configurazione utente > globale

Webex Licenze WFO

Una licenza definisce quali ruoli sono autorizzati a utilizzare funzionalità specifiche Webex WFO. Ad esempio, se la licenza Access è assegnata al ruolo di supervisore, i supervisori possono monitorare e valutare gli agenti.

Nota Tutti i ruoli devono essere associati a uno o più tipi di licenza.

È disponibile un numero specifico di postazioni o licenze utente per ogni prodotto, ruolo e tipo di licenza. Ogni utente WFO Webex attivo è associato a una o più licenze e ogni utente attivo può avere uno o più ruoli. Le postazioni di licenza vengono conteggiate in base al numero di utenti attivi specificati con tale ruolo con licenza.

Nota A partire da Webex WFO versione 10.0, tutti i clienti devono disporre di un determinato numero di postazioni e licenze per ogni utente attivo.

Sono disponibili i seguenti tipi di licenze, in base al ruolo dell'utente:

- Licenza dati
- Licenza di accesso
- Licenza di amministrazione
- Licenza d'uso
- Licenza Performance Coaching

  IMPORTANTE Performance Coaching non è attualmente disponibile per l'acquisto.

- Licenza di Bot Analytics
- Licenze Insights

Per ulteriori informazioni sulle licenze, vedere Funzionamento delle licenze.

Procedure

Creare un nuovo ruolo

1. Fare clic su **Crea nuovo ruolo**.
2. Immettere il nome del ruolo.
3. Fai clic su **Salva**.

I nuovi ruoli creati vengono aggiunti all'elenco dei ruoli.

Modificare il nome di un ruolo

1. Selezionare un ruolo dalla tabella Ruoli, quindi fare clic su **Modifica** (icona a forma di matita).
2. Immettere il nuovo nome del ruolo.
3. Fai clic su **Salva**.

Eliminare un ruolo

- Selezionare un ruolo dalla tabella Ruoli, quindi fare clic su **Elimina** (icona X).

  Nota Non è possibile eliminare i ruoli predefiniti.

Associare un ruolo a un tipo di licenza

- Nella tabella Licenze, selezionare o deselezionare la casella di controllo per ogni tipo di licenza sotto la colonna relativa a un ruolo specifico che si desidera associare a tale tipo di licenza.

  NOTA I **campi Usato** e **Disponibile** indicano il numero di postazioni utilizzate e il numero totale di postazioni a cui si ha diritto.

  Nota Se l'organizzazione dispone della licenza Riepilogo interazione, **in questa tabella viene visualizzato Riepilogo** interazione. Non è necessario assegnare questa licenza ad alcun ruolo per utilizzare il Riepilogo interazione.

Modificare le autorizzazioni di un ruolo

- Nella tabella Autorizzazioni selezionare (assegnare) o deselezionare (annullare l'assegnazione) la casella di controllo per ogni autorizzazione sotto la colonna relativa a un ruolo specifico.

Se si seleziona un'autorizzazione che richiede altre autorizzazioni, le autorizzazioni necessarie vengono selezionate automaticamente.

Autorizzazioni

La tabella delle autorizzazioni consente di assegnare autorizzazioni specifiche ai ruoli predefiniti e personalizzati.

La tabella Autorizzazioni separa le autorizzazioni per categoria. Le intestazioni seguenti corrispondono alle categorie della tabella delle autorizzazioni.

Gestione applicazioni

Permesso	Dettagli	
Amministrare QM	Descrizione	Consente di gestire QM applicazioni.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > QM configurazione > impostazioni globali Gestione delle applicazioni > QM flussi di contatti > conservazione
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Monitoraggio degli agenti	Descrizione	Consente di monitorare lo schermo e/o l'audio di un agente attivo, nonché di raccogliere i registri degli agenti.
	Accesso alla pagina	Gestione > monitoraggio delle applicazioni > degli agenti
	Licenze	Webex Accesso WFO, monitoraggio
	Note e autorizzazioni correlate	Per monitorare gli agenti in tempo reale, è necessaria anche l'autorizzazione Live Audio Monitoring (per il monitoraggio audio) e/o l'autorizzazione Live Screen Monitoring (per il monitoraggio dello schermo).

Permesso	Dettag	
Amministrare WFM	Descrizione	Consente di gestire WFM applicazioni.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > viste > configurazione utente Gestione delle applicazioni > code di servizio Gestione delle applicazioni > previsioni Gestione delle applicazioni > configurazione della pianificazione Gestione delle applicazioni > della pianificazione Gestione delle applicazioni > pianificazione dinamica Gestione delle applicazioni > attività Gestione delle applicazioni > dati storici Gestione > WFM configurazione delle applicazioni Gestione delle applicazioni > pianificazione delle vacanze Gestione delle applicazioni > pianificazione strategica Pianificazione e pianificazione > Gestione delle modifiche
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Amministrare WFM Flussi di lavoro	Descrizione	Consente di accedere alla pagina Flussi di lavoro e concede la visualizzazione Enterprise solo per tale pagina in modo che gli amministratori che normalmente non dispongono della vista Enterprise possano amministrare WFM flussi di lavoro.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > configurazione utente > attività > flussi di lavoro
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni	correlate

Questa autorizzazione è indipendente dall'autorizzazione	Amministra WFM, ma è necessario assegnarla insieme all'autorizzazione Amministra WFM o Amministra pianificazioni

Permesso	Dettagli	
		permesso.
Amministrare ruoli	Descrizione	Consente di creare ruoli e modificare le autorizzazioni associate a tali ruoli.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > configurazione utente > ruoli
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	—
Amministrare Tenant	Descrizione	Consente di eseguire attività amministrative per il tenant.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > configurazione utenti > unione utenti Gestione delle applicazioni > amministrazione > impostazioni globali Gestione > download delle applicazioni > amministrazione Gestione > amministrazione delle applicazioni > indicatori di prestazioni chiave (KPI) Gestione delle applicazioni > configurazione del sistema > configurazione del server dati Gestione delle applicazioni > configurazione del sistema > storage esterno Gestione delle applicazioni > configurazione di Analytics > Analytics
	Licenze	—
	Note e autorizzazioni correlate	Per accedere alla pagina Configurazione di Analytics, è necessaria anche l'autorizzazione Amministra Analytics.
Amministrare Org.	Descrizione	Consente di gestire i gruppi, i team e gli utenti

Struttura	Nel tuo ambito.

Permesso	Dettag	
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > configurazione utente > gruppi Gestione delle applicazioni > configurazione utente > Teams Gestione delle applicazioni > configurazione utente > utenti Gestione delle applicazioni > configurazione utente > unisci utenti
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	È necessario disporre di diverse autorizzazioni aggiuntive per eseguire le seguenti azioni nella pagina Utenti: ▪ Per assegnare ruoli, è necessario disporre dell'autorizzazione Assegna ruoli utente. Se non si dispone dell'autorizzazione Assegna ruoli utente e si crea un nuovo utente, Webex WFO assegna automaticamente al nuovo utente il ruolo di agente predefinito. Solo gli utenti con l'autorizzazione Assegna ruoli utente possono modificare questa assegnazione. ▪ Per assegnare viste WFM nella pagina Utenti, è necessario disporre dell'autorizzazione Modifica WFM visualizzazioni ▪ Per assegnare viste QM, è necessario disporre dell'autorizzazione Modifica QM visualizzazioni ▪ Per importare utenti, è necessario disporre dell'autorizzazione Assegna ruoli utente. Se il file di importazione contiene valori nella colonna Visualizzazioni, è necessario disporre dell'autorizzazione Modifica WFM visualizzazioni. Se il file contiene valori nella colonna Visualizzazioni QM, è necessario disporre dell'autorizzazione Modifica QM visualizzazioni. ▪ Per assegnare ruoli a più utenti, è necessario disporre dell'autorizzazione Assegna ruoli utente Se a un utente viene assegnata l'autorizzazione Amministra organizzazione prima che Webex WFO venga aggiornato alla Webex versione WFO 10.4.3 o versione successiva, le autorizzazioni Assegna ruoli utente, Modifica WFM viste e Modifica QM visualizzazioni vengono assegnate anche a tale utente da

Permesso	Dettag	
		default.
Ricezione di notifiche aziendali	Descrizione	Consente di sottoscrivere le notifiche aziendali. Queste notifiche si riferiscono alle operazioni quotidiane all'interno di un contact center.
	Accesso alle pagine	(solo notifiche aziendali) Gestione > monitoraggio delle applicazioni > notifiche
	Licenze	Registrazione della conformità, gestione della qualità, gestione della forza lavoro, analisi, analisi desktop, monitoraggio Webex accesso WFO
	Autorizzazioni e note correlate	Vedi Configurazione delle notifiche per un elenco completo delle notifiche aziendali.
Ricezione di notifiche di supporto	Descrizione	Consente di configurare la modalità di invio delle notifiche di supporto a scopo di risoluzione dei problemi.
	Accesso alla pagina	(Solo notifiche di supporto) Gestione > monitoraggio delle applicazioni > notifiche
	Licenze	Licenza amministrativa: Amministratore di sistema
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Permesso	Dettag	
Visualizza API documentazione	Descrizione	Consente di visualizzare la documentazione API.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Amministrare ACD configurazione	Descrizione	Consente di impostare una connessione tra Webex WFO e il ACD.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > configurazione > ACD configurazione del sistema
	Licenze	—
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Amministrare lista di distribuzione	Descrizione	Consente di gestire le liste di distribuzione.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenza amministrativa: Amministratore di sistema
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Permesso	Dettag	
Visualizzazione delle informazioni di controllo	Descrizione	Consente di visualizzare lo stato del server e le notifiche.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	—
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Importazione in blocco	Descrizione	Consente di importare dati utilizzando le varie API di importazione.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	Per ulteriori dettagli, consulta la *Guida* di riferimento API WFO Webex.
Amministra criteri password	Descrizione	Consente di gestire le impostazioni dei criteri delle password e di sbloccare gli account utente.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > amministrazione > criteri password
	Licenze	—
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Permesso	Dettag	
Visualizza monitoraggio desktop	Descrizione	Consente di visualizzare la pagina Monitoraggio desktop.
	Accesso alla pagina	Gestione > monitoraggio delle applicazioni > monitoraggio desktop
	Licenze	Monitoraggio, Desktop Analytics, Analisi
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Amministrare le chiavi di crittografia	Descrizione	Consente di generare nuove chiavi di crittografia dei file di archiviazione.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > licenze di
	amministrazione > impostazioni globali	—
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Amministrare l'autenticazione di Active Directory	Descrizione	Consente di creare e modificare connessioni Active Directory.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > licenze di
	configurazione di Active Directory	
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Permesso	Dettag	
Amministrare la Gamification	Descrizione	Consente di gestire la gamification per gli agenti.
	Accesso alla pagina	Licenze per Application Management >
	Performance Management	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Visualizza Gamification	Descrizione	Consente di visualizzare la gamification.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Accesso ai dispositivi mobili	Descrizione	Consente di abilitare l'accesso a una versione mobile limitata del sito Web Webex WFO. Questa autorizzazione non influisce sull'app mobile (vedere Accesso all'app mobile).
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Registrazione delle chiamate, gestione della qualità, gestione della forza lavoro, analisi desktop, analisi Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Permesso	Dettag	
Visualizza/aggiorna utenti hotel	Descrizione	Consente di visualizzare, modificare e creare utenti di hoteling
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Visualizza i dettagli del valutatore	Descrizione	Consente di visualizzare i seguenti dettagli sul valutatore di un contatto: ▪ Nome del valutatore ▪ Cognome valutatore ▪ Data di valutazione ▪ Valutazione approvata da
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Assegnazione di ruoli utente	Descrizione	Consente di assegnare ruoli agli utenti nella pagina Utenti in uno dei seguenti modi: ▪ Modifica di un utente esistente ▪ Creazione di un nuovo utente ▪ Assegnazione di ruoli a più utenti ▪ Importazione di utenti

Permesso	Dettag	
		Nota Se il file di importazione contiene valori nella colonna Visualizzazioni, è necessario disporre di Modifica WFM visualizzazioni permesso. Se il file contiene valori nella colonna Visualizzazioni QM, è necessario disporre dell'autorizzazione Modifica QM visualizzazioni.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > configurazione utente > pagina di destinazione **Nota** Questa è una nuova funzionalità che non è ancora disponibile a livello generale. Se desideri accedere in anteprima a questa funzione, Contattare il Cisco Account Manager.
	Licenze	—
	Note e autorizzazioni correlate	Per accedere alla pagina Utenti, è necessario disporre dell'autorizzazione Amministra organizzazione.
Modifica WFM viste	Descrizione	Consente di assegnare viste WFM agli utenti nella pagina Utenti in uno dei seguenti modi: ▪ Modifica di un utente esistente ▪ Creazione di un nuovo utente ▪ Importazione di utenti
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	—
	Note e autorizzazioni correlate	Per accedere alla pagina Utenti, è necessario disporre dell'autorizzazione Amministra organizzazione. Per importare utenti, è necessario disporre dell'autorizzazione Assegna ruoli utente. Se il file di

importazione contiene valori nella colonna

Visualizzazioni, è necessario disporre dell'autorizzazione Modifica WFM visualizzazioni.

Permesso	Dettag

Permesso	Dettag	
		Per visualizzare la pagina Visualizzazioni e selezionare una vista WFM da modificare, è necessario disporre dell'autorizzazione Amministra WFM.
Modifica QM viste	Descrizione	Consente di assegnare viste QM agli utenti nella pagina Utenti uno dei seguenti modi: ▪ Modifica di un utente esistente ▪ Creazione di un nuovo utente ▪ Importazione di utenti
	Accesso alla	
	pagina	—
	Licenze	—
	Note e autorizzazioni correlate	Per accedere alla pagina Utenti, è necessario disporre dell'autorizzazione Amministra organizzazione. Per importare utenti, è necessario disporre dell'autorizzazione Assegna ruoli utente. Se il file di importazione contiene valori nella colonna Visualizzazioni, è necessario disporre dell'autorizzazione Modifica QM visualizzazioni.
Accesso all'app mobile	Descrizione	Consente di accedere e utilizzare l'app mobile Webex WFO. Questa autorizzazione non influisce sulla versione mobile del sito Web WFO Webex (vedere Accesso ai dispositivi mobili).
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità, gestione della qualità, gestione della forza lavoro e analisi Webex Accesso WFO Licenza amministrativa: Tenant Administrator
	Imparentato Autorizzazio	—

ni e note

Permesso	Dettag

Permesso	Dettag	
Amministrazione degli agenti WFM	Descrizione	Consente di modificare WFM attributi di pianificazione dell'agente nella pagina Utenti se un utente è abilitato alla pianificazione e non è inattivo. Gli attributi che puoi modificare sono: ▪ Pianificazione del fuso orario ▪ Anzianità ▪ Coda di servizio principale ▪ Profilo delle condizioni di lavoro ▪ Mappature delle competenze ▪ Rotazione standard dei turni di lavoro ▪ Copia rotazione turni di lavoro ▪ Altri turni di lavoro ▪ Eccezioni assegnate ▪ Orari di vacanza ▪ Pianifica profilo di rilascio ▪ Numero massimo di gruppi di personale Questa autorizzazione consente inoltre di visualizzare gli attributi che influiscono su tutti gli utenti e QM attributi utente.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > configurazione utente > utenti
	Licenze	Licenze dati: Gestione della forza lavoro Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	Questa autorizzazione non viene abilitata automaticamente in nessuno dei ruoli predefiniti. Se un ruolo include l'autorizzazione Amministra struttura organizzazione, non è necessario abilitarla perché l'autorizzazione Amministra struttura organizzazione concede l'accesso completo alla pagina Utenti. Autorizzazioni che consentono di modificare utenti generali, QM o WFM

Permesso	Dettagli	
		gli attributi (Modifica visualizzazioni WFM, Modifica visualizzazioni QM, Amministra criteri password e Amministra struttura organizzazione) sostituiscono questa autorizzazione. Questa autorizzazione non consente di creare un nuovo utente, selezionare o modificare un utente inattivo, modificare o creare un nuovo utente hoteling, gestire più utenti o importare/esportare utenti.

Dashboard

Permesso	Dettagli	
Vista Dashboard QM	Descrizione	Consente di visualizzare i widget QM nei dashboard di Esplora dati.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	Per visualizzare alcuni widget QM, sono necessarie anche le autorizzazioni Visualizza punteggi di valutazione e Visualizza obiettivo contatto.
Amministrare dashboard	Descrizione	Consente di configurare le dashboard di analisi, QM e WFM.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	—
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre delle autorizzazioni Visualizza QM dashboard e Visualizza WFM dashboard.
Visualizza WFM	Descrizione	Consente di visualizzare i widget WFM in Esplora dati

Permesso	Dettag	
Dashboard		Dashboard. È inoltre possibile modificare l'autorizzazione Pianifica richiesta per due widget WFM.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: Gestione della forza lavoro Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Amministratore registrazioni

Permesso	Dettagli	
Visualizza Cestino	Descrizione	Consente di eseguire ricerche nel contenuto del Cestino dal Pagina delle interazioni e ripristino dei contatti in modo che le registrazioni possano essere riprodotte.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Elimina contatto	Descrizione	Consente di eliminare i contatti.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza cestino.

Permesso	Dettagli	
Amministra flusso di lavoro	Descrizione	Consente di accedere e configurare flussi di lavoro per QM
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > QM configurazione > amministrazione del flusso di lavoro
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Amministrare campi metadati	Descrizione	Consente di accedere e configurare i metadati.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > QM configurazione > Gestione metadati
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Amministrare i moduli di valutazione	Descrizione	Consente di configurare moduli di valutazione.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > QM Configuration > Evaluation Form Manager
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Amministrazione dei siti di registrazione	Descrizione	Consente di selezionare un sito di registrazione per un team, se l'utente dispone di più siti.
	Accesso alla pagina	—

Permesso	Dettag	
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Amministrare gli obiettivi di contatto	Descrizione	Consente di visualizzare gli obiettivi dei contatti nella pagina Amministrazione obiettivo di contatto.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > QM flussi di contatti > amministrazione degli obiettivi di contatto
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	Per creare o modificare gli obiettivi di contatto, sono necessarie anche le autorizzazioni Crea obiettivo di contatto.
Configurazione dei gruppi di telefonia	Descrizione	Consente di configurare gruppi di telefonia, gruppi di segnalazione e gruppi di registrazione.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > QM configurazione > gruppi di telefonia
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Permesso	Dettagli	
Configurare le associazioni dei dispositivi	Descrizione	Consente di configurare i dispositivi nel call center.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > QM configurazione > associazioni di dispositivi
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
AdminReconTasks	Questa autorizzazione non è attualmente utilizzata.	

Desktop Client

Permesso	Dettagli	
Acquisisci analisi desktop	Descrizione	Consente di acquisire automaticamente l'attività desktop degli agenti.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Registrazione della conformità, gestione della qualità, analisi desktop, analisi essenziale, analisi aziendale Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	Gli agenti devono inoltre disporre dell'autorizzazione Acquisisci eventi desktop.

Permesso	Dettag	
Registra schermo	Descrizione	Registra automaticamente l'attività dello schermo sul desktop dell'utente.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: Quality Management Analytics Essential, Analytics Enterprise
	Note e autorizzazioni correlate	L'agente deve inoltre disporre dell'autorizzazione Acquisisci contatti. Per abilitare la registrazione dello schermo sul desktop di un utente, è necessario installare Smart Desktop ed abilitare anche una delle seguenti autorizzazioni: ▪ Registra voce: richiesto quando si desidera registrare automaticamente sia la voce che lo schermo durante una chiamata ▪ Schermata di arresto iniziale della registrazione: richiesta quando si desidera che l'utente controlli quando la registrazione dello schermo inizia e termina utilizzando i controlli di registrazione
Registra voce	Descrizione	Registra automaticamente l'audio. Questa autorizzazione è necessaria per tutte le architetture di registrazione vocale, non solo per quelle che utilizzano Smart Desktop. Senza questa autorizzazione, l'audio degli utenti non verrà registrato.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità, gestione della qualità
	Note e autorizzazioni correlate	L'agente deve inoltre disporre dell'autorizzazione Acquisisci contatti. Con le architetture che utilizzano Smart Desktop, Smart Desktop deve essere installato anche sul desktop dell'utente affinché la registrazione avvenga.
Monitoraggio dello schermo dal vivo	Descrizione	Consente di monitorare in tempo reale lo schermo di un utente. Consente di monitorare le schermate degli agenti tramite la pagina Monitoraggio agenti. Sia l'agente che il monitor devono disporre di questa autorizzazione per il funzionamento del monitoraggio dello schermo in tempo reale.

Permesso	Dettagli	
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità, monitoraggio Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e Note	I monitoraggi necessitano anche dell'autorizzazione Monitoraggio agente.
Audio dal vivo Monitoraggio	Descrizione	Consente di monitorare in diretta le chiamate di un utente. Consente agli agenti di audio da monitorare tramite la pagina Monitoraggio agente. Ambedue L'agente e il monitor devono disporre di questa autorizzazione per l'audio in diretta monitoraggio al lavoro.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: Gestione della qualità Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e Note	I monitoraggi necessitano anche dell'autorizzazione Monitoraggio agente.
Registra su Domanda (RTP Segnalazione)	Descrizione	Abilita la modalità di registrazione Record On Demand in Smart Desktop. Questa modalità consente all'agente di registrare solo il segmenti di chiamate specificati in modo esplicito quando si utilizza Controlli di registrazione.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e gestione della qualità Webex Accesso WFO
	Imparentato	—

Permesso	Dettag

	e Note	
Acquisisci eventi desktop	Descrizione	Consente l'acquisizione automatica degli eventi desktop sui desktop degli agenti.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Registrazione della conformità, gestione della qualità, analisi desktop, analisi essenziale, analisi aziendale Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	Gli agenti devono inoltre disporre dell'autorizzazione Capture Desktop Analytics.

Registrazione dei contatti

Permesso	Dettagli	
Visualizza contatti	Descrizione	Consente di cercare tutti i contatti di registrazione all'interno il tuo ambito dalla pagina Interazioni.
	Accesso alla pagina	Interazioni
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità, gestione della qualità e analisi Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Visualizza contatti segnati	Descrizione	Consente di cercare solo i contatti che sono stati valutato (valutato) dalla pagina Interazioni.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO

Permesso	Dettagli	
	Note e autorizzazioni correlate	—
Esportazione di registrazioni	Descrizione	Consente di esportare le registrazioni dalla pagina Interazioni.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza contatti.
Visualizzazione di metadati personalizzati	Descrizione	Consente di visualizzare metadati personalizzati nella pagina Interazioni e nel lettore multimediale.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e gestione della qualità Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza contatti.
Modifica dei metadati personalizzati	Descrizione	Consente di modificare i metadati personalizzati nella pagina Interazioni e nel lettore multimediale.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e gestione della qualità

Permesso	Dettag	
		Webex Accesso WFO
	Imparentato	È inoltre necessario disporre di Visualizza contatti e Visualizza
	Autorizzazioni e Note	Autorizzazioni metadati personalizzati.
Tag contatto	Descrizione	Consente di contrassegnare un contatto utilizzando la registrazione Controlli.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e qualità Gestione Webex Accesso WFO
	Imparentato	Per contrassegnare un contatto con i controlli di registrazione, Smart
	Autorizzazioni e Note	Il desktop deve essere installato.
Crea contatto	Descrizione	Consente di creare un contatto non di chiamata sul Pagina Interazioni.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e qualità Gestione Webex Accesso WFO
	Imparentato	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza contatti.
	Autorizzazioni e Note	
Visualizza i dati analitici per Contatti	Descrizione	Consente di visualizzare i Net Promoter Score di Analytics (NPS) e dati Eval Predictive Scores (EPS) per

	contatti all'interno del tuo ambito nella pagina Interazioni.

Permesso	Dettagli	
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	—
Visualizza le registrazioni principali	Descrizione	Consente di visualizzare le registrazioni radice.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e gestione della qualità Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	—
Rimuovi tag contatto	Descrizione	Consente di rimuovere i tag da un contatto con tag.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e gestione della qualità Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	—

Contrassegno per la formazione	Descrizione	Consente di contrassegnare un contatto per la revisione durante la formazione.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e gestione della qualità Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	Per impostazione predefinita, tutti gli utenti possono contrassegnare un contatto per la formazione. Se non si richiede a tutti gli utenti di contrassegnare i contatti per la formazione, deselezionare questa casella di controllo. È inoltre necessario disporre delle autorizzazioni Visualizza contatti e Tagga contatti o Rimuovi tag contatti.
Visualizza tutti i contatti di formazione	Descrizione	Consente di visualizzare tutti i contatti contrassegnati per la formazione nel tenant.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza contatti.
Esportazione contatti in blocco	Descrizione	Consente di esportare file audio, dettagli di contatto e metadati dalla pagina Interazioni su base pianificata o ad hoc. È possibile visualizzare e interagire solo con le proprie esportazioni di contatti in blocco.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione delle chiamate, gestione della qualità Webex accesso WFO

Permesso	Dettagli	
	Note e autorizzazioni correlate	Disabilitato per impostazione predefinita. Accoppiate insieme, le autorizzazioni Esportazione contatti in blocco ed Esportazione contatti in blocco consentono di creare esportazioni di contatti in blocco personalizzate e visualizzare tutte le esportazioni di contatti in blocco per l'organizzazione.
Visualizza registrazioni radice non riconciliate	Descrizione	Consente di visualizzare tutte le registrazioni root incondizionatamente.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione delle chiamate, gestione della qualità Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	Disabilitato per impostazione predefinita. È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza registrazioni radice.
Visualizza esportazione contatti in blocco	Descrizione	Consente di visualizzare le esportazioni di contatti in blocco di tutti gli utenti dell'organizzazione. Non è possibile creare esportazioni di contatti in blocco con questa autorizzazione.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione delle chiamate, gestione della qualità Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	Disabilitato per impostazione predefinita. Accoppiate insieme, le autorizzazioni Esportazione contatti in blocco ed Esportazione contatti in blocco consentono di creare esportazioni di contatti in blocco personalizzate e visualizzare tutte le esportazioni di contatti in blocco per l'organizzazione.

Eliminazione in blocco	Descrizione	Consente di eliminare i contatti in blocco.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > QM flussi di contatti > operazioni di contatto in blocco **Nota** Questa è una nuova funzionalità che non è ancora disponibile a livello generale. Se desideri l'accesso anticipato a questa funzione, contattare il Cisco Account Manager.
	Licenze	Licenze dati: registrazione delle chiamate, gestione della qualità
	Note e autorizzazioni correlate	Per utilizzare tutte le funzionalità della pagina Operazioni di contatto in blocco, combinare questa autorizzazione con le autorizzazioni Conservazione aggiornamenti in blocco e Metadati aggiornamento in blocco.
Cattura contatti	Descrizione	Consente l'importazione di contatti di agenti di qualsiasi tipo in Webex WFO. Questa autorizzazione è necessaria per qualsiasi tipo di acquisizione o registrazione di contatti.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione delle chiamate, gestione della qualità
	Note e autorizzazioni correlate	Questa autorizzazione è un prerequisito per le autorizzazioni Registra voce e Registra schermo.
Visualizza tutti i contatti HR	Descrizione	Consente di visualizzare tutti i contatti contrassegnati per le risorse umane attraverso l'inquilino.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza contatti.

Permesso	Dettagli	
Contrassegno per le risorse umane	Descrizione	Consente di contrassegnare un contatto per la revisione in HR.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO **Nota** Richiede almeno una di queste licenze.
	Note e autorizzazioni correlate	Consente agli amministratori di definire quali ruoli hanno la possibilità di contrassegnare un contatto per la revisione in HR. Se non si richiede a tutti gli utenti di contrassegnare i contatti per HR, deselezionare la casella di controllo Contrassegna per HR. È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza contatto.
ViewNotProcessedReason	Descrizione	Questa autorizzazione non è attualmente utilizzata.
Includi l'ambito personale nelle viste QM	Descrizione	Se l'accesso a Webex WFO è regolato da QM Views, questa autorizzazione consente di visualizzare e riprodurre i propri contatti, oltre a tutti i contatti che soddisfano i criteri QM View. Vedere Gestire le viste .
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione delle chiamate, gestione della qualità
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza contatti. Per impostazione predefinita, questa autorizzazione non viene assegnata ad alcun ruolo.
Conservazione degli aggiornamenti in blocco	Descrizione	Consente di aggiornare i criteri di conservazione per più Contatti contemporaneamente.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > QM flussi di contatti > operazioni di contatto in blocco **Nota** Questa è una nuova funzionalità che non è ancora disponibile a livello generale. Se desideri l'accesso anticipato

		a questa funzione, contattare il Cisco Account Manager.
	Licenze	Licenze dati: registrazione delle chiamate, gestione della qualità
	Note e autorizzazioni correlate	Per utilizzare tutte le funzionalità della pagina Operazioni di contatto in blocco, combinare questa autorizzazione con le autorizzazioni Eliminazione in blocco e Aggiornamento in blocco dei metadati.
Aggiornamento in blocco dei metadati	Descrizione	Consente di aggiornare i metadati personalizzati Associato a più contatti contemporaneamente.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > QM flussi di contatti > operazioni di contatto in blocco **Nota** Questa è una nuova funzionalità che non è ancora disponibile a livello generale. Se desideri l'accesso anticipato a questa funzione, contattare il Cisco Account Manager.
	Licenze	Licenze dati: registrazione delle chiamate, gestione della qualità
	Note e autorizzazioni correlate	Per utilizzare tutte le funzionalità della pagina Operazioni di contatto in blocco, combinare questa autorizzazione con le autorizzazioni Eliminazione in blocco e Conservazione aggiornamenti in blocco.

Registrazione delle valutazioni dei contatti

Permesso	Dettagli	
Crea commento di valutazione	Descrizione	Consente di creare commenti nella finestra Modulo di valutazione del lettore multimediale.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO
	Imparentato	È inoltre necessario disporre di Visualizza contatti e Visualizza valutazioni

Permesso	Dettagli	
	Autorizzazioni e note	Autorizzazioni.
Approva la valutazione dei contatti	Descrizione	Consente di approvare la valutazione di un contatto dal lettore multimediale.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre delle autorizzazioni Visualizza contatti e Visualizza valutazioni.
Valutare il contatto	Descrizione	Consente di valutare un contatto in Media Player e di visualizzare il pannello di valutazione per i contatti non segnati.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre delle autorizzazioni Visualizza contatti e Visualizza valutazioni.
Modifica commento di valutazione	Descrizione	Consente di modificare i commenti in una finestra Modulo di valutazione nel Media Player.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO

Imparentato	È inoltre necessario disporre delle autorizzazioni Visualizza contatti, Crea commento di valutazione e Visualizza valutazioni.

Permesso	Dettagli	
	Autorizzazioni e note	
Visualizza valutazioni	Descrizione	Consente di visualizzare le valutazioni dei contatti in Media Player.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza contatti
Autovalutazione Contatto	Descrizione	Consente di valutare i propri contatti.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre delle autorizzazioni Visualizza contatti e Valutazione contatto.
Valutazione dei contatti con auto-approvazione	Descrizione	Consente di approvare la propria valutazione dei contatti.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: Gestione della qualità
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre delle autorizzazioni Visualizza contatti e Visualizza valutazioni.
Modifica Qualsiasi valutazione	Descrizione	Consente di modificare una valutazione completata e di visualizzare i seguenti dettagli sul valutatore di un contatto:

Permesso	Dettagli	
		▪ Nome valutatore ▪ Valutazione approvata da
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Registrazione delle calibrazioni dei contatti

Permesso	Dettagli	
Calibra contatto	Descrizione	Consente di contrassegnare un contatto per la calibrazione nella pagina Interazioni e di eseguire una valutazione della calibrazione.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza contatti.
Contatto auto-calibrante	Descrizione	Consente di calibrare i propri contatti.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	

Gestione degli utenti | Gestire ruoli e

È inoltre necessario disporre delle autorizzazioni Visualizza contatti e Calibra contatto

Obiettivi di contatto

Permesso	Dettagli	
Crea obiettivo di valutazione	Descrizione	Consente di creare e assegnare attività di valutazione (ad-hoc) e obiettivi di contatto.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	Per creare obiettivi di contatto, è necessaria anche l'autorizzazione Amministra obiettivi di contatto.
Crea obiettivo di calibrazione	Descrizione	Consente di creare e assegnare attività di calibrazione (ad hoc) e obiettivi di contatto.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	Per creare obiettivi di contatto, è necessaria anche l'autorizzazione Amministra obiettivi di contatto.
Crea obiettivo di revisione	Descrizione	Consente di creare e assegnare attività di revisione (ad-hoc) e obiettivi di contatto.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	Per creare obiettivi di contatto, è necessaria anche l'autorizzazione Amministra obiettivi di contatto.

Permesso	Dettagli	
Visualizza obiettivo contatto	Descrizione	Consente di accedere alla coda dei contatti e visualizzare il widget Avanzamento obiettivo di contatto.
	Accesso alla pagina	Coda contatti Dashboard > widget Avanzamento obiettivo contatto
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	—

Sondaggio

Permesso	Dettagli	
Amministrare QM Sondaggi	Descrizione	Consente di configurare provider esterni di sondaggi post-chiamata.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > QM dei flussi di contatto > sondaggio post-chiamata
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	—
Visualizza i risultati del sondaggio	Descrizione	Consente di visualizzare i dati dei risultati dei sondaggi sui clienti nel lettore multimediale, nella tabella dei contatti e nei report.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità Webex accesso WFO
	Imparentato	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza contatti.

Permesso	Dettagli
	Autorizzazioni e note

Pianificazione

Permesso	Dettagli	
Visualizza gli orari	Descrizione	Consente agli utenti di visualizzare le pagine La mia pianificazione e La mia disponibilità.
	Accesso alla pagina	Pianificazioni e pianificazione > le mie pianificazioni e la pianificazione > la mia disponibilità
	Licenze	Licenze dati: Gestione della forza lavoro Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	—
Modifica pianificazioni	Descrizione	Consente agli utenti di visualizzare le pianificazioni degli agenti e intraprendere le seguenti azioni: Inserisci attività, Pianifica negoziazione, Trova orario ottimale e Ottimizza pianificazioni. Consente agli utenti di visualizzare i codici motivo nel cassetto Aderenza.
	Accesso alla pagina	Pianificazioni e pianificazione > pianificazioni degli agenti
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza pianificazioni.
Pianificare gli orari	Descrizione	Consente all'utente di accedere alla pagina Pianificazione (incluse le pagine Previsione, Distribuzione e Pianificazione) e di creare un evento di pianificazione dinamica intraday.

Permesso	Dettagli	
	Accesso alla pagina	Orari e pianificazione > pianificazione Pianificazioni e pianificazione > pianificazione dinamica intraday
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza pianificazioni. Per configurare gli elementi di una pianificazione (inclusi turni di lavoro, eccezioni, categorie di compattazione, settimane di restringimento e scenari di compattazione), gli utenti devono disporre delle autorizzazioni Amministra WFM e Amministra pianificazioni.
Amministrare le pianificazioni	Descrizione	Consente agli addetti alla pianificazione e agli analisti di modificare le pianificazioni e configurare gli elementi della pianificazione.
	Accesso alla pagina	Gestione > amministrazione delle applicazioni Gestione delle applicazioni > configurazione del sistema Gestione delle applicazioni > delle prestazioni Gestione > monitoraggio delle applicazioni Gestione delle applicazioni > code di servizio (ad eccezione della pagina Tipi di coda di servizio) Gestione delle applicazioni > previsioni Gestione delle applicazioni > configurazione della pianificazione Gestione delle applicazioni > della pianificazione Gestione delle applicazioni > pianificazione dinamica Gestione delle applicazioni > attività (ad eccezione delle pagine Tipi di eccezione e Flussi di lavoro) Gestione delle applicazioni > dati storici Gestione > WFM configurazione delle applicazioni (ad eccezione delle pagine Impostazioni globali, Configurazione HRMS e Conservazione; accesso in sola lettura alla pagina Mapping stato aderenza) Gestione delle applicazioni > pianificazione delle vacanze (eccetto la pagina Tipi di vacanza)

Permesso	Dettagli	
		Gestione delle applicazioni > pianificazione strategica e pianificazione > gestione delle modifiche L'autorizzazione Amministra pianificazioni concede l'accesso in sola lettura alla pagina Mappatura stato aderenza. Gestione delle applicazioni > pianificazione strategica Gestione delle applicazioni > pianificazione delle vacanze (eccetto la pagina Tipi di vacanza) Gestione delle pianificazioni e della pianificazione > delle modifiche delle pianificazioni
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	Questa autorizzazione può essere combinata con altre autorizzazioni (ad esempio, Amministra messaggistica, Pianifica pianificazioni e Amministra struttura organizzazione) per creare un ruolo di utilità di pianificazione personalizzato. È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Modifica pianificazioni per visualizzare la pagina Pianificazioni agenti.

Messaggistica

Permesso	Dettagli	
Aggiorna richieste di messaggistica	Descrizione	Consente di inviare e aggiornare una richiesta di messaggistica.
	Accesso alla pagina Messaggistica	
	Licenze	Licenze dati: Gestione della forza lavoro Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	L'aggiornamento delle richieste di messaggistica è necessario per interagire con la messaggistica.

Permesso	Dettagli	
Amministrare i messaggi	Descrizione	Consente di approvare e amministrare le richieste.
	Accesso alla pagina	Messaggistica
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Analisi

Permesso	Dettagli	
Visualizza Analisi di sistema	Descrizione	Consente di creare e gestire set di dati nelle dashboard di Analytics.
	Accesso alla pagina	Dashboard di analisi
	Licenze	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Note e autorizzazioni correlate	—
Amministra Analisi	Descrizione	Consente di creare, visualizzare, modificare ed eliminare attività di
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > Analytics > Task Manager Gestione delle applicazioni Analisi > > Desktop Gestione delle applicazioni Analisi > > Gestione sul campo Gestione delle applicazioni > Configurazione di Analytics > Analytics
	Licenze	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise,

Permesso	Dettag	
		Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Amministrazione di Speech Analytics	Descrizione	Consente di visualizzare ed eliminare le attività di Analisi fonetica nella pagina Gestione attività di Analytics. **Nota** Poiché Analisi fonetica è stata ritirata, non è possibile creare o modificare le attività di Analisi fonetica anche se si dispone di Questa autorizzazione.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > Analytics > Task Manager Gestione delle applicazioni Configurazione di > Analytics > Analytics
	Licenze	Analisi, Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Amministrazione di Speech to Text Analytics	Descrizione	Consente di creare, visualizzare, modificare ed eliminare attività di sintesi vocale (trascrizione) nella pagina Gestione attività di Analytics.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > Analytics > Task Manager Gestione delle applicazioni > Analytics > Licenze di
	configurazione di Analytics	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Amministrare	Descrizione	Consente di creare, visualizzare, modificare ed eliminare attività di Analisi del testo

Permesso	Dettagli	
Analisi del testo		nella pagina Gestione attività di Analytics.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > Analytics > Task Manager Gestione delle applicazioni Configurazione di > Analytics > Analytics
	Licenze	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Visualizza Desktop Analytics	Descrizione	Consente di visualizzare le funzionalità di Desktop
	Analytics. Accesso alla pagina	Esplora agenti Dashboard di analisi
	Licenze	Desktop Analytics, Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex WFO Access
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Visualizza analisi vocale	Descrizione	Consente di visualizzare le funzionalità di analisi vocale.
	Accesso alla pagina	Dashboard di analisi
	Licenze	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Visualizza l'analisi vocale	Descrizione	Consente di visualizzare il pannello Trascrizione nel lettore multimediale e di cercare parole nell'audio trascritto.

	Accesso alla pagina	Dashboard di analisi
	Licenze	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Visualizza gli argomenti di tendenza	Descrizione	Consente di visualizzare tutte le pagine degli argomenti di tendenza.
	Accesso alla pagina	Analisi > argomenti di tendenza
	Licenze	Analytics Enterprise, Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Modifica degli argomenti di tendenza	Descrizione	Consente di modificare (ad esempio, raggruppare e separare gli argomenti) nello strumento Argomenti di tendenza.
	Accesso alla pagina	Analisi > argomenti di tendenza
	Licenze	Analytics Enterprise, Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Permesso	Dettag	
Visualizza la notifica degli argomenti di tendenza	Descrizione	Consente di configurare le condizioni che attivano le notifiche giornaliere.
	Accesso alla pagina	Analisi > argomenti di tendenza
	Licenze	Analytics Enterprise, Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Modifica notifica argomenti di tendenza	Descrizione	Consente di modificare le condizioni che attivano le notifiche giornaliere.
	Accesso alla pagina	Analisi > argomenti di tendenza
	Licenze	Analytics Enterprise, Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Visualizza analisi del testo	Descrizione	Consente di visualizzare le funzionalità di Analisi del testo.
	Accesso alla pagina	Dashboard di analisi
	Licenze	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Permesso	Dettag	
Vista Analisi	Descrizione	Consente di visualizzare tutti gli aspetti delle funzioni di Analytics.
	Accesso alla pagina	Dashboard di analisi
	Licenze	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e Note	—
Amministrare Analisi	Descrizione	Consente di accedere ad alcune API di Analytics. In combinazione con il Administer Tenant permission, consente di configurare Analytics.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > configurazione di Analytics > Analytics
	Licenze	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex accesso WFO
	Imparentato	Per accedere alla pagina Configurazione di Analytics, è inoltre necessario il
	Autorizzazioni e Note	Amministrare l'autorizzazione del tenant.
Amministrare l'analisi predittiva	Descrizione	Consente di creare, visualizzare, modificare ed eliminare le attività PES (Predictive Evaluation Score) e PNPS (Predictive Net Promoter Score) nella pagina Gestione attività di Analytics.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > Analytics > Task Manager
	Licenze	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	—
Amministrare frasi analitiche	Descrizione	Consente di creare e modificare frasi e categorie di frasi nella pagina Gestione frasi.

Permesso	Dettag	
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > Analytics > licenze di
	gestione delle frasi WFO	Analytics Essentials, Analytics Enterprise Webex accesso
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Report

Permesso	Dettagli	
Visualizza QM report	Descrizione	Consente di visualizzare QM report.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e gestione della qualità Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza organizzazione.
Amministrazione QM report	Descrizione	Consente di amministrare QM report.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Permesso	Dettag	
Vista WFM Rapporti	Descrizione	Consente di visualizzare WFM report.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: Gestione della forza lavoro Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Vista Report amministrativi WFM	Descrizione	Consente di visualizzare WFM report di pianificazione strategica.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Visualizza i report dei supervisori	Descrizione	Consente di visualizzare WFM report del supervisore.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Permesso	Dettag	
Vista Rapporti di valutazione QM	Descrizione	Consente di visualizzare QM report di valutazione.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Vista Report di sistema QM	Descrizione	Consente di visualizzare QM report di sistema.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Visualizzazione QM report dei sondaggi	Descrizione	Consente di visualizzare QM report di sondaggio.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Reporting avanzato API	Descrizione	Consente di accedere ai API necessari per Data Explorer.
	Accesso alla	
	pagina	—
	Licenze	—
	Imparentato Autorizzazioni	—

Permesso	Dettag	
	e Note	
Pagina iniziale	Descrizione	Consente di accedere in sola lettura al dashboard della home page e al relativo contenuto.
	Accesso alla pagina	Pagina iniziale
	Licenze	Licenze dati: gestione della qualità e gestione della forza lavoro Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	Questa autorizzazione è compatibile con le autorizzazioni legacy che sostituisce: Visualizza dashboard QM, Visualizza dashboard WFM e Amministra dashboard.
Esplora dati	Descrizione	Consente di accedere in sola lettura alla pagina del browser delle risorse di Esplora dati.
	Accesso alla pagina	Esplora dati
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	—
Creazione di contenuti	Descrizione	Consente di creare, aggiornare ed eliminare report e dashboard di Esplora dati.
	Accesso alla pagina	Report > di Data Explorer
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	Esplora dati

Permesso	Dettag	
Pubblicazione di contenuti	Descrizione	Consente di condividere report e dashboard di cui si è proprietari con i gruppi di condivisione a cui si appartiene.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > gestione dei dati > gruppi di condivisione
	Licenze	Webex Accesso WFO
	Note e autorizzazioni correlate	Creazione di contenuti

Controlli di registrazione

Permesso	Dettagli	
Invia pausa / Comando Riprendi	Descrizione	Sospende e riprende le registrazioni delle chiamate dell'utente. Questa autorizzazione è necessaria per qualsiasi architettura di pausa e ripresa per le registrazioni, sia automatica che manuale (tramite la pagina Controlli registrazione).
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e gestione della qualità
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Invia Login / Comando Logout	Descrizione	Associa e disassocia l'utente a un'estensione del dispositivo per la registrazione di rete. Questa autorizzazione è utile per situazioni come l'hot-desking in cui un agente potrebbe non utilizzare lo stesso telefono ogni giorno.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e gestione della
	qualità correlate	—

Permesso	Dettagli	
	Autorizzazioni e note	
Comando Invia metadati	Descrizione	Aggiunge metadati alla registrazione delle chiamate di un utente. Questa autorizzazione è necessaria per qualsiasi architettura di registrazione che aggiunge metadati alle chiamate, sia automatica che manuale (tramite la pagina Controlli registrazione).
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e gestione della qualità
	Note e autorizzazioni correlate	—
Comando Invia tag	Descrizione	Contrassegna le registrazioni delle chiamate di un utente. Questa autorizzazione è necessaria per qualsiasi architettura di registrazione che applica tag alle chiamate, sia automatica che manuale (tramite la pagina Controlli registrazione).
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e gestione della qualità
	Note e autorizzazioni correlate	—
Invia segmento Comando	Descrizione	Avvia e interrompe la registrazione dei segmenti di chiamata (e salva ed elimina i segmenti di chiamata). Questa autorizzazione è
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e gestione della qualità

Permesso	Dettagli	
	Note e autorizzazioni correlate	—
Invia schermata Start / Stop Screen Comando	Descrizione	Avvia e interrompe una registrazione di solo schermo. Questa autorizzazione è necessaria per qualsiasi architettura di registrazione che utilizza queste azioni, sia automatizzate che manuali (tramite la pagina Controlli registrazione).
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: Gestione della qualità
	Note e autorizzazioni correlate	—
Pausa / Pulsanti	Descrizione	Consente di utilizzare i pulsanti Pausa e Riprendi nella pagina
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e gestione della qualità
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Invia sospensione / ripresa comando.
Pulsanti di accesso / disconnessione	Descrizione	Consente di utilizzare i pulsanti Accedi e Esci nella pagina Controlli registrazione.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e gestione della qualità
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Invia accesso / comando di disconnessione.

Permesso	Dettagli	
Pulsante Aggiungi metadati	Descrizione	Consente di utilizzare il pulsante Aggiungi metadati nella pagina Controlli registrazione.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e gestione della qualità
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Invia comando metadati.
Pulsante Tag	Descrizione	Consente di utilizzare il pulsante Tag nella pagina Controlli registrazione.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e gestione della qualità
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Invia comando tag.
Pulsanti Segmenta ed Elimina/Salva	Descrizione	Consente di utilizzare i pulsanti "Segmenta ed elimina" e "Segmenta e salva" nella pagina Controlli registrazione.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Licenze dati: registrazione della conformità e gestione della qualità
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Invia segmento e comando Elimina/Salva.
Pulsanti della schermata Start/Stop	Descrizione	Consente di utilizzare i pulsanti Schermata iniziale e Arresta schermata nella pagina Controlli registrazione.
	Accesso alla pagina	—

Permesso	Dettagli	
	Licenze	Licenze dati: Gestione della qualità
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Invia schermata iniziale/comando schermata di arresto.

Analisi dei bot

Permesso	Dettagli	
Visualizza Experience Automation	Descrizione	Visualizza metriche di primo livello come BES/BAS/$ per conversazione automatizzata
	Accesso alla pagina	Licenze
	Experience & Automation	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Configura Experience Automation
Configura Experience Automation	Descrizione	Configurare le destinazioni per BES/BAS/$ per conversazione automatizzata, argomenti
	Accesso alla pagina	Configurazione > Experience & Automation
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Visualizza Experience Automation
Visualizza distribuzione conversazioni	Descrizione	Visualizza le conversazioni totali e come sono distribuite tra assistente digitale e agenti dal vivo
	Accesso alla pagina	Distribuzione delle conversazioni

Permesso	Dettag	
	Note e autorizzazioni correlate	
Visualizzazione degli argomenti di conversazione	Descrizione	Visualizzare tutto il contenuto della pagina Argomenti di conversazione
	Accesso alla pagina	Argomenti di conversazione
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Modifica degli argomenti di conversazione
Modifica degli argomenti di conversazione	Descrizione	Inserimento in blacklist, unione e ridenominazione degli argomenti
	Accesso alla pagina	Argomenti di configurazione > conversazione
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Visualizzazione degli argomenti di conversazione
Visualizzazione dell'analisi delle metriche degli argomenti di conversazione	Descrizione	Visualizza la ripartizione dei segnali BES e BAS per ciascun argomento
	Accesso alla pagina	Argomenti di conversazione > scheda Analisi metriche
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Visualizzazione degli argomenti di conversazione

Permesso	Dettagli	
Visualizzazione delle trascrizioni degli argomenti delle conversazioni	Descrizione	Visualizzare le trascrizioni all'interno degli argomenti
	Accesso alla pagina	Argomenti di conversazione > scheda Trascrizioni
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Visualizzazione degli argomenti di conversazione
Visualizza argomenti di conversazione Argomenti correlati	Descrizione	Visualizzare altri argomenti di conversazione identificati dopo l'argomento principale
	Accesso alla pagina	Argomenti di conversazione > argomenti correlati
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Visualizzazione degli argomenti di conversazione
Visualizzazione degli argomenti di conversazione Argomenti raggruppati	Descrizione	Visualizza gli argomenti che sono stati uniti e definisci un argomento principale
	Accesso alla pagina	Argomenti di conversazione > argomenti raggruppati
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Visualizzazione degli argomenti di conversazione

Permesso	Dettag	
Visualizza argomenti di conversazione entità	Descrizione	Visualizzare le entità (parole chiave) presenti nelle trascrizioni all'interno dell'argomento
	Accesso alla pagina	Argomenti di conversazione > entità
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Visualizzazione degli argomenti di conversazione
Visualizza gli intenti degli argomenti di conversazione	Descrizione	Visualizzare gli intenti che sono stati attivati all'interno dell'argomento
	Accesso alla pagina	Argomenti > intenti di conversazione
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Visualizzazione degli argomenti di conversazione
Visualizza l'analisi di impatto	Descrizione	Visualizza il confronto affiancato di diverse metriche per uno o più argomenti tra due intervalli di date
	Accesso alla pagina	Analisi d'impatto
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	

Permesso	Dettagli	
Vista Aggregati Metrica	Descrizione	Visualizzare metriche aggregate comuni
	Accesso alla pagina	Metriche aggregate
	Licenze	Analisi dei bot
	Imparentato Autorizzazioni e Note	
Visualizza trascrizione Cerca	Descrizione	Visualizza la ricerca delle trascrizioni
	Accesso alla pagina	Ricerca trascrizione
	Licenze	Analisi dei bot
	Imparentato Autorizzazioni e Note	
Visualizza VAA Panoramica	Descrizione	Visualizza la panoramica di Analisi agente virtuale con tutti i livelli di messaggio Metriche
	Accesso alla pagina	Panoramica
	Licenze	Analisi dei bot
	Imparentato Autorizzazioni e Note	Configura VAA

Permesso	Dettag	
Visualizza il confronto delle prestazioni VAA	Descrizione	Visualizza le metriche a livello di messaggio giornaliera, mensile, trimestrale o annuale
	Accesso alla pagina	Confronto delle prestazioni
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Configura VAA
Visualizza le prestazioni della risposta VAA	Descrizione	Visualizzare le risposte e le azioni successive dopo la visualizzazione della risposta
	Accesso alla pagina	Prestazioni di risposta
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Configura VAA
Visualizzazione dei messaggi VAA non classificati	Descrizione per argomento	Visualizzare i messaggi che causano una mancata corrispondenza con l'intento, classificati
	Accesso alla pagina	Messaggi non classificati
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Configurare VAA, modificare i messaggi VAA non classificati
Modifica dei messaggi VAA non classificati	Descrizione	Classificare i messaggi di mancata corrispondenza con intento in intenti esistenti o nuovi intenti
	Accesso alla pagina	Messaggi non classificati
	Licenze	Analisi dei bot

Permesso	Dettagli	
	Autorizzazioni e note	
Visualizzazione delle prestazioni intento VAA	Descrizione	Visualizzare le metriche del livello di intento
	Accesso alla pagina	Prestazioni intento
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Configura VAA
Visualizza report di gestione bot	Descrizione	Visualizzare i report di gestione dei bot caricati
	Accesso alla pagina	Report di gestione dei bot
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	
Visualizza il report sulle prestazioni dei bot	Descrizione	Visualizzare i report sulle prestazioni dei bot caricati
	Accesso alla pagina	Report sulle prestazioni dei bot
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	

Configura VAA	Descrizione	Configurare le destinazioni all'interno di VAA
	Accesso alla pagina	Configurazione > Virtual Agent Analytics
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Visualizzazione Panoramica VAA, Visualizzazione Confronto prestazioni VAA, Visualizzazione Prestazioni risposta VAA, Visualizzazione messaggi VAA non classificati, Visualizza Prestazioni intento VAA
Visualizzazione delle configurazioni aziendali	Descrizione	Visualizzare le soglie specifiche della società
	Accesso alla pagina	Configurazioni aziendali
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Modifica delle configurazioni aziendali
Modifica delle configurazioni aziendali	Descrizione	Configurare soglie specifiche dell'azienda
	Accesso alla pagina	Configurazioni aziendali
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Visualizzazione delle configurazioni aziendali

Permesso	Dettagli	
Visualizza notifica di avviso	Descrizione	Scheda Visualizza avvisi quando viene attivata una soglia di segnale
	Accesso alla pagina	Scheda Notifiche di avviso
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Configurazione della notifica di avviso
Configurazione della notifica di avviso	Descrizione	Configurare le soglie per gli avvisi
	Accesso alla pagina	Metriche generali del bot > configurazione > metriche degli argomenti
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Visualizza notifica di avviso
Visualizza il riepilogo della trascrizione	Descrizione	Visualizza le trascrizioni riepilogative
	Accesso alla pagina	Ricerca trascrizione
	Licenze	Analisi dei bot
	Note e autorizzazioni correlate	Configura riepilogo trascrizione

Configura trascrizione Riepilogo	Descrizione	Configurare il prompt che genera le trascrizioni di riepilogo
	Accesso alla pagina	Prompt di generazione di riepilogo > configurazione
	Licenze	Analisi dei bot
	Imparentato Autorizzazioni e Note	Visualizza il riepilogo della trascrizione
Visualizzazione delle notifiche delle attività	Descrizione	Visualizza notifiche di attività, ad esempio quando viene intrapresa un'azione come lista nera, unione, ridenominazione
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Analisi dei bot
	Imparentato Autorizzazioni e Note	

Intuizioni

Permesso	Dettagli	
Visualizza contenuto	Descrizione	Consente di visualizzare dashboard di Insights condivisi da altre persone in la tua organizzazione.
	Accesso alla pagina	Informazioni dettagliate > Preferiti Approfondimenti > recenti Informazioni dettagliate > cartelle personali Informazioni dettagliate > cartelle condivise Informazioni dettagliate > dashboard
	Licenze	Autore di Insights, lettore di approfondimenti

Permesso	Dettagli	
	Note e autorizzazioni correlate	Devi disporre della licenza Insights Reader e di almeno un'autorizzazione "Visualizza dati [prodotto]".
Visualizza i dati di analisi	Descrizione	Consente di visualizzare dashboard e analisi creati con i dati di Analytics. In combinazione con l'autorizzazione Crea contenuto, consente di utilizzare i set di dati di Analytics per creare analisi.
	Accesso alla pagina	Informazioni dettagliate > Preferiti Approfondimenti > recenti Informazioni dettagliate > cartelle personali Informazioni dettagliate > cartelle condivise Informazioni dettagliate > dashboard
	Licenze	Autore di Insights, lettore di approfondimenti
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza contenuto. L'organizzazione deve disporre di una licenza Cisco Analytics.
Visualizzazione dei dati WFM classici	Descrizione	Consente di visualizzare dashboard e analisi creati con i dati WFM classici. In combinazione con l'autorizzazione Crea contenuto, consente di utilizzare set di dati di WFM classici per creare analisi.
	Accesso alla pagina	Informazioni dettagliate > Preferiti Approfondimenti > recenti Informazioni dettagliate > cartelle personali Informazioni dettagliate > cartelle condivise Informazioni dettagliate > dashboard
	Licenze	Autore di Insights, lettore di approfondimenti
	Autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza contenuto. L'organizzazione deve disporre di una licenza Cisco Classic WFM.

	E Note	
Visualizzazione dei dati QM	Descrizione	Consente di visualizzare dashboard e analisi creati con QM dati. In combinazione con l'autorizzazione Crea contenuto, consente di utilizzare QM set di dati per creare analisi.
	Accesso alla pagina	Informazioni dettagliate > Preferiti Informazioni dettagliate > Informazioni dettagliate recenti > cartelle personali Informazioni dettagliate > cartelle condivise Dashboard di Dettagli >
	Licenze	Autore di Insights, lettore di approfondimenti
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza contenuto. L'organizzazione deve disporre di una licenza Cisco QM.
Visualizzazione dei dati WFM	Descrizione	Consente di visualizzare dashboard e analisi creati con WFM dati. In combinazione con l'autorizzazione Crea contenuto, consente di utilizzare WFM set di dati per creare analisi.
	Accesso alla pagina	Informazioni dettagliate > Preferiti Informazioni dettagliate > Informazioni dettagliate recenti > cartelle personali Informazioni dettagliate > cartelle condivise Dashboard di Dettagli >

Permesso	Dettagli	
	Autore di Insights, lettore di approfondimenti	
	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Visualizza contenuto. L'organizzazione deve disporre di una licenza Cisco WFM.

Permesso	Dettagli	
Crea contenuto	Descrizione	Consente di creare analisi e dashboard.
	Accesso alla pagina	Informazioni dettagliate > Preferiti Approfondimenti > recenti Informazioni dettagliate > cartelle personali Informazioni dettagliate > cartelle condivise Dashboard > Informazioni dettagliate > analisi Informazioni dettagliate > set di dati
	Licenze	Autore di approfondimenti
	Note e autorizzazioni correlate	Devi disporre della licenza Insights Author e di almeno un'autorizzazione "Visualizza dati [prodotto]". Quando si aggiunge questa autorizzazione a un ruolo, il ruolo ottiene automaticamente anche l'autorizzazione Visualizza contenuto.
Condividi contenuto	Descrizione	Consente di condividere le analisi e i dashboard creati con altri Persone nella tua organizzazione.
	Accesso alla pagina	Informazioni dettagliate > Preferiti Informazioni dettagliate > Informazioni dettagliate recenti > cartelle personali Informazioni dettagliate > cartelle condivise Dashboard di Dettagli >
	Licenze	Autore di approfondimenti

	Note e autorizzazioni correlate	È inoltre necessario disporre dell'autorizzazione Crea contenuto e di almeno un'autorizzazione "Visualizza dati [prodotto]".
Permesso	**Dettag**	

Amministrare le informazioni dettagliate	Descrizione	Questa autorizzazione non è attualmente utilizzata.
	Accesso alla pagina	—
	Licenze	Autore di approfondimenti
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Gestione dei dati

Permesso	Dettagli	
Gestione delle consegne	Descrizione	Consente di visualizzare le informazioni sullo spazio informativo corrente e di acconsentire e rifiutare esplicitamente la ricezione di report pianificati tramite e-mail da altri utenti.
	Accesso alla pagina	Impostazioni > Esplora dati
	Licenze	Gestione dei dati
	Imparentato Autorizzazioni e Note	
Consegna dei report	Descrizione	Consente di configurare e gestire quando e a chi viene inviato un report di cui si è proprietari.
	Accesso alla pagina	Opzione Condividi nel menu di scelta rapida visualizzata quando si fa clic con il pulsante destro del mouse su un report di cui si è proprietari nella pagina Report > Esplora dati.
	Licenze	Gestione dei dati
	Imparentato Autorizzazioni e Note	

Libreria dati	Descrizione	Consente di accedere in sola lettura alla pagina Raccolta dati per visualizzare
Permesso	**Dettag**	

Permesso	Dettagli	
		dettagli sulle raccolte e sui relativi set di dati.
	Accesso alla pagina	Libreria dati > Esplora dati
	Licenze	Gestione dei dati
	Imparentato Autorizzazioni e Note	
Progettazione di librerie dati	Descrizione	Consente di creare, leggere, aggiornare ed eliminare raccolte dati di propria proprietà.
	Accesso alla pagina	
	Licenze	Gestione dei dati
	Imparentato Autorizzazioni e Note	
Pubblicazione di raccolte dati	Descrizione	Consente di condividere raccolte di dati con gruppi di condivisione di cui si è membri.
	Accesso alla pagina	
	Licenze	Gestione dei dati
	Imparentato Autorizzazioni e Note	
Amministrazione attività dati	Descrizione	Consente di gestire agenti e attività in qualsiasi spazio informativo di propria proprietà.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > gestione dei dati > gestione delle attività dei dati

Permesso	Dettag	
	Licenze	Gestione dei dati
	Imparentato Autorizzazioni e Note	
Condivisione di gruppi Amministrazione	Descrizione	Consente di creare e gestire gruppi di utenti creati per finalità di condivisione dei contenuti.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > gestione dei dati > gruppi di condivisione
	Licenze	Gestione dei dati
	Imparentato Autorizzazioni e Note	
Gestione dei dati Sistema Amministrazione	Descrizione	Consente di creare e gestire attività in tempo reale
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > gestione dei dati > in tempo reale (RT) Gestione del lavoro
	Licenze	Gestione dei dati
	Imparentato Autorizzazioni e Note	
UDM dati Amministrazione	Descrizione	Consente di aggiungere e gestire tenant in Unified Data Mart.
	Accesso alla pagina	Gestione delle applicazioni > gestione dei dati > data mart unificato
	Licenze	Gestione dei dati
	Imparentato Autorizzazioni e Note	

Permesso	Dettagli	
Gestisci Infospace	Descrizione	Concede l'accesso alle funzionalità di gestione del ciclo di vita della business intelligence.
	Accesso alla pagina	Impostazioni
	Licenze	Gestione dei dati
	Note e autorizzazioni correlate	Distribuisci Infospace
Distribuisci Infospace	Descrizione	Concede agli utenti che possono gestire infospace il diritto di distribuire spazi informazioni ad altri account utente.
	Accesso alla pagina	Impostazioni
	Licenze	Gestione dei dati
	Note e autorizzazioni correlate	Gestisci Infospace

Auto QM

Permesso	Dettagli	
Visualizza Auto QM	Descrizione	Consente di visualizzare i pannelli di QM automatica nel lettore multimediale.
	Accesso alla pagina	Analisi > QM automatica
	Licenze	Analytics Enterprise, Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Permesso	Dettag	
Modifica QM automatica	Descrizione	Consente di eseguire attività di QM automatica e di ignorare il punteggio AI.
	Accesso alla pagina	Analisi > QM automatica
	Licenze	Analytics Enterprise, Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Visualizza Auto QM Dashboard	Descrizione	Consente di visualizzare i dashboard di QM automatica.
	Accesso alla pagina	Analisi > QM automatica
	Licenze	Analytics Enterprise, Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Modifica dei dashboard di QM automatica	Descrizione	Consente di modificare i dashboard di QM automatica.
	Accesso alla pagina	Analisi > QM automatica
	Licenze	Analytics Enterprise, Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Permesso	Dettag	
Visualizza Auto QM Notifica	Descrizione	Consente di visualizzare tutte le notifiche giornaliere nella dashboard di QM automatica.
	Accesso alla pagina	Analisi > QM automatica
	Licenze	Analytics Enterprise, Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—
Modifica QM automatica Notifica	Descrizione	Consente di configurare le condizioni che attivano le notifiche giornaliere.
	Accesso alla pagina	Analisi > QM automatica
	Licenze	Analytics Enterprise, Webex accesso WFO
	Imparentato Autorizzazioni e note	—

Assegnare pagine di destinazione agli utenti

Seleziona la pagina che le persone vedono quando accedono per Webex WFO per la prima volta. Questa pagina può essere una pagina WFO Webex o un dashboard di Insights.

> **Nota** Questa è una nuova funzionalità che non è ancora disponibile a livello generale. Se si desidera accedere in anticipo a questa funzione, contattare il Cisco Account Manager.

Prerequisiti

- La tua organizzazione utilizza Webex WFO Cloud. Questa pagina non è disponibile per le distribuzioni locali.
- Si dispone dell'autorizzazione Assegna ruoli utente.
- Per visualizzare una pagina WFO Webex come pagina di destinazione, gli utenti devono disporre dell'autorizzazione per accedere a tale pagina. Vedere Gestione di ruoli e autorizzazioni .

- Per assegnare una dashboard di Insights come pagina di destinazione, devi disporre dell'accesso a Insights. Vedi Concedere agli utenti l'accesso a Insights.
- Per visualizzare una dashboard di Insights come pagina di destinazione:
  - Gli utenti devono avere accesso a Insights. Vedi Concedere agli utenti l'accesso a Insights.
  - La dashboard deve essere condivisa con te (se non l'hai creata tu) e con le persone che la otterranno come pagina di destinazione. Vedi Concedere a singoli utenti e gruppi di Insights l'accesso a una dashboard in Insights.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > Configurazione utente globale > > pagina di destinazione

Procedure

Assegnare una pagina WFO Webex come pagina di destinazione per un ruolo utente

1. Selezionare il ruolo nella **tabella Ruoli** .
2. **Nella tabella Pagine** di destinazione, seleziona la pagina. Il nome della pagina viene visualizzato accanto al ruolo in **Ruoli**
   tavolo.

   > **NOTA** Non tutte le pagine WFO Webex possono essere una pagina di destinazione. Le pagine disponibili sono un elenco curato.

3. Fai clic su **Salva**. Quando le persone con questo ruolo accedono a Webex WFO, atterreranno su questa pagina. Se a un utente vengono assegnati più ruoli con pagine di destinazione diverse, visualizzerà la pagina di destinazione assegnata al ruolo creato più di recente.

Assegnare un dashboard di Insights come pagina di destinazione per un ruolo utente

1. Selezionare il ruolo nella **tabella Ruoli** .
2. Fai clic su **Dashboard di Insights**. Viene visualizzato un elenco dei dashboard creati o che sono stati condivisi con l'utente.
3. **Nella tabella Pagine** di destinazione, seleziona il dashboard. Il nome del dashboard viene visualizzato accanto al ruolo nella **tabella Ruoli** .
4. (Opzionale) Per visualizzare il dashboard, fare clic sull'icona a forma di occhio accanto al nome. Il dashboard si apre in una nuova scheda.

5. Fai clic su **Salva**. Quando le persone con questo ruolo accedono successivamente a Webex WFO, atterreranno su questa dashboard. Se a un utente vengono assegnati più ruoli con pagine di destinazione diverse, visualizzerà la pagina di destinazione assegnata al ruolo creato più di recente.

Rimuovere una pagina di destinazione da un ruolo

Se a un ruolo non viene assegnata una pagina di destinazione, le persone con tale ruolo visualizzano la prima pagina nel menu superiore di WFO Webex (da sinistra a destra) che hanno l'autorizzazione a visualizzare.

1. Fare clic sull'icona del cestino accanto al nome del ruolo nella **tabella Ruoli** .
2. Fai clic su **Salva**.

Argomenti correlati

- Gestione di ruoli e autorizzazioni : creazione di ruoli
- Creazione e modifica utenti : assegnare ruoli agli utenti
- Fornire agli utenti l'accesso a Insights
- Concedere a singoli utenti e gruppi di Insights l'accesso a una dashboard in Insights

Concedere agli utenti l'accesso a Esplora dati

Con l'accesso a Cisco Data Explorer, le persone possono visualizzare report e dashboard loro assegnati, visualizzare report e dashboard condivisi creati da altri e creare report e dashboard personalizzati. È possibile variare il livello di accesso delle persone in base al ruolo.

Prerequisiti

- Sono stati creati utenti e ruoli.
- si dispone dell'autorizzazione Amministra ruoli.

Posizione della pagina

Diverso. Vedere le procedure seguenti per le posizioni delle pagine.

Procedure

Assegnare autorizzazioni di Esplora dati ai ruoli utente

1. Andare a Gestione applicazioni > Configurazione utente > ruoli.
2. Selezionare le seguenti autorizzazioni da assegnare ai ruoli come desiderato:

Permesso	Descrizione
Esplora dati	Fornisce alle persone l'accesso in sola lettura all'asset Esplora dati Pagina del browser (elenco di report e dashboard).
Creazione di contenuti	Consente agli utenti di creare, aggiornare ed eliminare Esplora dati report e dashboard.
Pubblicazione di contenuti	Consente agli utenti di condividere report e dashboard di cui sono proprietari con i gruppi di condivisione a cui appartengono.

3. Fai clic su **Salva**.

Impostare una dashboard come home page predefinita per un ruolo

Quando le persone con un ruolo specifico accedono a Webex WFO, questa dashboard sarà la prima cosa che vedranno. Se tagghi più dashboard con lo stesso ruolo, le persone con questo ruolo possono spostarsi tra i diversi dashboard.

PREREQUISITO

- Il ruolo non dispone delle autorizzazioni Esplora dati, Creazione contenuto o Pubblicazione contenuto.
- (Per i clienti che passano dalla versione 10.4 al cloud) Il ruolo viene assegnato ai dashboard della home page di Esplora dati: in Gestione applicazioni > Impostazioni globali > globali > Amministrazione dashboard, spostare il ruolo in **Esplora** dati.
- L'utente è il proprietario del dashboard. Per trasformare una dashboard di cui non si è proprietari in una home page predefinita, copiare la dashboard.

1. Nella pagina Esplora dati, fare clic con il pulsante destro del mouse sul dashboard e selezionare **Tag** dall'elenco a discesa. L'icona

Viene visualizzata la finestra Tag.

2. Immettere **c1_role_** , quindi il nome del ruolo.

IMPORTANTE Il nome del ruolo deve corrispondere al nome utilizzato dall'organizzazione. Un elenco dei ruoli è disponibile in Gestione applicazioni > Configurazione utenti > globale > ruoli.

Per aggiungere un ruolo il cui nome è costituito da una parola, immettere il nome.

ESEMPIO **c1_role_Agent**

Per aggiungere un ruolo il cui nome è composto da più parole separate da spazi, racchiudere il tag tra virgolette.

ESEMPIO **"c1_role_East Coast Team Leader"**

Per aggiungere più ruoli contemporaneamente, immetterli uno dopo l'altro separati da uno spazio.

ESEMPIO **c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"**

3. Fai clic su **Aggiungi tag**.
4. Fare clic su **OK.** La **finestra Tag** si chiude.

Argomenti correlati

- Gestisci ruoli e autorizzazioni : un elenco di tutte le autorizzazioni che si applicano a QM e Analytics e alle relative attività.
- Gestire l'elenco di dashboard e report di Esplora dati: informazioni su come limitare l'accesso a report e dashboard specifici in base al ruolo.

Disattivare Esplora dati

Se la tua organizzazione è passata a Insights ed è pronta a rimuovere Data Explorer prima che Cisco ne rimuova automaticamente le dismissioni, procedi nel seguente modo.

Prerequisiti

- Per disattivare Esplora dati per gli utenti di Registrazione chiamate, QM, Analisi e WFM classica, disponi dell'autorizzazione Amministra ruoli.

Posizione della pagina

Diverso. Vedere le procedure seguenti per le posizioni delle pagine.

Procedure

Disattivare Esplora dati per gli utenti di Registrazione chiamate, QM, Analisi e WFM classica

1. Passare a **Gestione** applicazioni> **Configurazione globale** > **Configurazione** utente> **Ruoli**.
2. **Nella tabella Autorizzazioni** deselezionare le caselle di controllo relative alle autorizzazioni seguenti per ogni ruolo:
   - **Nella sezione Dashboard** :
     - Visualizza QM dashboard
       - Amministrare dashboard
       - Visualizza WFM dashboard
   - **Nella sezione Reporting** :
       - Reporting avanzato API
       - Esplora dati
       - Creazione di contenuti
   - Pubblicazione di contenuti
   - **Nella sezione Gestione** dati: Cancella tutte le autorizzazioni in questa sezione.
3. Fai clic su **Salva**. Al successivo accesso, gli utenti verranno visualizzati nella prima pagina del menu in alto (da sinistra a destra) a cui sono autorizzati ad accedere. Per la maggior parte delle persone, questa è la pagina Interazioni. Non vedranno **Data Explorer** nel menu in alto.

> **Nota** Non è possibile rimuovere alcuna autorizzazione dal ruolo di super amministratore. Questo ruolo è incorporato in WFM e non può essere modificato.

Argomenti correlati

- Fornire agli utenti l'accesso a Insights
- Gestire ruoli e autorizzazioni

Gestisci i team

Un team è una raccolta di uno o più agenti.

La pagina Team consente di gestire i team per sistemi sincronizzati e non sincronizzati. È inoltre possibile importare ed esportare team.

In un sistema sincronizzato, i team vengono creati nel ACD e sincronizzati con Webex WFO. La sincronizzazione è unidirezionale dall'ACD all Webex WFO. Se a un team sono assegnati agenti nel ACD, tali agenti vengono assegnati a tale team in Webex WFO. Per questi team, non è possibile modificare il nome del team o gli agenti assegnati al team.

> **PROCEDURA CONSIGLIATA** Quando il ACD è sincronizzato con Webex WFO, non creare team in Webex WFO perché questi team non verranno sincronizzati con il ACD.

In un sistema non sincronizzato, è possibile creare e gestire team in Webex WFO come desiderato.

Definizioni dei campi

Utilizzare la pagina Team per creare, modificare, importare o esportare team. Se il tuo ACD sincronizza i dati del team con Webex WFO, consulta la documentazione per capire in che modo ciò influisce sulle modifiche apportate qui.

I campi nella pagina Team sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Nome team	Immettere un nome per il team. Il nome della squadra non può essere il nome di un gruppo esistente, un team esistente o il nome del tenant di cui fa parte. I nomi dei team sincronizzati sono di sola lettura.
Seleziona team predefinita.	Selezionare un team esistente. L'elenco visualizza i team attivi per impostazione
Mostra team inattivi inattivi in	Selezionare questa casella di controllo per visualizzare sia i team attivi che quelli il campo Seleziona team. "Inattivo" viene visualizzato accanto ai team inattivi nell'elenco Seleziona team. Una volta deselezionata, nel campo Seleziona team vengono visualizzati solo i team attivi. Questo campo viene visualizzato solo quando si modifica un team esistente.
Attiva questo team	Per attivare il team, selezionare questa casella di controllo. I team sono attivati da default. Deselezionare questa casella di controllo per disattivare il team.
Data di creazione	(Sola lettura) Data di creazione del record del team.
Data di disattivazione	(Sola lettura) Data in cui il record del team è stato disattivato. Purché Il record del team è attivo, questo campo non è visibile. Quando questo campo è visibile, viene visualizzata la data dell'ultimo record

della squadra

Campo	Descrizione
	disattivazione. Questo campo viene visualizzato solo quando si deseleziona la casella di controllo "Attiva il team".
Gruppo	Selezionare il gruppo in cui inserire la squadra.
Agenti	Assegnare gli agenti desiderati al team. In un sistema sincronizzato, non è possibile modificare l'elenco degli agenti assegnati al team sincronizzato.
Includi questo team nei report di produttività	Selezionare questa casella di controllo se si desidera includere le statistiche del team quando il servizio di acquisizione WFO Webex compila le statistiche sulla produttività.
Posizione di caricamento dello stage	Selezionare questa casella di controllo per associare il team e i dati di caricamento della fase Server. Questa casella di controllo è disponibile solo se il componente Caricamento a fasi è abilitato per un server dati nel sistema. Gli utenti assegnati a questo team utilizzeranno il caricamento a fasi solo se sono associati anche a un evento giornaliero del flusso di lavoro QM configurato correttamente. Per ulteriori informazioni sul caricamento in due fasi, vedere "Configurazione del componente di caricamento in fasi" nella *Guida alla progettazione per le distribuzioni* cloud.
Profili di archiviazione predefinita	Selezionare un profilo di archiviazione da associare a questo team. L'impostazione il profilo di archiviazione per questo campo è il set predefinito in Profili di archiviazione (Gestione applicazioni > Configurazione di sistema > Profili di archiviazione). Se si modifica il profilo di archiviazione per il team, le nuove registrazioni vengono archiviate nel nuovo profilo di archiviazione, ma le registrazioni esistenti rimangono nel profilo di archiviazione originale.

Team di importazione ed esportazione

Seleziona l'opzione "Importa ed esporta team" per importare team nuovi o modificati o esportare team esistenti. I dati di importazione ed esportazione sono in formato CSV.

Le colonne possono utilizzare i nomi dei campi sottostanti come nomi delle intestazioni oppure è possibile utilizzare i nomi dei campi scelti (ad esempio, "Nome" potrebbe essere "Nome team"). I nomi delle colonne elencati di seguito sono i nomi utilizzati nel database WFO Webex. Se si utilizzano nomi di colonna diversi, è necessario mappare ogni nome personalizzato al nome WFO Webex appropriato.

Dopo aver configurato il modo in cui i campi dei file di importazione vengono mappati ai campi WFO Webex, è possibile salvare tale mappatura per il riutilizzo.

Esportare i dati del team

- Fai clic su **Esporta**. Webex WFO scarica il file (denominato teams.csv) sul PC in formato CSV.

Importare i dati del team

1. Fare clic su **Scegli file**, passare al file di CSV del team e quindi fare clic su **Apri** per visualizzare le intestazioni di colonna del file. Il file può utilizzare i nomi di intestazione di colonna predefiniti riportati di seguito oppure è possibile utilizzare i nomi di intestazione scelti (ad esempio, "Nome" potrebbe essere "Nome team"). Se si utilizzano nomi di intestazione di colonna diversi, è necessario mappare ciascun nome personalizzato al nome WFO Webex appropriato.

Intestazione colonna	Descrizione
ID team	ID della squadra nel ACD. È possibile identificare il numero ID esportando i dati del team e visualizzandoli nel file CSV risultante. Se si importa un team con un ID team già esistente nel database, i dati importati per tale ID team sovrascrivono i dati nel database. Se il team è un nuovo team, l'ID deve essere impostato su 0 (zero) o l'importazione avrà esito negativo.
Nome	Nome del team.
Data di attivazione	Data di attivazione del team.

Intestazione colonna	Descrizione
Data di disattivazione	Data in cui il team è stato disattivato.
ID gruppo padre	Gruppo a cui appartiene il team.
Compilazione della produttività	(Falso/Vero) Indica se le statistiche della squadra devono essere incluse quando il servizio Capture compila statistiche sulla produttività.

2. Mappare i campi di importazione Webex WFO richiesti al campo appropriato nel file di CSV e quindi configurare il tipo di dati di tale campo.
3. Fai clic su **Importa**.

Salvare uno schema di mapping per il riutilizzo

1. Fare clic su **Scegli file**, passare al file di CSV del team e quindi fare clic su **Apri** per visualizzare le intestazioni di colonna del file.
2. Mappare i campi di importazione Webex WFO richiesti al campo appropriato nel file di CSV e quindi configurare il tipo di dati di tale campo.
3. Immettere un nome per la mappatura nel **campo Nome mappatura, quindi fare clic su** Salva . Questo schema di mapping sarà disponibile per il riutilizzo in un'importazione futura.

Gestisci gruppi

Un gruppo è una raccolta di uno o più team.

Definizioni dei campi

Utilizzare la pagina Gruppi per creare, modificare, importare ed esportare gruppi.

> **Nota** I gruppi possono essere disattivati ma non rimossi. Vengono conservati per scopi cronologici e sono disponibili in report, contatti, analisi e così via.

I campi della pagina Gruppi sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Nome gruppo	Immettere un nome per il gruppo. Il nome del gruppo non può essere il nome di un gruppo esistente, un team esistente o il nome del tenant questo

Campo	Descrizione
	di cui fa parte.
Seleziona gruppo predefinita.	Selezionare un gruppo esistente. L'elenco visualizza i gruppi attivi per impostazione
Mostra gruppi inattivi inattivi in	Selezionare questa casella di controllo per visualizzare sia i gruppi attivi che quelli il campo Seleziona gruppo. "Inattivo" viene visualizzato accanto ai gruppi inattivi nell'elenco dei gruppi. Se questa opzione è deselezionata, nel campo Seleziona gruppo vengono visualizzati solo i gruppi attivi. Questo campo viene visualizzato solo quando si modifica un gruppo esistente.
Attiva questo gruppo	Selezionare questa casella di controllo per attivare il gruppo. I gruppi sono attivati da default. Deselezionare questa casella di controllo per disattivare il gruppo.
Team	Assegnare una o più squadre a questo gruppo.
Data di creazione	(Sola lettura) Data di creazione del record di gruppo.
Data di disattivazione	(Sola lettura) Data di disattivazione del record di gruppo. Quando un Record è attivo, questo campo non è visibile. Quando questo campo è visibile, visualizza la data dell'ultima disattivazione del gruppo. Questo campo viene visualizzato solo quando si deseleziona la casella di controllo "Attiva questo gruppo".
Team	Assegnare uno o più team a questo gruppo spostando i team dal riquadro Disponibile al riquadro Assegnati.

Importare ed esportare gruppi

Seleziona l'opzione "Importa ed esporta gruppi" per importare gruppi nuovi o modificati o esportare gruppi esistenti. I dati di importazione ed esportazione sono in formato CSV.

Esportare i dati del gruppo

- Fai clic su **Esporta**. Webex WFO scarica il file (denominato groups.csv) nel PC.

Importare i dati del gruppo

1. Fare clic su **Scegli file**, passare al gruppo CSV file e quindi fare clic su **Apri** per visualizzare le intestazioni di colonna del file. Il file deve includere colonne per i dati seguenti in qualsiasi ordine. Le colonne possono utilizzare questi nomi come intestazione o un nome scelto (ad esempio, "Nome" potrebbe essere "Nome gruppo"). Se si utilizzano nomi di colonna diversi, è necessario mappare ogni nome personalizzato al Webex appropriato
Nome WFO.

Intestazione colonna	Descrizione
ID gruppo	ID del gruppo nella ACD. È possibile identificare il numero ID esportando i dati del gruppo e visualizzandoli nel file CSV risultante. Se il gruppo è un nuovo gruppo, l'ID deve essere impostato su 0 (zero), altrimenti l'importazione avrà esito negativo.
Nome	Nome del gruppo.
Data di attivazione	Data di attivazione del gruppo. Data
di disattivazione disattivato.	Data in cui il gruppo è stato

2. Mappare i campi di importazione Webex WFO richiesti al campo appropriato nel file di CSV e configurare il tipo di dati di tale campo oppure selezionare una mappatura esistente dal **campo a discesa Usa mappatura** esistente.

> **Nota** Se si sta creando una nuova mappatura, dopo aver configurato la modalità di mappatura dei campi del file di importazione ai campi WFO Webex, è possibile assegnare un nome alla mappatura e quindi salvarla per
> riuso.

3. Fai clic su **Importa**.

> **Nota** Se si importa un gruppo con un ID gruppo già esistente nel database, i dati importati per tale ID gruppo sovrascrivono i dati nel database.

Gestire le visualizzazioni

Una vista controlla l'ambito di accesso di un utente in WFM e QM. In WFM, un utente assegnato a una visualizzazione ha accesso solo alle entità (ad esempio contatti, team, code di servizio, gruppi di code di servizio, gruppi multicompetenza, mapping di competenze, condizioni di lavoro, turni di lavoro, eccezioni e

progetti) assegnate a tale vista in base alla

Autorizzazioni del loro ruolo.

L'ambito di un utente è determinato al momento dell'accesso. Se vengono create nuove entità dopo l'accesso (ad esempio, utenti o team aggiunti mediante sincronizzazione con il ACD), l'ambito dell'utente includerà tali entità solo dopo la disconnessione e l'accesso di nuovo.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > Visualizzazione > configurazione utente > globale

Nota I contatti precedentemente registrati e contrassegnati con metadati utilizzati per una visualizzazione QM verranno inclusi nei risultati restituiti per la visualizzazione. La prima volta che si accede ai contatti utilizzando una vista QM,
Si verifica un ritardo, poiché l'applicazione esegue la ricerca iniziale nel database per tale visualizzazione.

NOTA
Se l'organizzazione utilizza viste QM anziché configurare l'ambito utente tramite la pagina Utenti, il filtro Organizzazione nella pagina Interazioni funziona in questo modo per gli utenti a cui è assegnata una visualizzazione QM ma nessun ambito assegnato:

- Gli elenchi a discesa Gruppo e Team sono impostati su Tutti e non possono essere modificati.
- L'elenco a discesa Agente mostra i nomi di tutti gli agenti.

Nota Per consentire agli agenti di visualizzare e riprodurre i propri contatti oltre ai contatti che soddisfano i criteri di visualizzazione QM, assegnare loro l'autorizzazione Includi ambito personale in QM viste. Vedere Gestire i ruoli e autorizzazioni .

Un'entità può essere inclusa in più visualizzazioni e un utente può essere assegnato a più visualizzazioni.

La vista di sistema WFM è denominata EnterpriseView. Questa vista non può essere rinominata o eliminata. È possibile utilizzarla come vista principale o crearne di nuove in base alle proprie esigenze. QM non dispone di una vista di sistema.

Descrizioni dei campi

Utilizzare la pagina Visualizzazioni per creare, modificare ed eliminare WFM o QM visualizzazioni. I campi nella pagina Visualizzazioni sono descritti di seguito.

Campi per WFM visualizzazioni

Campo	Descrizione
Visualizza nome	Scegliere un nome univoco per la vista o selezionare una vista esistente. EnterpriseView è una vista di sistema e non può essere rinominata o eliminata.
Attivazione di uno	Selezionare la casella di controllo Attiva per attivare la visualizzazione. Una vista non può essere utilizzata se non viene attivata.
Utenti	Selezionare gli utenti da assegnare alla vista.
Team	Selezionare i team da assegnare alla vista.
Gruppi multiskill	Selezionare i gruppi multiskill da assegnare alla
vista. Code di servizio	Selezionare le code di servizio da assegnare alla
vista.	
Gruppi di code di servizio	Selezionare i gruppi di code di servizio da assegnare
alla visualizzazione. Mappature delle competenze	Selezionare le mappature
delle abilità da assegnare alla vista.	
Condizioni di lavoro	Selezionare le condizioni di lavoro da assegnare
alla vista. Turni di lavoro	Selezionare i turni di lavoro da assegnare alla
vista.	
Eccezioni	Selezionare le eccezioni da assegnare alla vista.
Tipi di eccezione	Selezionare i tipi di eccezione da assegnare alla visualizzazione. Tipi di eccezione sono necessari affinché gli agenti possano inviare richieste (vedere Richieste).
Progetti	Selezionare i progetti da assegnare alla vista.
Tipi di vacanza	Selezionare i tipi di vacanza da assegnare alla visualizzazione. Gli agenti devono avere tutti i tipi di vacanza nella loro vista che sono nel loro piano di vacanza. In caso contrario, non possono selezionare il tipo di vacanza mancante quando inviano una richiesta di ferie.

Regole di lavoro dinamiche	Selezionare le regole di lavoro dinamico da assegnare alla vista.

Campo	Descrizione
Eventi di pianificazione dinamica	Selezionare gli eventi di pianificazione dinamica da assegnare alla visualizzazione.
Condizioni dell'ambito	Utilizzare i campi di questa sezione per creare regole per la definizione del metadati per limitare l'ambito di questa visualizzazione.
Abbina qualsiasi o Abbina tutto	Indica se la regola è logica OR (Match Any) o logica E (Abbina tutto).
Aggiungi regola	Aggiunge una riga di condizioni per definire la regola.
Campo dei metadati	Selezionare un campo metadati dall'elenco a discesa. È possibile utilizzare questo per specificare un ambito esterno al team e al gruppo.
Condizione	Selezionare l'operazione da applicare alla condizione dall'elenco a discesa.
Valore	Immettere il valore con cui si desidera filtrare i metadati. Non è possibile utilizzare caratteri jolly quando si accede a questa vista.

Campi per QM visualizzazioni

Campo	Descrizione
Visualizza nome	Scegliere un nome univoco per la vista o selezionare una vista esistente. **Nota** EnterpriseView è una vista di sistema e non può essere rinominata o eliminata.
Attivazione di uno	Selezionare la casella di controllo Attiva per attivare la visualizzazione. Una vista non può essere utilizzata se non viene attivata.
Condizioni dell'ambito	Utilizzare i campi di questa sezione per creare regole per la definizione dei metadati per Limitando l'ambito di questa visualizzazione. ▪ Elenco a discesa Corrispondenza qualsiasi o Corrispondenza tutto: indica se la regola è un OR logico (Corrispondenza qualsiasi) o un AND logico (Corrispondenza tutto).

Campo	Descrizione
	▪ Pulsante Aggiungi regola: aggiunge una riga di condizioni per definire la regola. È possibile aggiungere più regole. ▪ Campo metadati: selezionare un campo metadati dall'elenco a discesa. Utilizzare questo campo per specificare un ambito esterno al team e al gruppo. ▪ Condizione: selezionare l'operazione da applicare alla condizione dall'elenco a discesa. ▪ Valore: immettere il valore con cui si desidera filtrare i metadati. Si noti che non è possibile utilizzare caratteri jolly quando si immette questo valore. Per eliminare una regola, fare clic sulla **X** accanto alla regola desiderata.

Registrare e valutare i contatti

La registrazione e la valutazione dei contatti comporta quanto segue:

- Trovare i contatti all'interno del proprio ambito utilizzando uno o più filtri.
- Riprodurre i contatti con il lettore multimediale
- Assegna e condividi contatti.
- Valutare le conversazioni con i clienti (sia la registrazione audio che i contatti non di chiamata).
- Analizzare i dati di valutazione
- Visualizza lo stato di un agente, ascolta una chiamata e visualizza lo schermo dell'agente in tempo reale.
- Crea contatti manualmente.

Registra contatti

La registrazione dei contatti comporta quanto segue:

- Determinare quali registrazioni conservare ed eliminare, in base alle regole del flusso di lavoro, e specificare per quanto tempo le registrazioni vengono conservate.
- Rimuovere le registrazioni dai PC agente immediatamente dopo il completamento di un contatto e archiviarle su un server dati nel contact center fino a un'ora pianificata, quando viene eseguito un evento del flusso di lavoro QM che le carica nel cloud.
- Gestisci in modo proattivo quali contatti vengono registrati automaticamente e quali contatti vengono automaticamente esclusi dalla registrazione.
- Registrare manualmente un contatto.

Nota L'utilizzo simultaneo di più metodi per attivare la pausa e la ripresa (ad esempio controlli di registrazione, eventi Web, API e segnalazione di terze parti) può determinare un comportamento imprevedibile. A

Evitare questi problemi utilizza, solo un metodo su una chiamata alla volta.

Automatizza i flussi di lavoro QM

Utilizzare la pagina Amministrazione flusso di lavoro per determinare quali registrazioni conservare e quali eliminare in base alle regole del flusso di lavoro e per specificare per quanto tempo le registrazioni vengono conservate. È inoltre possibile utilizzare i flussi di lavoro per eseguire altre attività, ad esempio l'assegnazione di valutazioni.

Fine dell'interazione e Giornaliero sono i due tipi di evento che specificano quando un flusso di lavoro è impostato per l'esecuzione. Una volta selezionato un tipo di evento, è possibile configurare ulteriormente le regole del flusso di lavoro. Le regole vengono valutate e seguite nell'ordine in cui appaiono nella pagina Amministrazione flusso di lavoro finché non viene trovata una regola corrispondente. Esiste una **regola predefinita (bloccata)** che è sempre l'ultima regola nell'elenco. Può essere modificato, ma non può essere eliminato.

Una volta impostate le regole, si creano una o più condizioni che la regola deve seguire. Quando vengono soddisfatte le condizioni per una regola, vengono seguite le azioni configurate per tale condizione. Queste azioni possono variare dall'inserimento di metadati, al riciclaggio dei contatti, al mantenimento di una percentuale di registrazioni e altro ancora.

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione Amministra flusso di lavoro
- Creare un modulo di valutazione attivo se si desidera assegnare un modulo di valutazione predefinito come azione del flusso di lavoro

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > QM > QM flussi di contatti > amministrazione del flusso di lavoro

Procedure

Per creare un flusso di lavoro completo è necessario creare una regola, creare le condizioni per tale regola e quindi impostare le azioni per le condizioni create.

Creare una nuova regola

Quando si crea una regola, si crea un contenitore per le condizioni desiderate per il flusso di lavoro.

1. Selezionare **Evento** di fine interazione o **Evento** giornaliero.

   Evento di fine interazione: il flusso di lavoro elabora la registrazione alla fine di una chiamata.

   Evento giornaliero: il flusso di lavoro elabora tutte le registrazioni una volta al giorno. Se sono ancora presenti chiamate in fase di registrazione quando viene eseguito il flusso di lavoro Evento giornaliero, tali chiamate verranno caricate quando viene eseguito il successivo evento giornaliero.

2. (Solo eventi giornalieri) Immettere l'ora per l'esecuzione dell'evento giornaliero nel **campo Ora** .

Ora : l'ora in cui inizia l'elaborazione del flusso di lavoro. Questa è anche l'ora di inizio per il periodo di conservazione delle registrazioni. Se l'ora viene modificata, la nuova ora entra in vigore immediatamente e le chiamate verranno elaborate utilizzando la nuova ora.

3. Immettere un nome per la regola nel **campo Nome** .
4. Fare clic su **Salva regola**. La regola viene aggiunta al flusso di lavoro.

> **Nota** La selezione di **Salva regola** non salva l'intero flusso di lavoro. Salvare i flussi di lavoro facendo clic sul **pulsante Salva** .

5. Selezionare la regola dall'elenco **Regole** .
6. (Opzionale) Utilizzare le frecce della tastiera per modificare l'ordine delle regole. Le regole vengono generalmente seguite nell'ordine in cui vengono visualizzate nella pagina Amministrazione flusso di lavoro.

Eliminare una regola

È possibile eliminare una regola alla volta.

1. Selezionare una regola dall'elenco **Regole** .
2. Fare clic su **Rimuovi regola**.
3. Fai clic su **Salva**.

Creare le condizioni per una regola

Ogni regola segue una serie di condizioni.

1. **Nella sezione Condizioni** , selezionare **Tutte** o **Qualsiasi** dall'elenco **a discesa Corrispondenza** . Quando una o più condizioni sono impostate su una **categoria Qualsiasi** o **Tutte le partite** , tali condizioni formano un gruppo di condizioni.

   Tutti: il flusso di lavoro deve corrispondere a tutte le condizioni del gruppo di condizioni.

   Qualsiasi: il flusso di lavoro deve corrispondere a una qualsiasi delle condizioni specificate nel gruppo di condizioni.

2. **Nella sezione Condizioni** selezionare un'opzione dall'elenco **a discesa Condizione** .

   - **Agente**, **gruppo** o **team**: è possibile selezionare il nome di un agente, un gruppo o un team come valore. La condizione si applica solo alle registrazioni delle chiamate di questo specifico agente, gruppo o team. Se il nome dell'agente, del gruppo o del team viene modificato, Webex WFO aggiorna automaticamente il valore nella tua condizione in modo che corrisponda al nuovo nome.
   - **Direzione chiamata**: è possibile selezionare **In entrata** o **In uscita** come valore. La condizione si applica a tutte le registrazioni delle chiamate in entrata o in uscita.

- **Tipo di** contatto: è possibile selezionare **Chiamata,Solo** schermo,E-mail,Testo,Chat o **SMS** come valore.
- Tutti gli altri: è possibile immettere una stringa come valore. La condizione si applica a tutte le registrazioni delle chiamate che contengono la stringa specificata nei metadati.

3. Selezionare un'opzione dall'elenco **a discesa Operatore** .

   - **Contiene**: cercare i valori che contengono la stringa nel campo Valore. In questo campo non viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole. Contiene caratteri jolly impliciti prima e dopo il testo immesso. L'asterisco (*) e il punto interrogativo (?) sono consentiti caratteri jolly.
   - **Contenuto nell'elenco**: carica i valori di un file in una singola colonna di valori (o CSV). In questo modo viene creato automaticamente un gruppo di condizioni Qualsiasi con i valori. Ogni valore consente l'asterisco (
     *) e il punto interrogativo (?) caratteri jolly.
   - **Is**: ricerca di una corrispondenza esatta. L'asterisco (*) e il punto interrogativo (?) sono consentiti caratteri jolly.
   - **Uguali**: consente di ricercare i valori del punteggio che corrispondono al valore specificato. Le condizioni numeriche consentono gli operatori "Minore di" (<), "Maggiore di" (>) e "Uguale" (=).

     Nota Quando si utilizza l'operatore Equals, il campo Value distingue tra maiuscole e minuscole. Se non si è certi del caso della stringa nel campo Valore, utilizzare l'operatore "Contains".

   - **Inizia con**: consente di cercare i valori che iniziano con la stringa nel campo Valore.
   - **Minore di**: consente di ricercare valori di punteggio inferiori al valore specificato.
   - **Maggiore di: consente di** ricercare valori di punteggio superiori al valore specificato.
   - **<operatore metadati>**: scegliere il campo metadati da utilizzare. Il valore funziona come un operatore "Is" che consente l'asterisco (*) e il punto interrogativo (?) caratteri jolly.

4. Selezionare un'opzione dall'elenco **a discesa Valore** . È possibile selezionare un'opzione o immettere una stringa, a seconda della condizione.

   I caratteri jolly possono essere utilizzati sia per gli operatori "Is" che "Contains". "Contiene" ha caratteri jolly asterisco impliciti all'inizio e alla fine del testo.

   - Il carattere jolly asterisco (*) può rappresentare qualsiasi quantità di qualsiasi carattere, purché gli altri caratteri nella stringa corrispondano.

     L'ESEMPIO 61* corrisponde a qualsiasi numero che inizia con 61, ad esempio 6124, 61555 e 613.

- Il carattere jolly del punto interrogativo (?) può sostituire un singolo carattere in una stringa.

  ESEMPIO 61?? corrisponde a qualsiasi numero che inizia con 61 ed è lungo quattro cifre, ad esempio 6124, 6125 e 6126.

5. (Opzionale) Fare clic su **+** per aggiungere una condizione, **per** eliminare una condizione oppure Per creare un nuovo gruppo di condizioni e ripetere i passaggi da 1 a 4 per la nuova condizione o il nuovo gruppo di condizioni.
6. Fai clic su **Salva**.

Creare azioni per una condizione

Le azioni definiscono cosa accade quando sono soddisfatte le condizioni per una regola.

1. Selezionare e configurare una o più delle seguenti azioni.
   - **Criteri** di conservazione: un'opzione per **mantenere <n>% di registrazioni vocali** casuali **,** schermo corrispondente **e**registrazioni dello schermo non corrispondenti. Scegliere i criteri di conservazione per i contatti che soddisfano le regole del flusso di lavoro. I criteri di conservazione determinano per quanto tempo vengono conservate le registrazioni. Il tempo di conservazione inizia in base all'ora di inizio del contatto.

     Nota È consentito un solo criterio di conservazione per contatto.
   - **Criteri** di conservazione: un'opzione per **mantenere <n>% di registrazioni vocali casuali**, **registrazioni** dello schermo corrispondenti, **registrazioni** dello schermo non corrispondenti e **interazioni** di testo. Scegliere i criteri di conservazione per i contatti che soddisfano le regole del flusso di lavoro. I criteri di conservazione determinano per quanto tempo vengono conservate le registrazioni o i record di testo. Il tempo di conservazione inizia in base all'ora di inizio del contatto.

     Nota È consentito un solo criterio di conservazione per contatto.
   - **Mantieni <n>% di registrazioni vocali casuali Mantieni <n>% di registrazioni vocali di tipo <>** : mantiene la percentuale specificata di registrazioni vocali corrispondenti al tipo di contatto specificato.
   - **Mantieni <n>% di registrazioni dello schermo corrispondenti casuali** Mantieni <n>% delle registrazioni dello schermo di <tipo>: mantiene la percentuale specificata di registrazioni dello schermo corrispondenti che corrispondono al tipo di contatto specificato.
   - **Mantieni <n>% di registrazioni casuali dello schermo non corrispondenti Mantieni <n>% delle registrazioni** dello schermo <tipo> non corrispondenti: viene registrata una schermata non corrispondente senza audio per i contatti solo schermo. Questa azione mantiene la percentuale specificata di registrazioni dello schermo non

corrispondenti al tipo di contatto specificato.

- **Mantieni il 100% delle interazioni** di testo: utilizzare questa azione per i contatti di testo. L'impostazione 100% non può essere modificata.
- **Caricamento** immediato: un'opzione per **mantenere <n>% di voci** casuali **,** schermi corrispondenti **e**registrazioni dello schermo non corrispondenti. Le registrazioni audio e le registrazioni dello schermo (corrispondenti o non corrispondenti) associate a questo flusso di lavoro vengono caricate immediatamente dopo il completamento del flusso di lavoro. In un flusso di lavoro Fine interazione, la registrazione viene caricata immediatamente dopo la fine della registrazione. In un flusso di lavoro giornaliero, la registrazione viene caricata quando è pianificata l'esecuzione del flusso di lavoro giornaliero. Se questa opzione non è selezionata, vengono applicate le normali regole di impostazione del caricamento. Questa opzione si applica a tutti i tipi di registrazione. Se si modifica questa opzione durante il giorno, la modifica entra in vigore immediatamente.

  I file caricati immediatamente possono influire sulla larghezza di banda.

  PROCEDURA CONSIGLIATA Se si utilizza la registrazione desktop senza un server di caricamento a fasi, selezionare Caricamento immediato per limitare la potenziale perdita di registrazioni audio
  In attesa di essere caricato allo spegnimento del PC di un agente.

- **Riciclo immediato** : le registrazioni vocali, le registrazioni dello schermo e i record di testo vengono immediatamente finiti nel cestino e non vengono elaborati da nessun altro evento.

  Un esempio tipico è rappresentato dall'evento Non mantenere i numeri di telefono nell'evento Fine interazione. I contatti che hanno questi numeri di telefono come Chiamate/Chiamate non devono essere registrati. Selezionando Ricicla vengono inviati immediatamente al Cestino e non vengono più elaborati nell'evento giornaliero. Ciò impedisce la gestione di un elenco Non mantenere sia negli eventi di fine interazione che in quelli giornalieri.

- **Inserisci metadati** : consente di inserire il testo specificato nel campo nel campo dei metadati definiti dall'utente per i contatti che soddisfano il flusso di lavoro. È possibile gestire campi di metadati personalizzati dalla pagina Gestione metadati.
- **Impostare il modulo di valutazione su <Nome valutazione>** : selezionare il modulo di valutazione che si desidera associare ai contatti che soddisfano il flusso di lavoro.
- **Impostare il motivo dell'interazione su <Motivo>** : scegliere il motivo che verrà associato a questa registrazione. Se non si sceglie un motivo, l'opzione Archivio viene assegnata per impostazione predefinita.
- **Impostare il modulo del sondaggio su <Nome sondaggio>** : selezionare il modulo del sondaggio che si desidera associare ai contatti che soddisfano le condizioni del flusso di lavoro.

È inoltre necessario selezionare la domanda VoC (Opinione del cliente) e la soglia di valutazione per tale domanda. La domanda VoC deve avere un formato di risposta numerico. Se la risposta del cliente per il VoC soddisfa la soglia di valutazione definita, il contatto associato viene contrassegnato per la valutazione.

I moduli di sondaggio vengono inviati via e-mail. Immettere Invia da e-mail, Rispondi a e-mail, nome del mittente e oggetto dell'e-mail. Per ulteriori informazioni sull'invio di moduli di sondaggio, vedere Configurazione dei provider di sondaggi online .

> **Nota** Se il valore di questo campo è impostato su IVR, i **campi Invia da posta elettronica**, **Rispondi a e-mail**, **Nome** mittente e **Oggetto** e-mail non sono disponibili.

2. Fai clic su **Salva**.

Descrizioni dei campi

Utilizzare la pagina Amministrazione flusso di lavoro per creare, modificare o eliminare un flusso di lavoro.

Configurazione delle regole

Configurare le regole per il flusso di lavoro.

Campo	Descrizione
Ripristina	Ripristinare le ultime modifiche salvate nella sezione.

Configurazione delle condizioni

Configurare le condizioni per il flusso di lavoro. Le condizioni determinano quale contatto soddisfa una regola.

Campo	Descrizione
Importa	Passare a un file CSV o TXT contenente una singola colonna di dati in base alla condizione selezionata. Questo pulsante viene visualizzato solo quando l'operatore è "Contenuto nell'elenco".
<numero> righe	(Sola lettura) Visualizza il numero di righe nel file CSV importato.
CSV	(Esporta dati tabella in CSV) Esportare i dati selezionati in CSV.

Le seguenti condizioni sono disponibili per impostazione predefinita. È inoltre possibile selezionare qualsiasi metadati personalizzato aggiunto.

Condizione	Descrizione
Agente	Si applica solo all'agente specifico selezionato come valore. L'operatore è uguale per impostazione predefinita e non può essere modificato.
Gruppo	Si applica solo al gruppo specifico selezionato come valore. L'operatore è uguale per impostazione predefinita e non può essere modificato.
Team	Si applica solo al team specifico selezionato come valore. L'operatore è uguale per impostazione predefinita e non può essere modificato.
Nome agente	Si applica ai nomi di tutti gli utenti che corrispondono all'operatore selezionato e il valore immesso.
Cognome agente	Si applica ai cognomi di tutti gli utenti che corrispondono all'operatore selezionato e il valore immesso.
Nome utente agente all'operatore	Si applica agli account di accesso Windows di tutti gli utenti che corrispondono selezionare e il valore immesso. In un ambiente Active Directory, questa condizione corrisponde all'account di accesso Active Directory degli utenti.
E-mail agente	Si applica a tutti i nomi utente degli utenti che corrispondono all'operatore selezionato e il valore immesso. In Webex WFO, questa condizione è l'indirizzo e-mail degli utenti.
Nome team	Si applica a tutti i team che corrispondono all'operatore selezionato e al parametro valore immesso.
Nome gruppo	Si applica a tutti i gruppi che corrispondono all'operatore selezionato e al parametro valore immesso.
Direzione chiamata	Si applica a tutte le chiamate che corrispondono alla direzione selezionata: in ingresso o Outbound.
Durata chiamata (secondi)	Si applica a tutte le chiamate la cui lunghezza corrisponde all'operatore selezionato e il valore immesso.

Condizione	Descrizione
Numero chiamante	Si applica a tutte le chiamate il cui numero di chiamata corrisponde all'operatore Selezionare e immettere il valore.
Numero chiamato	Si applica a tutte le chiamate il cui numero chiamato corrisponde all'operatore selezionare e il valore immesso.
N. telefono	Si applica a tutte le chiamate il cui numero chiamante o numero chiamato Corrisponde all'operatore selezionato e al valore immesso.
Durata del rapporto di lavoro dell'agente (giorni)	Si applica a tutti gli agenti la cui durata di impiego corrisponde all'operatore selezionato e al valore immesso.
Tipo di contatto	Si applica a tutti i contatti il cui tipo corrisponde al valore selezionato.

Configurazione delle azioni

Configurare le azioni per il flusso di lavoro. Le azioni definiscono cosa succede ai contatti che soddisfano le regole.

Campo o pulsante	Descrizione
Converti su caricamento	Un'opzione per Mantieni <n>% di Voce casuale, schermata corrispondente e Registrazioni dello schermo senza pari. Il server converte le registrazioni caricate dal formato di registrazione al formato di archiviazione. Se non si seleziona questa opzione, la registrazione non viene convertita finché non viene riprodotta. I formati di registrazione e memorizzazione dello schermo sono gli stessi per impostazione predefinita (WebM Video - VP8). Per le registrazioni audio, il formato di registrazione è crittografato OPUS e il formato di archiviazione è WebMA Audio - Vorbis.

Argomenti correlati

- Funzionamento dell'amministrazione del flusso di lavoro: ulteriori informazioni sui tipi di eventi del flusso di lavoro e su come Webex WFO gestisce i flussi di lavoro in conflitto.

Funzionamento dell'amministrazione del flusso di lavoro

Scopri di più sui flussi di lavoro QM, incluse le differenze tra i tipi di eventi di fine interazione (EOI) e giornalieri e su come Webex WFO gestisce i flussi di lavoro in conflitto.

Tipi di eventi

I tipi di evento EOI e Daily determinano a che punto dopo un contatto viene eseguito il processo del flusso di lavoro. Dopo aver selezionato un tipo di evento, è possibile configurare i flussi di lavoro per eseguire diverse azioni. Per un elenco completo delle azioni del flusso di lavoro, vedere Automatizzare i flussi di lavoro QM .

La logica applicata alle tre azioni elencate di seguito varia a seconda che l'azione venga applicata a un evento giornaliero o EOI. I dettagli sulle diverse logiche sono disponibili nelle sezioni Eventi giornalieri ed Eventi di fine interazione.

- Mantieni <n>% delle registrazioni vocali casuali
- Mantieni il <n>% delle registrazioni dello schermo corrispondenti casualmente
- Mantieni <n>% di registrazioni casuali dello schermo non corrispondenti

Dove <n> indica un campo di testo, una casella di controllo o un elenco a discesa in cui è possibile impostare un valore univoco.

Eventi giornalieri

Gli eventi giornalieri si verificano quando un flusso di lavoro elabora tutte le registrazioni una volta al giorno. Se sono ancora presenti chiamate registrate quando viene eseguito un flusso di lavoro giornaliero, tali chiamate vengono caricate quando viene eseguito il flusso di lavoro giornaliero successivo. I flussi di lavoro giornalieri possono essere configurati per azioni che consentono di mantenere una determinata percentuale di registrazioni vocali o dello schermo. Webex WFO calcola i flussi di lavoro giornalieri utilizzando una percentuale esatta. Ciò significa che se si configura un flusso di lavoro per mantenere il 20% di registrazioni vocali casuali, il 20% delle registrazioni vocali casuali verrà conservato durante i processi del flusso di lavoro.

Eventi di fine interazione

Gli eventi di fine interazione (EOI) si verificano quando il flusso di lavoro elabora la registrazione alla fine di ogni singola chiamata. A differenza dei flussi di lavoro giornalieri, i flussi di lavoro EOI vengono calcolati alla fine di ogni contatto utilizzando una percentuale approssimativa calcolata. Webex WFO stima la percentuale per tutti i contatti perché al momento dell'elaborazione sono disponibili solo i dati relativi al contatto corrente e ai contatti precedenti. Per stimare questa percentuale, il sistema utilizza una logica simile a un modello di riproduzione casuale del deck per decidere cosa succede al contatto.

Nel modello di mescolamento del mazzo, a ciascun agente viene assegnato un mazzo teorico. Questa presentazione è composta da schede da conservare e schede da scartare in proporzione al mantenimento configurato <n>% dell'azione multimediale, ad esempio mantenere <n>% delle registrazioni vocali. Dove <n> indica un campo di testo, una casella di controllo o un elenco a discesa in cui è possibile impostare un valore univoco. Webex WFO mescola il mazzo, e quindi per ogni contatto Webex WFO pesca la carta dalla parte superiore di

Il mazzo e mantiene o scarta il contatto in base a quella carta. Il mazzo viene rimescolato quando Webex WFO raggiunge la fine del mazzo. Il modello di riproduzione casuale della mazza assicura che i contatti non siano sovrarappresentati o sottorappresentati in proporzione alla percentuale di contatti configurati Webex WFO per mantenere.

IMPORTANTE Se un agente riceve meno di 10 chiamate in un giorno, non è garantito che la percentuale effettiva corrisponda alla percentuale configurata per il flusso di lavoro EOI.

QM conflitti di flusso di lavoro

Per la maggior parte dei flussi di lavoro, è possibile selezionare più azioni simultanee. Tuttavia, i conflitti possono verificarsi quando si configurano azioni non compatibili. Ogni azione che può potenzialmente innescare conflitti è elencata di seguito.

Nota Queste azioni da sole non attivano conflitti. Sono solo alcune combinazioni selezionate di queste azioni che possono innescare conflitti.

- Mantieni <n>% delle registrazioni vocali casuali
- Mantieni il <n>% delle registrazioni dello schermo corrispondenti casualmente
- Mantieni <n>% di registrazioni casuali dello schermo non corrispondenti
- Ricicla immediatamente le registrazioni vocali
- Ricicla immediatamente le registrazioni dello schermo.

ESEMPIO Un flusso di lavoro è configurato per **conservare il 10% delle registrazioni vocali casuali** e **riciclare immediatamente le registrazioni** vocali. Al sistema viene chiesto di fare due azioni opposte, che sono la conservazione e il riciclaggio delle registrazioni vocali. Questo crea un conflitto.

Dichiarazioni condizionali

Le dichiarazioni condizionali riportate di seguito mostrano tutti gli scenari specifici che innescano conflitti mostrando le configurazioni di due azioni contrastanti negli incontri testa a testa e il risultato finale di quale delle azioni concorrenti vince. Quando un'azione vince, Webex WFO segue l'azione vincente e ignora l'azione perdente.

Se:	Quindi:
Esiste un flusso di lavoro EOI Recycle Immediate e un flusso di lavoro Daily Keep <n>% del flusso di lavoro multimediale.	Viene seguito il flusso di lavoro EOI Recycle Immediatamente.
C'è un flusso di lavoro EOI Recycle Immediate e Daily Recycle Immediate	Viene seguito il flusso di lavoro EOI Recycle Immediatamente.

Se:	Quindi:
flusso di lavoro.	
Esiste un flusso di lavoro EOI Keep <n>% del flusso di lavoro multimediale e un flusso di lavoro Daily Recycle Immediatamente.	Viene seguito il flusso di lavoro EOI Keep <n>% dei media. Vengono seguiti i tempi di caricamento e i criteri di conservazione configurati da EOI.
Esiste un EOI Keep <n>% del flusso di lavoro multimediale e Daily Keep <n>% del flusso di lavoro multimediale.	Viene seguito il flusso di lavoro EOI Keep <n>% dei media. Viene seguito il tempo di caricamento configurato da EOI e viene seguito il criterio di conservazione giornaliero.

IMPORTANTE In genere, se si verifica un conflitto tra due flussi di lavoro, viene seguito il flusso di lavoro configurato per l'esecuzione per primo.

IMPORTANTE In genere, se esistono due flussi di lavoro con criteri di conservazione in conflitto, viene seguito il flusso di lavoro aggiornato più di recente.

Argomenti correlati

- Automatizza i flussi di lavoro QM: ulteriori informazioni su come configurare i flussi di lavoro.

Gestire i criteri di conservazione dei dati per QM e Analytics

Utilizzare la pagina Conservazione per creare un criterio di conservazione che definisca per quanto tempo ogni contatto viene conservato e quindi assegnare i criteri a un flusso di lavoro (vedere Automatizzare i flussi di lavoro QM). Per impostazione predefinita, il tempo massimo di conservazione per le registrazioni vocali e su schermo è di due anni. L'amministratore di sistema può impostare un tempo di conservazione massimo diverso.

È possibile specificare i tempi di conservazione per le registrazioni vocali, le registrazioni dello schermo e i record di testo per queste categorie di contatti:

- Archivio contatti
- Contatto non segnato
- Contatto segnato
- Contatto HR

- Contatto per la formazione
- Tagged contatto

Ogni componente di un contatto (registrazione audio, registrazione dello schermo o registrazione radice) può avere i propri criteri di conservazione. Webex WFO elimina i file di archiviazione delle registrazioni quando scadono tutti i criteri di archiviazione applicabili. Un file di archiviazione delle registrazioni potrebbe essere associato a zero o più contatti, nonché a zero o una registrazione radice. (Vedi Configurare QM impostazioni globali per impostare i criteri di conservazione per le registrazioni radice.)

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione Amministra QM

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > QM > QM flussi > conservazione dei contatti

Procedure

Creare un criterio di conservazione

1. Selezionare **Crea un nuovo criterio** di conservazione.
2. Immettere il nome del criterio nel **campo Criterio** di conservazione.
3. **Nella sezione Impostazioni** , selezionare i periodi di conservazione per ogni tipo di contatto.
4. Fai clic su **Salva**.
5. Passare alla pagina Amministrazione flusso di lavoro (Gestione applicazioni > QM > QM flussi di contatti > Amministrazione flusso di lavoro) per assegnare i criteri di conservazione a un flusso di lavoro (vedere Automatizzare QM flussi di lavoro).

Modificare un criterio di conservazione

NOTA La riduzione o l'allungamento di un periodo di conservazione non influisce sulle registrazioni delle chiamate esistenti che in precedenza erano disciplinate da tali criteri. La nuova lunghezza più breve o maggiore si applica solo alle chiamate che
Vengono registrati dopo la modifica.

1. Selezionare **Modifica un criterio** di conservazione esistente.
2. Selezionare il criterio dall'elenco **a discesa Criteri** di conservazione.
3. Modificare il criterio in base alle esigenze, quindi fare clic su **Salva**.

Se una chiamata viene contrassegnata, Webex WFO elimina le registrazioni vocali e dello schermo al termine dei tempi di conservazione Tagged per schermo e voce. Webex WFO elimina i metadati associati a una chiamata quando viene raggiunto il tempo di conservazione Tagged più lungo.

I team assegnati a un flusso di lavoro condividono lo stesso periodo di conservazione. Una volta Webex WFO assegna un periodo di conservazione a una chiamata, il periodo non cambia se un team viene spostato da un flusso di lavoro a un altro. Solo le chiamate registrate dopo il passaggio al nuovo flusso di lavoro utilizzano il periodo di conservazione del nuovo flusso di lavoro.

Argomenti correlati

- Automatizza i flussi di lavoro QM: assegna i contatti ai criteri di conservazione tramite i flussi di lavoro
- Configura QM impostazioni globali: imposta i criteri di conservazione per le registrazioni radice
- Elimina o aggiorna più contatti contemporaneamente: assegna un nuovo criterio di conservazione a più contatti contemporaneamente.

Configurare il caricamento a fasi

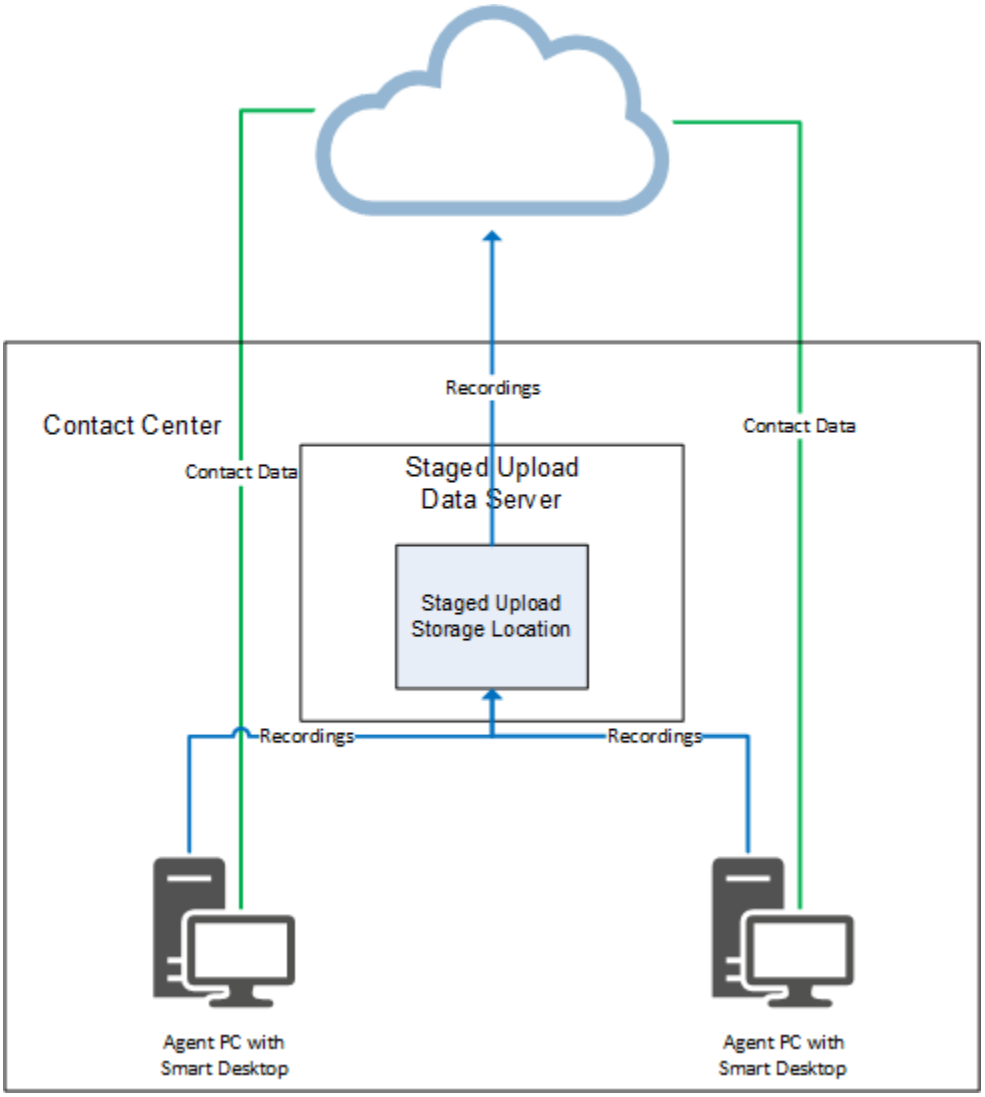
Le registrazioni possono essere spostate dai PC agente al cloud in tre modi diversi. Tutti e tre i metodi richiedono eventi del flusso di lavoro QM e PC agente con Smart Desktop.

- Carica le registrazioni nel cloud immediatamente dopo il completamento di un contatto.
- Archivia le registrazioni sul PC di un agente e caricale nel cloud una volta al giorno.
- Caricare le registrazioni su un server dati nel contact center immediatamente dopo il completamento di un contatto (fase uno) e quindi spostarle nel cloud una volta al giorno (fase due).

In questo argomento viene illustrata solo la terza opzione, denominata "caricamento a fasi". Il caricamento a fasi consente di conservare le registrazioni in un luogo sicuro senza sovraccaricare la larghezza di banda Internet.

I contatti gestiti con il caricamento a fasi vengono visualizzati nella pagina Interazioni al termine della registrazione, ma hanno uno stato di caricamento file "Non ancora caricato" fino al completamento del processo di caricamento a fasi.

L'immagine seguente mostra il flusso di dati per una configurazione di caricamento a fasi di base.



Prerequisiti

- Gli agenti sono abilitati per la registrazione audio e/o dello schermo.
- Smart Desktop installato nei PC agenti.
- Si dispone di tutte queste autorizzazioni:
  - Amministra tenant
  - Amministrare la struttura dell'organizzazione (necessaria per utilizzare i team per associare gli agenti al server di dati di caricamento in fasi)
  - Amministra flusso di lavoro

Posizione della pagina

Varia. Per informazioni dettagliate, vedere le procedure riportate di seguito.

Procedure

Ci sono quattro passaggi per impostare il caricamento in fasi:

- Passaggio 1: (facoltativo) identificare gli agenti che utilizzeranno il caricamento a fasi
- Passaggio 2: Configurare il componente di caricamento a fasi
- Passaggio 3: associare gli agenti al server dati di caricamento a fasi
- Passaggio 4: Configurare una regola del flusso di lavoro degli eventi giornalieri per il caricamento a fasi

Passaggio 1: (facoltativo) identificare gli agenti che utilizzeranno il caricamento a fasi

Il passaggio 1 è un passaggio di pianificazione, non un passaggio di configurazione. Identificare innanzitutto gli agenti che utilizzeranno il caricamento a fasi in modo da poter creare le configurazioni necessarie tenendo conto di tali agenti. Tutti gli agenti del contact center possono utilizzare il caricamento a fasi o solo alcuni di essi.

Passaggio 2: Configurare il componente di caricamento a fasi

Configurare il server dati di caricamento a fasi

- Abilitare la funzionalità Supporto condivisione file SMB 1.0 sul server che verrà utilizzato per il caricamento a fasi.

Creare il percorso di archiviazione del caricamento a fasi

1. Creare una cartella nella posizione in cui si desidera archiviare le registrazioni prima che vengano caricate nel cloud. Questa posizione può essere sul server dati o in un'altra posizione (ad esempio, NAS).
2. Configurare le proprietà di condivisione della cartella in modo che i PC agente possano accedervi. Se la cartella non si trova sul server dati, è necessario configurare anche le proprietà di condivisione in modo che il server dati possa accedervi.
3. Copiare il percorso UNC nella cartella. Lo utilizzerai in seguito.

Abilitare il componente di caricamento a fasi

1. Passare a Gestione applicazioni > Configurazione sistema > globale > Configurazione server dati.
2. Selezionare il server dati da utilizzare per il caricamento a fasi dall'elenco **a discesa Seleziona configurazione** server dati.
3. In **Impostazioni** di caricamento a fasi del server dati regionale, selezionare **Abilita caricamento** a fasi. Vengono visualizzati campi aggiuntivi.

4. Configurare i campi come segue.

Campo	Configurazione
Posizione	Percorso UNC del percorso di archiviazione del caricamento a fasi copiato in precedenza. I PC agente devono essere in grado di accedere a questa posizione. **ESEMPIO#** \\ServerName\FolderName
Nome utente	Nome utente della persona che amministra il server dati di caricamento in fasi. **ESEMPIO** Dominio\user.name
Password	Password della persona che amministra il server dati di caricamento in fasi.

5. Fai clic su **Salva**.

Passaggio 3: associare gli agenti al server dati di caricamento a fasi

Questo passaggio consente ai PC agente di inviare le registrazioni al percorso di archiviazione del caricamento a fasi, dove le registrazioni vengono archiviate fino a quando non viene eseguito l'evento giornaliero del flusso di lavoro QM (configurato nel passaggio 4) e le carica nel cloud.

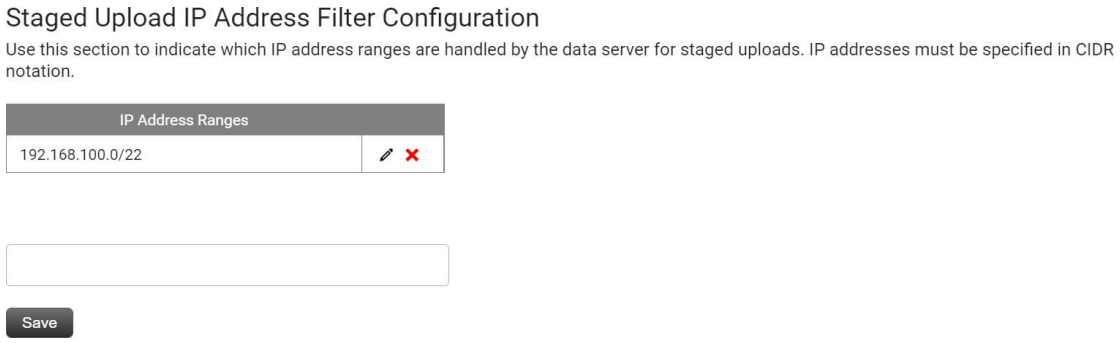
> **Nota** Le registrazioni per qualsiasi agente non associato al server dati di caricamento a fasi verranno caricate in base al primo evento del flusso di lavoro QM con condizioni corrispondenti. Ciò può comportare
> Caricamento immediato nel cloud o caricamento ritardato nel cloud in cui le registrazioni rimangono sul PC dell'agente più a lungo di quanto desiderato.

È possibile associare gli agenti a Staged Upload Data Server in uno dei tre modi seguenti: indirizzi IP, team o entrambi IP indirizzi e team.

Utilizzare gli indirizzi IP per associare gli agenti al server dati di caricamento in fasi

1. Passare a Gestione applicazioni > Configurazione sistema > globale > Configurazione server dati.
2. Selezionare Server dati di caricamento a fasi dall'elenco **a discesa Seleziona configurazione** server dati.
3. Nella sezione Configurazione filtro **indirizzi IP** caricamento in fasi, immettere almeno un intervallo di indirizzi IP in notazione CIDR. Qualsiasi agente il cui PC disponga di un indirizzo IP corrispondente a questo intervallo è associato al server dati di caricamento in fasi.

IMPORTANTE Questo intervallo di indirizzi IP deve includere gli indirizzi IP di tutti i PC di tutti gli agenti che utilizzeranno il caricamento a fasi. L'indirizzo deve identificare la rete pubblica o esterna che il
I desktop degli agenti comunicano da. Se l'organizzazione utilizza un firewall NAT, non utilizzare l'indirizzo della relativa sottorete locale o interna.



4. Fai clic su **Salva**.

Utilizzare i team per associare gli agenti al server dati di caricamento in fasi

È possibile assegnare il server dati di caricamento a fasi a uno o più team e quindi assegnare tutti gli agenti che utilizzeranno il caricamento a fasi a uno di questi team.

1. Passare a Gestione applicazioni > Configurazione utente globale > > Team.
2. Selezionare il team da associare al server dati di caricamento in fasi dall'elenco **a discesa Seleziona team** .
3. In **Utenti**, spostare gli agenti da assegnare a questo team da **Disponibile** ad **Assegnato**.

   Nota È inoltre possibile assegnare singoli utenti ai team nella pagina Utenti.

4. In **Posizione di caricamento** a fasi selezionare Server dati di caricamento a fasi.
5. Fai clic su **Salva**.

Utilizzare sia gli indirizzi IP che i team per associare gli agenti al server di dati di caricamento in fasi

1. Associare gli indirizzi IP degli agenti al server dati di caricamento in fasi come descritto in una delle procedure precedenti.
2. Associare gli agenti a un team del server dati di caricamento a fasi come descritto in una delle procedure precedenti.

Varie configurazioni con team di agenti e indirizzi IP producono risultati diversi. La tabella seguente identifica se un agente utilizza o meno il caricamento a fasi in base a queste configurazioni.

Team di agenti associato	PC in IP filtro	PC non in IP	Nessun filtro IP
Sì	Utilizza il caricamento a fasi	Non utilizza il caricamento a fasi	Utilizza il caricamento a fasi
No	Utilizza il caricamento a fasi	Non utilizza il caricamento a fasi	Non utilizza il caricamento a fasi

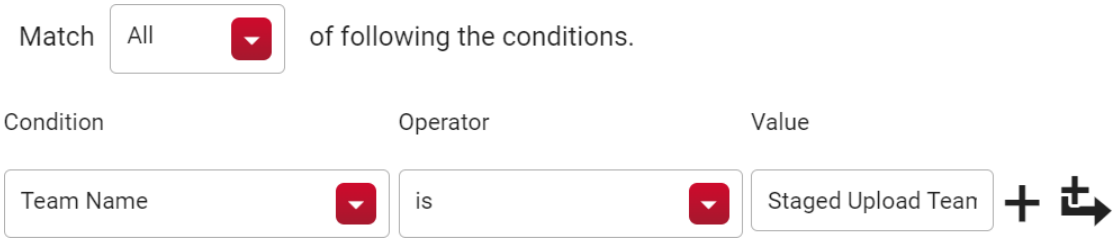
Passaggio 4: Configurare una regola del flusso di lavoro degli eventi giornalieri per il caricamento a fasi

Le regole sono composte da azioni e condizioni. Un'azione è ciò che Webex WFO fa con una registrazione. Le condizioni sono criteri che una registrazione deve soddisfare affinché l'azione abbia luogo. Questa regola invia le registrazioni dai PC agente alla posizione di archiviazione di caricamento a fasi (configurata nel passaggio 2) anziché archiviarle sui PC agente o caricarle immediatamente nel cloud. Per ulteriori informazioni sulla configurazione delle regole per QM eventi del flusso di lavoro, vedere Automatizzare i flussi di lavoro QM.

Creare una regola per il caricamento a fasi

1. Passare a Gestione applicazioni > QM > QM flussi di contatti > Amministrazione flusso di lavoro.
2. Seleziona **Evento** giornaliero.
3. In **Ora**, seleziona l'ora in cui caricare le registrazioni dalla posizione di archiviazione del caricamento a fasi nel cloud.
4. Immettere un nome univoco per la regola nel **campo Nome** .
5. Fare clic su **Salva regola**.
6. Selezionare la regola dall'elenco **Regole** .
7. **Nella sezione Condizioni** specificare i criteri applicabili a tutte le registrazioni acquisite dai PC di tutti gli agenti che utilizzeranno il caricamento a fasi.

> **ESEMPIO**
> Tutti gli agenti che utilizzeranno il caricamento a fasi vengono assegnati al team di caricamento a fasi. La condizione è simile alla seguente:

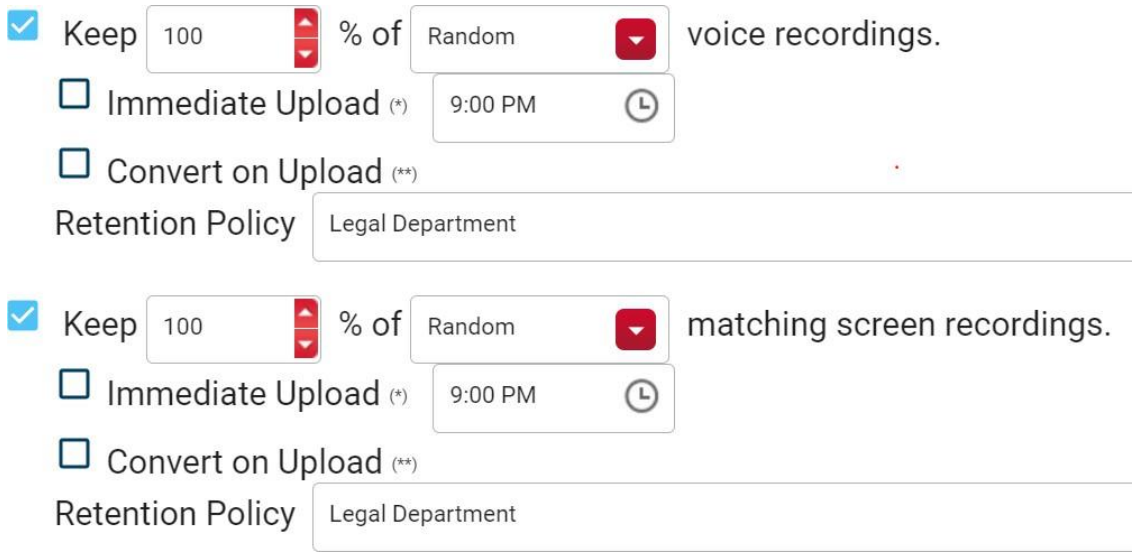


8. **Nella sezione Azioni** , crea un'azione che impedisca il caricamento immediato delle registrazioni vocali e dello schermo.

IMPORTANTE È necessario deselezionare almeno le caselle di controllo Caricamento **immediato per le** registrazioni vocali e dello schermo. Una regola del flusso di lavoro configurata con caricamento immediato carica sempre le registrazioni nel cloud immediatamente, anche se un server dati di caricamento a fasi è Configurati e gli agenti sono associati ad esso.

ESEMPIO

Tutte le registrazioni vocali e dello schermo che soddisfano i criteri specificati nella sezione Condizioni verranno gestite tramite caricamento a fasi. Le azioni sono simili alle seguenti:



9. (Opzionale) Perfezionare ulteriormente le condizioni e le azioni, se necessario. I passaggi 7 e 8 forniscono la configurazione minima necessaria.

10. Se utilizzi le regole per scopi diversi dal caricamento a fasi, ordina le regole per evitare conflitti. Webex WFO elabora ogni registrazione in base alla prima regola dell'elenco le cui condizioni corrispondono

esso. Per ulteriori informazioni sui potenziali conflitti tra le regole del flusso di lavoro, vedere Funzionamento dell'amministrazione del flusso di lavoro.

11. Fai clic su **Salva**.

Argomenti correlati

- Gestione di ruoli e autorizzazioni : informazioni sulle autorizzazioni necessarie per abilitare gli agenti per la registrazione.
- Configurazione del server dati: ulteriori informazioni sulle impostazioni disponibili per i server dati.
- Gestisci team : ulteriori informazioni sulla configurazione dei team.
- Automatizza i flussi di lavoro QM: informazioni dettagliate sull'automazione del modo in cui Webex WFO gestisce le registrazioni.
- Funzionamento dell'amministrazione del flusso di lavoro: informazioni aggiuntive sul funzionamento dei flussi di lavoro.

Gestire i contatti registrati

Utilizzare la pagina Inclusione/Esclusione per gestire in modo proattivo quali contatti Webex WFO registra automaticamente e quali contatti esclude automaticamente dalla registrazione. È possibile avere più regole di inclusione ed esclusione.

> **ESEMPIO** Creare regole per escludere tutti i contatti in uscita dalla registrazione, registrare tutti i contatti che iniziano con "612822" o registrare tutte le chiamate dal Regno Unito.

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione Amministra QM.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > QM > QM flussi di contatto > inclusione/esclusione

Procedure

> **IMPORTANTE** Per impostazione predefinita, Webex WFO registra tutte le chiamate. Se i campi della regola di esclusione (ad esempio il tipo di pattern o la direzione) sono mancanti, sono incompleti o utilizzano caratteri jolly in modo impreciso, Webex WFO registra queste chiamate.

ESEMPIO Si crea una regola di inclusione per registrare solo le chiamate con un numero chiamato di 1234567. Arriva una chiamata, ma il ACD non fornisce un numero chiamato. Non è stata creata una regola di esclusione
Per escludere le chiamate con un numero chiamato vuoto. Webex WFO registra questa chiamata.

Creare una regola di registrazione

1. Fare clic su **Aggiungi**.
2. Immettere il numero di **telefono nel campo Pattern** . Non usare trattini. È possibile utilizzare i caratteri jolly in questo campo per creare regole applicabili a più numeri:
   - ? — Una sola cifra

     ESEMPIO 612822???? = tutti i numeri che iniziano con 612-822.
   - * — Qualsiasi numero di cifre

     ESEMPIO 612* = tutti i numeri che iniziano con 612.
   - + — Indicatore del codice paese (deve essere il primo carattere nel campo)

     ESEMPIO +44* = contatti nel Regno Unito.
   - VUOTO — Il ACD non fornisce dati per questo campo.
3. Selezionare le caratteristiche della chiamata dal **campo Tipo modello** .
   - Numero chiamante: l'ANI
   - Numero chiamato: il DNIS
   - Interno
   - Numero di telefono: alcuni ACD popolano i dati in un campo denominato Numero di telefono se il numero chiamante o il numero chiamato è vuoto. È possibile creare regole con questo tipo di modello se il ACD esegue questa operazione.
   - Qualsiasi: alcuni ACD popolano i dati in un campo denominato Qualsiasi se il numero chiamante o il numero chiamato è vuoto. È possibile creare regole con questo tipo di modello se il ACD esegue questa operazione.
4. Selezionare la direzione **della chiamata**.
5. Fare clic su **Aggiungi**. La regola viene visualizzata nella pagina.

Modificare una regola

1. Fai clic sull'icona a forma di matita accanto alla regola.
2. Modificare la regola in base alle esigenze.

3. Fai clic su Aggiorna .

Eliminare una regola

1. Fai clic sull'icona del cestino accanto alla regola. Viene visualizzata la **finestra Conferma eliminazione** .
2. Fai clic su **Elimina**. La regola scompare dall'elenco.

Importare un elenco di regole di registrazione

PROCEDURA CONSIGLIATA Per assicurarsi che l'importazione sia formattata correttamente, esportare innanzitutto un elenco di regole diregistrazione, modificare l'elenco in base alle esigenze e importarlo.

1. Fai clic su **Importa** nell'angolo superiore destro della pagina. Viene visualizzata la **finestra Importa** .
2. Fai clic su **Scegli file**.
3. Seleziona il file da caricare. La **finestra Importa** visualizza in anteprima le regole nuove ed esistenti presenti nel file.
4. Fai clic su **Importa**. Le nuove regole vengono visualizzate nella pagina.

Esportare un elenco di regole di registrazione

IMPORTANTE Se si esporta un elenco che include un prefisso internazionale con il segno più (+), Excel considera il numero come un'espressione matematica. Per utilizzare questi elenchi, convertire il file . CSV
File to text (.TXT), aprire il file in Excel e definirlo come colonna formattata con testo.

- Fai clic su **Esporta** nell'angolo superiore destro della pagina. Il file inclusion_exclusion_list.csv viene scaricato sul dispositivo.

Argomenti correlati

- Automatizza i flussi di lavoro QM: crea regole che indicano Webex WFO cosa fare con le registrazioni.

Esportare i metadati dei contatti

È possibile esportare i metadati per tutti i contatti nei risultati del filtro come file CSV.

NOTA Webex gli amministratori WFO determinano quali metadati possono essere esportati. Webex WFO include solo metadati esportabili nel file CSV.

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza contatti.
- Le registrazioni rientrano nel proprio ambito.

Posizione della pagina

Interazioni

Procedure

Esportare i metadati dei contatti

1. Filtrare i contatti come desiderato. Vedere Trovare contatti.
2. (Opzionale) Aggiungere o rimuovere colonne dalla pagina. Il download CSV contiene informazioni solo dalle colonne visibili nella pagina. Vedere Personalizzare le colonne nella pagina Interazioni.
3. Fare clic sull'icona **Opzioni elenco** .
4. Fare clic su **Esporta dati tabella in CSV**. Il file viene scaricato sul dispositivo.

Argomenti correlati

- Personalizza le colonne nella pagina Interazioni: informazioni sulle colonne che è possibile includere nell'esportazione
- Trova contatti: come individuare i contatti con i dati che si desidera scaricare.
- Esporta contatti in blocco: consente di esportare registrazioni, metadati e trascrizioni per più contatti in una posizione di archiviazione esterna.
- Elimina o aggiorna più contatti contemporaneamente: aggiorna o cancella i campi dei metadati da più contatti contemporaneamente.

Registrazione su richiesta

I flussi di lavoro di gestione della qualità possono gestire la maggior parte delle situazioni di registrazione, ma è possibile che si verifichi una situazione non coperta da un flusso di lavoro. La pagina Controlli registrazione consente di ignorare questi flussi di lavoro e di lavorare direttamente con le chiamate.

Prerequisiti

- Si dispone del set di autorizzazioni Controlli registrazione.
- L'organizzazione ha configurato i metadati per i contatti (necessari per allegare metadati a un contatto).
- L'organizzazione ha configurato il tagging (necessario per contrassegnare una chiamata per un tempo di conservazione diverso).

Posizione della pagina

Controlli di registrazione

Procedure

Accesso ai controlli di registrazione

Questo è sempre il primo passo nell'uso dei controlli di registrazione.

1. Fai clic su **Accedi**.
2. Inserisci il **tuo interno nel campo Interno** telefonico.
3. Fai clic su **Invia**.

Registra il tuo schermo

Questi passaggi registrano solo lo schermo, non l'audio. Puoi registrare lo schermo anche se non sei in chiamata, quindi questa funzione ti consente di registrare contatti di chat o e-mail.

1. Fare clic su **Schermata** Start.
2. Fare clic su **Interrompi schermata** al termine della registrazione.

Mettere in pausa la registrazione

È possibile sospendere una registrazione se si gestiscono informazioni riservate, ad esempio i numeri di carta di credito. Questa procedura sospende sia la registrazione dello schermo che quella audio. Quando si riproduce il contatto, l'audio è silenzioso durante la pausa e sullo schermo viene visualizzato un *simbolo di pausa* .

1. Fai clic su **Sospendi**.
2. Fare clic su **Riprendi** per continuare la registrazione.

Eliminare immediatamente parte di una registrazione

Questo processo è simile a Sospendi la registrazione, ma elimina automaticamente la parte della chiamata che non si desidera registrare anziché mantenere una parte della registrazione silenziosa.

1. Mentre la chiamata viene registrata, fare clic su **Segmenta e salva** prima che inizi la parte riservata del contatto.

   ESEMPIO Stai aiutando un cliente a effettuare un ordine. Fai clic su **Segmenta e salva** direttamente prima che il cliente ti fornisca il numero della carta di credito.

2. Fare clic su **Segmenta ed elimina** al termine della parte riservata della chiamata.

   IMPORTANTE Quando si fa clic su **Segmenta ed Elimina**, Webex WFO elimina immediatamente la parte riservata della chiamata. Questo segmento non va nel cestino.

3. Fare clic su **Interrompi schermata** al termine della registrazione.

Contrassegnare un segmento di una chiamata

Contrassegnare un segmento di chiamata è come inserire un segnalibro all'interno della chiamata. Esistono due situazioni in cui è possibile contrassegnare un segmento di chiamata:

- Se si è impegnati in una chiamata che normalmente non viene registrata, è possibile avviare sia la registrazione audio che quella dello schermo.
- Se sei impegnato in una chiamata di trasferimento o in conferenza, puoi contrassegnare quando la chiamata è stata trasferita o quando un'altra persona è stata aggiunta alla chiamata.

1. Fare clic su **Segmenta e salva**.
2. Fare clic su **Interrompi schermata** al termine della registrazione.

Allegare metadati a un contatto

Se l'organizzazione utilizza i metadati per i contatti, è possibile allegare metadati ai contatti registrati con i controlli di registrazione. È possibile allegare metadati a una chiamata attiva e alla chiamata più recente. Non è possibile allegare metadati a chiamate meno recenti.

1. Fai clic su **Aggiungi metadati**.
2. Selezionare il tipo di metadati dall'elenco **a discesa Chiave** metadati.
3. Immettere il valore dei **metadati nel campo Valore metadati** .

   ESEMPIO È necessario aggiungere un commento alla registrazione del contatto. Selezionare Commento **dall'elenco** a discesa Chiave metadati **e immettere il** commento nel campo Valore metadati **.**

4. Fai clic su **Invia**.

Contrassegnare una chiamata per un tempo di conservazione diverso

L'amministratore WFO Webex controlla per quanto tempo le registrazioni sono disponibili. Tuttavia, puoi assegnare a un contatto un tempo di conservazione diverso contrassegnandolo. L'applicazione di tag a un contatto viene applicata indipendentemente dal periodo di conservazione impostato dall'organizzazione per i contatti contrassegnati.

- Fai clic su **Tag**.

Argomenti correlati

- Funzionamento dei controlli di registrazione: informazioni approfondite sul funzionamento dei controlli di registrazione.
- Automatizza i flussi di lavoro QM: impostazioni delle registrazioni da conservare ed eliminare.
- Gestisci i contatti registrati: impostazioni per la registrazione automatica dei contatti.
- Gestione dei campi di metadati personalizzati: lavoro in background per allegare metadati a un contatto.
- Taggare un contatto: lavoro in background per l'assegnazione di tag ai contatti.
- Gestione ruoli e autorizzazioni : informazioni sul set di autorizzazioni Controlli registrazione.

Funzionamento dei controlli di registrazione

In questa sezione vengono fornite ulteriori informazioni sul funzionamento dei pulsanti Controlli registrazione.

Accesso

Facendo clic su **Accedi** si viene associati all'estensione specifica per l'hotel e si accede a Controlli registrazione.

Schermata Start

Se QM non sta registrando una chiamata attiva, facendo clic su **Schermata** Start viene avviata una registrazione solo schermo. Se si riceve una telefonata o si effettua una chiamata durante questo periodo di tempo, è possibile creare un contatto vocale e uno schermo separati in base ai criteri del flusso di lavoro (oppure è possibile utilizzare **Segmenta e Salva** e **Segmenta ed elimina** per creare il contatto). Al termine della chiamata attiva, viene creato un altro contatto solo a schermo che continua finché non si fa clic su **Interrompi schermata**.

Se QM sta registrando una chiamata attiva, facendo clic su **Schermata** Start non viene modificato nulla per la registrazione corrente, ma la registrazione solo schermo inizia al termine della chiamata attiva (se non si fa clic su **Interrompi schermata**). La registrazione della chiamata e la registrazione solo schermo vengono salvate come registrazioni di contatti separate.

Schermata di arresto

Interrompi schermata funziona solo se in precedenza è stato fatto clic su **Schermata Start**. Se non si fa clic su **Interrompi schermata** dopo **la schermata** Start, la durata massima di registrazione dei contatti è di quattro ore.

Segmenta e salva

Facendo clic su **Segmenta e salva** viene avviata la registrazione audio e dello schermo di una chiamata attiva. Se QM non registra automaticamente la chiamata (ad esempio, il numero di telefono del chiamante è presente nell'elenco di esclusione o la chiamata non soddisfa i criteri del flusso di lavoro per essere registrata), questo pulsante consente di registrarla e trattarla come un normale contatto. Segmenta e salva sostituisce l'elenco di esclusione (configurato in Gestione applicazioni > QM flussi di contatti > Inclusione/esclusione) perché la chiamata root non conosce l'identità dell'agente durante la registrazione (vedere Come funzionano le chiamate root e la riconciliazione).

Se QM sta registrando una chiamata attiva, Segmenta e salva non esegue alcuna operazione.

Segmenta ed elimina

Facendo clic su **Segmenti ed elimina** si interrompe la registrazione audio e dello schermo di una chiamata attiva. La registrazione effettuata fino a quel momento viene immediatamente scartata. La registrazione riprende dopo aver fatto clic su **Segmenti ed elimina** e viene salvata in base ai criteri del flusso di lavoro come nuovo contatto.

Metti in pausa

La pausa consente di aderire allo standard PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) per la protezione dei dati dei consumatori.

La pausa influisce sia sulla registrazione vocale che su quella su schermo e funziona solo per le chiamate attive. Fare clic su **Sospendi** per una chiamata già in pausa non comporta alcuna operazione. È necessario fare clic su **Riprendi** per continuare la registrazione. La pausa non influisce sul monitoraggio in tempo reale.

Le chiamate sono disponibili per la riproduzione prima della riconciliazione, con silenzio dove hai usato Pausa.

Riprendi

La ripresa influisce sia sulla registrazione vocale che su quella su schermo e funziona solo per le chiamate attive. Se la chiamata non è attualmente in pausa, Riprendi non esegue alcuna operazione. Se non si fa clic su **Riprendi**, il punto in cui è stata sospesa la registrazione è la fine della registrazione audio.

Durante l'elaborazione post-chiamata, fare clic su **Riprendi** non viene visualizzato come un evento di silenzio reciproco o un evento di conversazione.

Nota L'utilizzo simultaneo di più metodi per attivare la pausa e la ripresa (ad esempio controlli di registrazione, eventi Web, API e segnalazione di terze parti) può determinare un comportamento imprevedibile. A
Evitare questi problemi, utilizzare un solo metodo per una chiamata alla volta.

Metadati

Facendo clic su **Metadati** vengono allegati metadati a una chiamata attiva. Se QM non carica la chiamata corrente per l'archiviazione a causa dei criteri del flusso di lavoro, i metadati vengono caricati nel database ma non vengono visualizzati nell'interfaccia. È possibile allegare metadati a una chiamata solo se i metadati sono definiti nella pagina Gestione metadati (Gestione applicazioni > QM configurazione > Gestione metadati).

È possibile associare un massimo di 100 elementi di metadati a una chiamata. È possibile fare clic su **Metadati** 100 volte, ogni volta utilizzando una coppia chiave/valore, oppure fare clic su **Metadati** una volta e utilizzare 100 coppie chiave/valore. La specifica di un valore vuoto per una chiave rimuove l'associazione di campi di metadati per la chiamata.

I formati validi per i metadati sono i seguenti.

Tipo di metadati	Formato dati
Data	GG-MM-AAAA
Numbers	▪ Può iniziare con e contenere un punto decimale ▪ Non può terminare con un punto decimale o contenere una virgola
Testo	Può includere tutti i caratteri alfanumerici ad eccezione della e commerciale (&), minore di (<) o maggiore di (>) caratteri

Funzioni di sicurezza per le registrazioni

Tutte le registrazioni hanno le seguenti funzioni di sicurezza:

- Crittografia: tutti i dati vengono crittografati e trasportati tramite HTTPS/SSL dalla sede di un cliente alla piattaforma cloud WFO Webex per l'elaborazione e l'archiviazione.
- Autorizzazioni basate sui ruoli: solo gli utenti autorizzati possono riprodurre o esportare le registrazioni.
- Audit trail: il sistema tiene traccia di chi accede alle registrazioni, a cosa accede e quando vi accede.
- Conformità PCI (Payment Card Industry): Webex WFO è conforme ai requisiti completi standard del settore per migliorare la sicurezza dei dati dei conti di pagamento.

Nelle distribuzioni cloud, il metodo di crittografia disponibile è RSA-2048 (con chiavi asimmetriche) e AES-256 per i supporti registrati da Webex WFO.

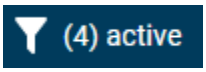
Visualizzare i report delle registrazioni

Per informazioni sui report standard di QM e WFM forniti con Webex WFO e per istruzioni su come eseguire un report standard, vedere QM report standard e WFM report standard.

> **NOTA** Questi rapporti standard Webex WFO mostrano il team corrente di un agente, non il team a cui apparteneva l'agente al momento della registrazione. Report creati con Esplora dati e i contatti Elencati nella pagina Interazioni mostrano il team a cui apparteneva un agente al momento della registrazione.

Trova contatti

È possibile trovare i contatti all'interno del proprio ambito utilizzando uno o più filtri. Ad esempio, è possibile utilizzare i filtri per trovare tutti i contatti gestiti da una persona specifica o registrati all'interno di un intervallo di date specifico. L'icona Filtri (in alto a sinistra della pagina) elenca il numero di filtri attualmente in uso.



Ogni filtro ha almeno un criterio. Ad esempio, il filtro Nome valutatore ha due criteri: Nome e Cognome. Per apparire nei risultati del filtro, un contatto deve soddisfare tutti i criteri di ogni filtro utilizzato. Per i filtri disponibili e i relativi criteri, vedere Descrizioni dei filtri.

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza contatti.
- Le registrazioni rientrano nel proprio ambito.
- Alcuni filtri richiedono autorizzazioni specifiche. Per ulteriori informazioni, vedere Descrizioni dei filtri.
- Alcuni filtri richiedono Webex Analisi WFO. Per ulteriori informazioni, vedere Descrizioni dei filtri.

Posizione della pagina

Interazioni

Procedure

Filtra contatti

1. Fare clic sull'icona **Elenco** filtri (in alto a sinistra della pagina). Viene visualizzato il pannello Filtri che mostra gli ultimi filtri utilizzati o il set di filtri predefinito.

   La tabella seguente mostra il set di filtri predefinito. Per caricare questo set in qualsiasi momento, fare clic su **Reimposta**.

Filtro	Criteri
Intervallo di date	Mese scorso
Organizzaz.	Gruppo: All Team: All Agente: Tutti (agenti attivi)
Ambito di ricerca	Tutte le valutazioni

2. Fai clic su **Aggiungi filtro**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Scegli filtri.
3. Fare clic su un filtro nella **colonna Disponibile** per aggiungerlo oppure fare clic su un filtro nella **colonna Selezionato** per rimuoverlo.

   > **Nota** È necessario includere almeno uno dei seguenti filtri obbligatori: ID contatto, Intervallo di date o Data specifica. Se il set di filtri include un solo filtro richiesto, non è possibile rimuovere
   > Tale filtro richiesto a meno che non si aggiunga un secondo filtro obbligatorio.

4. Fare clic su **Aggiorna filtri**. Viene chiusa la finestra di dialogo Scegli filtri.
5. Fare clic su ciascun filtro e scegliere i relativi criteri.
6. Fai clic su **Applica**. Vengono visualizzate le registrazioni che soddisfano tutti i criteri nel set di filtri. L'istantanea del filtro contatti (in alto a destra della pagina) si aggiorna con il tempo medio di conversazione (ATT) per le registrazioni visualizzate. ATT è il tempo medio impiegato da un agente per gestire una chiamata. Il tempo di conversazione inizia quando un agente risponde a una chiamata e termina quando l'agente la disconnette o la trasferisce, incluso il tempo di attesa.

   ATT: 00:02:58

Salvare un set di filtri

Un gruppo di filtri e criteri utilizzati insieme è denominato "set di filtri". È possibile salvare un set di filtri e riutilizzarlo in un secondo momento.

1. Filtrare i contatti per scegliere i filtri e i criteri da salvare (vedere Filtrare i contatti per informazioni dettagliate).
2. Fare clic sull'icona Salva . Viene visualizzata la finestra di dialogo Salva set di filtri.
3. Immettere un nome per il set di filtri nel **campo Nome nuovo set** di filtri.
4. Fai clic su **Salva**. La finestra di dialogo Salva set di filtri si chiude e il nome viene visualizzato nell'elenco a discesa Set di filtri.

Utilizzare un set di filtri salvato

1. Fare clic sull'icona **Elenco** filtri (in alto a sinistra della pagina). Viene visualizzato il pannello Filtri.
2. Selezionare il set di filtri dall'elenco **a discesa Set di filtri** . I filtri e i criteri per la visualizzazione impostata.
3. Fai clic su **Applica**. Vengono visualizzate le registrazioni che soddisfano tutti i criteri nel set di filtri.

Modificare un set di filtri salvato

1. Selezionare il set di filtri dall'elenco **a discesa Set di filtri** .
2. Modificare il set di filtri.
3. Fai clic su **Applica**.
4. Fare clic sull'icona **Salva** . Viene visualizzata la finestra di dialogo Salva set di filtri.
5. Selezionare **Sovrascrivi set** di filtri. Il nome del set di filtri viene visualizzato nell'elenco a discesa Set di filtri esistente.
6. Fai clic su **Salva**. Viene chiusa la finestra di dialogo Salva set di filtri.

Modificare il formato della data

Per impostazione predefinita, Webex WFO visualizza le date in formato GG/MM/AAAA.

1. Fare clic sul proprio nome nell'angolo superiore destro della pagina.
2. Selezionare **Seleziona lingua**. Viene visualizzata la **finestra Seleziona lingua** .
3. Selezionare una delle seguenti lingue:

Per vedere le date in questo	Selezionare una delle seguenti
GG/MM/AAAA	Italiano
GG/MM/AAAA	Inglese (Regno Unito e Australia)

Per vedere le date in questo	Selezionare una delle seguenti
	Francese (Francia) Spagnolo Portoghese (Portogallo) Portoghese (Brasile) Italiano
GG-MM-AAAA	Svedese Francese (Canada)
DD.MM. AAAA	Finlandese Norvegese Danese Tedesco Polacco
AAAA/MM/GG	Giapponese Cinese (tradizionale) Cinese (semplificato)
GG-MM-AAAA	Olandese
YYYY.MM.DD	Coreano

4. Fare clic su **Cambia lingua**. Viene chiusa la **finestra Seleziona lingua** .
5. Aggiornare la pagina. Il formato della data cambia in base alla lingua selezionata.

Descrizioni dei filtri

Nella tabella seguente vengono descritti i filtri e i relativi criteri.

NOTA

È possibile utilizzare caratteri jolly nei criteri per diversi filtri. Combinare un carattere jolly con almeno una lettera o un numero.

- Il carattere jolly * rappresenta un numero qualsiasi di caratteri. Ad esempio, se si immette 612* come criterio per il filtro Numero di telefono, si filtrano tutti i numeri di telefono che iniziano con 612 ma contengono un numero qualsiasi di caratteri in seguito.
- Le? Il carattere jolly rappresenta un carattere. Ad esempio, se si immette 612555???? come criterio per il filtro Numero di telefono, si filtrano tutti i numeri di telefono che contengono dieci caratteri e si inizia con 612555.

Filtro	Descrizione
Approvato da	Filtra i contatti in base al nome della persona che ha approvato le loro valutazioni. È possibile utilizzare caratteri jolly. Questo filtro è disponibile se si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
ID contatto associato	Filtra i contatti in base all'ID contatto associato. È possibile utilizzare caratteri jolly.
Calibrato	Filtra i contatti in base al loro stato contrassegnato per la calibrazione. Selezionare uno dei seguenti criteri: ▪ Sì: i contatti sono stati contrassegnati per la calibrazione. ▪ No: i contatti non sono stati contrassegnati per la calibrazione.
Contenuto del contatto	Filtra i contatti in base ai tipi di contenuto che contengono. Selezionare uno o più criteri. Questo filtro mostra tutti i contatti con i tipi di contenuto selezionati, non i contatti che dispongono solo di questi tipi di contenuto. **NOTA** Uno dei criteri è Ha la trascrizione. Il numero di chiamate visualizzate utilizzando questo criterio potrebbe variare rispetto al numero di chiamate visualizzate in una dashboard di Analytics che utilizza il set di dati Conteggio chiamate trascritte, per una serie di motivi: ▪ QM dati e i dati di Analytics vengono aggiornati in momenti diversi. ▪ QM contrassegna una chiamata con Ha trascrizione se un file di trascrizione

Filtro	Descrizione
	poiché la chiamata viene caricata, ma Analytics contrassegna una chiamata come trascritta dopo che la chiamata è stata indicizzata. L'indicizzazione avviene dopo il caricamento del file di trascrizione, pertanto i rapporti sulle chiamate trascritte potrebbero mostrare un numero maggiore in QM rispetto ad Analytics se l'indicizzazione non è ancora avvenuta. ▪ QM e Analytics potrebbero avere criteri di conservazione diversi.
ID contatto	Filtra i contatti in base al loro ID univoco. È necessario immettere l'ID esatto del contatto che si desidera trovare. Non è possibile utilizzare caratteri jolly.
Tipo di contatto	Filtra i contatti in base al tipo di contatto. Selezionare uno dei seguenti criteri: ▪ Chiamata: un contatto con una registrazione di chiamata. ▪ Non chiamata: un contatto senza registrazione della chiamata creato da un utente facendo clic su Crea contatto nella pagina Interazioni. ▪ Solo schermo: un contatto per la registrazione dello schermo senza registrazione delle chiamate. ▪ E-mail: un contatto e-mail senza registrazione della chiamata. Questo tipo di contatto viene visualizzato solo quando l'organizzazione utilizza sia la gestione della qualità che l'analisi. ▪ Testo: a seconda di come l'organizzazione importa i contatti scritti in Webex WFO, ciò potrebbe includere e-mail, messaggi di chat o altri contatti di testo. ▪ Chat: un contatto scritto che si è verificato all'interno del programma di chat della tua organizzazione. Questo può essere con un agente umano o con un chat bot. ▪ SMS: un contatto scritto avvenuto all'interno del programma di messaggistica di testo dell'organizzazione.
Dati personalizzati	Filtra i contatti i cui metadati personalizzati soddisfano i criteri specificati. I criteri disponibili dipendono dal tipo di metadati personalizzati. Non è possibile utilizzare un carattere jolly come primo o ultimo carattere.
Data di valutazione	Filtra i contatti che sono stati valutati all'interno dell'intervallo di date specificato. Entrambi i criteri utilizzano per impostazione predefinita la data corrente. Questo filtro è disponibile se

Filtro	Descrizione

Filtro	Descrizione
	disporre dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore. **Nota** Se si cercano registrazioni valutate in un giorno specifico, potrebbe essere necessario eseguire la ricerca anche nelle registrazioni del giorno precedente o della il giorno successivo, a seconda del fuso orario. Per calcolare la data di valutazione, Webex WFO utilizza l'ora UTC (Universal Time Coordinated) più o meno un valore di offset associato al fuso orario. Ad esempio, 24 marzo, 2022 2:00 AM UTC converte in 23 marzo, 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Una chiamata valutata in tarda serata nel fuso orario CDT il 23 marzo 2022 potrebbe essere filtrata come chiamata valutata il 24 marzo 2022.
Intervallo di date	Filtra i contatti registrati entro un intervallo di date predefinito. Selezionare uno dei criteri. L'impostazione predefinita è Mese passato. **NOTA** Questo filtro cerca sempre i contatti nel fuso orario dell'origine di acquisizione (ad esempio, il server di registrazione o il PC con Smart Desktop), anche se la casella di controllo Visualizza contatti nel fuso orario utente è selezionata (vedere Configurare QM impostazioni globali). **NOTA** Il numero di chiamate visualizzate quando utilizzi questo filtro può variare rispetto al numero di chiamate visualizzate quando utilizzi il filtro Intervallo di date in Analytics, per una serie di motivi: ▪ QM dati e i dati di Analytics vengono aggiornati in momenti diversi. ▪ QM e Analytics potrebbero avere criteri di conservazione diversi.
Direzione	Filtra i contatti in base alla loro direzione. Selezionare uno dei criteri.
Durata	Filtra i contatti la cui durata è maggiore, minore o uguale al numero di secondi specificato.
E-mail	Filtra i contatti e-mail in base al mittente, al destinatario o all'oggetto. Immettere i valori per uno o più criteri. Questi criteri non distinguono tra maiuscole e minuscole. È possibile utilizzare caratteri jolly.

Filtro	Descrizione
	NOTA Il filtro Email è disponibile solo con Analytics installato.
Modulo di valutazione	Filtra i contatti in base al modulo con cui sono stati valutati.
Risposta alla valutazione	Filtra i contatti in base alla risposta dell'agente alla valutazione. Selezionare uno o più dei seguenti criteri: ▪ In attesa di risposta: l'agente non ha ancora risposto. ▪ Riconoscimento: l'agente ha preso atto della valutazione. ▪ Appello: l'agente ha presentato ricorso contro la valutazione.
Nome valutatore	Filtra i contatti in base al nome della persona che li ha valutati. È possibile utilizzare caratteri jolly. Questo filtro è disponibile se si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Parti esterne	(Chat e SMS contatti) Filtra i contatti in base all'identificatore utilizzato dalla persona con cui l'agente ha interagito. Questo identificatore è in genere un indirizzo e-mail o un numero di telefono, ma varia in base allo strumento di chat o di messaggistica utilizzato dall'organizzazione. È possibile utilizzare caratteri jolly.
Linea	Filtra i contatti per estensione.
Organizzaz.	Filtra i contatti in base al gruppo, al team o all'agente che li ha gestiti. **NOTA** Se l'organizzazione utilizza viste QM anziché configurare l'ambito utente tramite la pagina Utenti, il filtro Organizzazione funziona in questo modo per gli utenti a cui è assegnata una vista QM ma nessun ambito assegnato: ▪ Gli elenchi a discesa Gruppo e Team sono impostati su Tutti e non possono essere modificati. ▪ L'elenco a discesa Agente mostra i nomi di tutti gli agenti.
N. telefono	Filtra le conversazioni per numero di telefono. Il filtro restituisce tutti i contatti il cui numero chiamante o chiamato corrisponde al numero immesso. È possibile immettere quanto segue:

Filtro	Descrizione
	▪ Numeri specifici ▪ Intervalli di numeri con caratteri jolly ▪ Il carattere jolly * per restituire tutti i contatti con un numero chiamato o un numero chiamante I numeri non possono contenere trattini o parentesi.
Punteggio di valutazione predittiva	Filtra i contatti il cui punteggio di valutazione predittiva è maggiore, minore o uguale al numero specificato. Questo filtro è disponibile se disponi dell'autorizzazione Visualizza Analytics. Per ulteriori informazioni sul punteggio predittivo, vedere Configurare le previsioni.
Net Promoter Score predittivo	Filtra i contatti il cui punteggio predittivo del promotore netto è maggiore, minore o uguale al numero specificato. Questo filtro è disponibile se disponi dell'autorizzazione Visualizza Analytics. Per ulteriori informazioni sul punteggio predittivo, vedere Configurare le previsioni.
Flag di registrazione	Filtra i contatti contrassegnati o contrassegnati. Selezionare uno o più criteri. Per ulteriori informazioni sull'assegnazione di tag ai contatti, vedere Taggare un contatto e Contrassegnare i contatti per la formazione o le risorse umane. **Nota** Per visualizzare tutti i contatti contrassegnati per la formazione nell'organizzazione, è necessario l'autorizzazione Visualizza tutti i contatti di formazione. **Nota** Per visualizzare tutti i contatti contrassegnati per le risorse umane all'interno dell'organizzazione, è necessaria l'autorizzazione Visualizza tutti i contatti HR.
Tipo di registrazione	Filtra i contatti per tipo di registrazione.
Punteggio	Filtra i contatti il cui punteggio di valutazione è maggiore, minore o uguale al numero specificato.
Ambito di ricerca	Filtra i contatti per ambito. Selezionare uno dei seguenti criteri:

Filtro	Descrizione
	▪ Tutte le valutazioni: tutti i contatti che rientrano nel tuo ambito. ▪ Le mie valutazioni: tutti i contatti che ti è stato assegnato di valutare o le cui valutazioni hai iniziato o completato. ▪ Calibrazioni in sospeso: contatti all'interno del proprio ambito contrassegnati per la calibrazione. ▪ Chiamate radice: registrazioni radice audio. Le registrazioni radice dello schermo non sono disponibili nella pagina Interazioni. **Nota** Per visualizzare le registrazioni radice, è necessario l'autorizzazione Visualizza registrazioni radice. ▪ Contatti cestino: contatti nel Cestino.
Sentimento	Filtra i contatti in base al loro punteggio di sentiment. Selezionare uno dei criteri. Questo filtro è disponibile se disponi dell'autorizzazione Visualizza Analytics.
Data specifica	Filtra i contatti registrati all'interno di un intervallo di date specifico. **NOTA** Questo filtro cerca sempre i contatti nel fuso orario dell'origine di acquisizione (ad esempio, il server di registrazione o il PC con Smart Desktop), anche se la casella di controllo Visualizza contatti nel fuso orario utente è selezionata (vedere Configurare QM impostazioni globali).
Energia vocale	Filtra i contatti in base all'evento di energia vocale. ▪ Per filtrare i contatti in base al numero di eventi che contengono, selezionare Silenzia eventi, Parla su eventi, Sospendi eventi o Metti in attesa eventi. ▪ Per filtrare i contatti in cui la durata di un evento è maggiore, minore o uguale al numero di secondi specificato, selezionare Durata silenziamento, Durata conversazione eccessiva, Durata pausa o Durata attesa. **Nota** I criteri Eventi silenzio e Durata silenzio restituiscono solo contatti con marcatori di evento di silenzio nel pannello Audio. Lo fanno non restituire i contatti in cui la registrazione audio è silenziosa per altri motivi (ad esempio, perché il cliente è in attesa o perché si è verificato un evento di pausa/ripresa).

Filtro	Descrizione
	Per ulteriori informazioni sugli eventi di energia vocale, vedere Ascoltare un contatto audio e Informazioni sugli eventi di silenzio e conversazione.
Stato	Filtra i contatti in base allo stato del modulo di valutazione. Selezionare uno o più criteri.
Nome sondaggio	Filtra i contatti in base al nome del sondaggio post-chiamata associato.
Punteggi del sondaggio	Filtra i contatti il cui punteggio del sondaggio è maggiore, minore o uguale al numero specificato.
Ricerca testuale	Filtra i contatti in base al testo nel contatto. Il testo può essere visualizzato nella trascrizione di una chiamata o nel corpo di un messaggio di testo, e-mail, chat o SMS. Un'anteprima dei risultati della ricerca viene visualizzata nella colonna Anteprima testo. Per visualizzare i risultati della ricerca dalle trascrizioni, è necessaria l'autorizzazione Visualizza sintesi vocale in Analisi testo. Per impostazione predefinita, Webex WFO cerca parole e frasi simili ai termini di ricerca immessi. Per cercare solo il testo esatto dei termini di ricerca, selezionare **Corrispondenza esatta**. La corrispondenza esatta sostituisce qualsiasi lingua selezionata dall'elenco **a discesa Lingua** e trova i risultati in tutte le lingue. **ESEMPIO** Immettere il gestore di parole nel campo di ricerca testuale e non selezionare Corrispondenza esatta. Webex WFO trova contatti che includono: *manager* e includere anche parole come *gestito*, *manager*, *gestione* e così via. Selezionare Corrispondenza esatta. Webex WFO trova solo contatti che includono *manager*. Oltre a una semplice ricerca di testo, è possibile eseguire ricerche più complesse scrivendo query. Per ulteriori informazioni su come scrivere query di ricerca, vedere Funzionamento della sintassi della ricerca di testo. **Nota** Il filtro di ricerca di testo è disponibile solo per le distribuzioni cloud.
Intervallo di tempo	Filtra i contatti acquisiti nell'intervallo di tempo specificato, indipendentemente dalla data. Se l'ora di inizio è maggiore dell'ora di fine, il filtro

Filtro	Descrizione

Filtro	Descrizione
	Si applica ai contatti durante la mezzanotte. **NOTA** Questo filtro cerca sempre i contatti nel fuso orario dell'origine di acquisizione (ad esempio, il server di registrazione o il PC con Smart Desktop), anche se la casella di controllo Visualizza contatti nel fuso orario utente è selezionata (vedere Configurare QM impostazioni globali).
Fuso orario	Filtra i contatti in base al fuso orario dell'origine di acquisizione. **NOTA** Questo filtro cerca sempre i contatti nel fuso orario dell'origine di acquisizione (ad esempio, il server di registrazione o il PC con Smart Desktop), anche se la casella di controllo Visualizza contatti nel fuso orario utente è selezionata (vedere Configurare QM impostazioni globali).

Quando si individua una conversazione con un cliente per la valutazione, considerare le seguenti informazioni:

- Un agente deve essere associato a un team se si desidera che i contatti dell'agente vengano registrati.
- Un agente che attualmente non fa parte di un team può cercare e riprodurre le proprie registrazioni segnate (e tutte le registrazioni di formazione). La cella nella colonna Team associata alla conversazione con il cliente selezionata appare vuota.
- Se configurato in questa funzione, un utente può cercare, riprodurre e assegnare un punteggio ai contatti di un agente che non fa attualmente parte di un team o di un gruppo. Se l'agente non appartiene a un team o a un gruppo, la cella nella colonna Team o Gruppo associata alla registrazione del cliente selezionata appare vuota.
- Se configurato in questo, un utente può cercare, riprodurre e assegnare un punteggio ai contatti di un agente che appartiene a un team supervisionato da tale utente, quando il team non appartiene a un gruppo. Un team deve essere associato a un gruppo ai fini della gestione della qualità.

Argomenti correlati

- Riproduci contatti
- Eliminare o ripristinare un contatto
- Personalizzare le colonne nella pagina Interazioni
- Esportare i contatti in blocco

- Esportare i metadati dei contatti
- Creare un contatto

Funzionamento della sintassi della ricerca di testo

Cercare parole nei contatti con il filtro Ricerca testo nella pagina Interazioni. Puoi inserire una ricerca di base come se stessi cercando Google, ma puoi anche scrivere una query che utilizza operatori di sintassi standard per rendere la tua ricerca più precisa.

Esempi

Negli esempi seguenti viene illustrato il tipo di query che è possibile utilizzare con il filtro Ricerca testo.

> **Nota Le** ricerche di testo non cercano le seguenti parole. Anche queste parole non sono evidenziate nei risultati della ricerca:
> A, an, e, sono, come, a, essere, ma, da, per, se, in, in, è, no, non, di, su, o, tale, che, il, loro, allora, lì, questi, essi, questo, a, era, volontà, con

Ricerca di una singola parola

ESEMPIO supervisore

Il risultato è un elenco di tutti i contatti che contengono la parola "supervisore" o "supervisori".

Ricerca di più parole

ESEMPIO supervisore parlare

Questa ricerca è costituita da due o più parole senza operatore tra loro e senza virgolette. La ricerca viene eseguita come se fosse presente un operatore OR. Il risultato è un elenco di contatti che contengono la parola "supervisore", la parola "parlare" o entrambe le parole in nessun ordine particolare.

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

Cerca una frase esatta

ESEMPIO "annulla il mio abbonamento"

Questa ricerca consiste di due o più parole tra virgolette senza operatore tra di loro. Questa ricerca viene eseguita come se fosse presente un operatore AND. Il risultato è un elenco di contatti che contengono le parole "annulla il mio abbonamento" in quell'ordine esatto.

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...

Ricerca di più frasi esatte

ESEMPIO "parla con il tuo supervisore" "annulla il mio abbonamento"

Questa ricerca mette le virgolette intorno a due frasi separate. Il risultato è un elenco di contatti che includono una di queste frasi esatte.

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 to

Ricerca con un carattere jolly a carattere singolo

ESEMPIO te?t

Il carattere jolly con punto interrogativo (?) cerca un singolo carattere sostitutivo. Questa ricerca trova risultati con "tenda", "test" e "testo".

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,

Ricerca con caratteri jolly composti da più caratteri

ESEMPIO di test*

Il carattere jolly asterisco (*) cerca più caratteri. Questa ricerca trova hit con "test", "test", "tested", "tester", "testing" e persino "testified".

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

Ricerca di prossimità

ESEMPIO "parla supervisore"~2

Questa ricerca di prossimità cerca le parole "parlare" e "supervisore" entro un massimo di due parole. In questo esempio vengono mostrati i risultati che identificano le due parole ricercate, a due parole di distanza.

Text Preview
I want to speak with your supervisor.
Gonna speak with your supervisor. Of

BEST PRACTICE Quando si scrive una query di ricerca di prossimità, immettere i termini di ricerca nell'ordine previsto per la loro ricerca nella trascrizione. Se stai cercando frasi come "parla con il tuo supervisore"

e "parla con un supervisore", scrivi la query come "parla supervisore" ~ 2, non "supervisore parla" ~ 2. Le ricerche di prossimità con termini di ricerca ordinati in modo casuale potrebbero dare risultati imprevedibili.

BEST PRACTICE Limitare le ricerche di prossimità a una distanza di due parole. Ricerche di prossimità di ~3 o superiore potrebbe darti risultati imprevedibili.

Escludi parole

ESEMPIO (annulla || rinnova)!abbonamento

Questa ricerca cerca i contatti con la parola "annulla" o la parola "rinnova" ma senza la parola "abbonamento".

Nota Non è possibile avviare una query con! (NON) operatore. Le! L'operatore deve seguire un termine nella query.

Per dimostrare come funziona la logica NOT, l'immagine seguente mostra i risultati di una query che include la parola "sottoscrizione" utilizzando la logica AND (&&) anziché la logica NOT, (annulla || rinnova) && abbonamento.

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

Se cambiamo la logica AND in logica NOT, (cancel || renew)!subscription, i risultati della ricerca mostrano solo i contatti che hanno la parola "annulla", "rinnova" o entrambi, e la parola "abbonamento" non è nei risultati.

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

Nella tabella seguente vengono definiti tutti gli operatori supportati e vengono forniti brevi esempi di come utilizzare gli operatori per creare una query di ricerca.

Operatore	Definizione	Query di esempio	Spiegazione della query
~	Utilizza questo operatore di prossimità per trovare parole o frasi entro un numero specifico di parole. Nessuno spazio prima o dopo questo operatore. E La logica viene applicata a tutte le parole tra virgolette di una ricerca di prossimità.	"Parla supervisore"~2	Le parole "parlare" e "supervisore" vengono ricercati all'interno due parole l'una dell'altra, con "parlare" prima di "supervisore". Le Il numero 2 indica il massimo Numero di parole che possono essere visualizzate tra "parlare" e "supervisore."
&&	Funziona come un booleano E operatore logico. Aggiungi un spazio prima e dopo.	"annulla abbonamento"~2 && "rinnova abbonamento"~2	Questa query cerca occorrenze delle parole "annulla" e "abbonamento" a due parole l'una dall'altra, che si trovano insieme a occorrenze delle parole "Rinnova" e "Abbonamento" all'interno di due parole l'una dall'altra.
||	Funziona come un booleano Operatore logico OR. Usa uno spazio prima e dopo. La logica OR è la logica predefinita utilizzata durante la ricerca di due parole indipendenti.	parlare supervisore "annulla abbonamento"~2 || "rinnova abbonamento"~2	Il primo esempio cerca Una o entrambe le parole "parlare" o "supervisore". Il secondo esempio cerca occorrenze delle parole "annulla" e "abbonamento" all'interno di due parole o occorrenze delle parole "rinnova" e "sottoscrizione" all'interno di due parole o entrambe le coppie di parole.

Operatore	Definizione	Query di esempio	Spiegazione della query
!	Funziona come un operatore NOT booleano (esegue una ricerca negativa). Non aggiungere spazio prima o dopo questo operatore. Non è possibile utilizzare questo operatore e il termine o la frase di accompagnamento da soli. È necessario combinare questo operatore con una ricerca positiva, in cui si trovano termini o frasi specifici. La parola di accompagnamento che inserisci diventa una parola stem e vengono rilevate altre varianti della parola.	(aggiorna o rinnova)!gratis Ciao a tutti!" grazie chiamata"~2	La ricerca trova i contatti che hanno le parole "upgrade" o "renew" senza la parola "free" in qualsiasi punto del contatto. Il secondo esempio mostra una ricerca della parola "ciao" senza occorrenza di "grazie" e "chiamata" all'interno di due parole l'una dall'altra.
()	Le parentesi vengono utilizzate per raggruppare o nidificare le parole.	(premium || oro) && (upgrade || rinnova)	La ricerca sta cercando una delle seguenti combinazioni di due parole: ▪ Aggiornamento Premium ▪ Rinnovo Premium ▪ Aggiornamento Gold ▪ Rinnova l'oro

Caratteri jolly

È possibile modificare i termini di query con caratteri jolly a uno o più caratteri all'interno di termini singoli (ma non all'interno di frasi).

? (carattere singolo)	TE? T trova TEST e TESTO
* (carattere multiplo)	TEST* trova TESTS, TESTER, TESTING e TEST

IMPORTANTE I caratteri jolly possono dare risultati imprevisti se vengono inseriti in parole con suffissi. Ad esempio, "test", "tester" e "testing" aggiungono tutti suffissi diversi alla stessa radice: "Test." Una ricerca di "te*ting" potrebbe non trovare tutte le occorrenze delle parole "texting" e "testing". Se ottieni risultati imprevisti con i caratteri jolly, prova a rimuovere il suffisso e usa solo la parola radice.

Nota Non è possibile utilizzare entrambi i simboli jolly come primo carattere di una ricerca.

Personalizzare le colonne nella pagina Interazioni

La tabella dei contatti contiene colonne con informazioni su ogni contatto. È possibile personalizzare le colonne visualizzate e l'ordine in cui appaiono nella pagina.

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza contatti.
- Le registrazioni rientrano nel proprio ambito.
- Alcune colonne richiedono autorizzazioni specifiche. Per ulteriori informazioni, vedere Descrizioni delle colonne .
- Alcune colonne richiedono Webex Analisi WFO. Per ulteriori informazioni, vedere Descrizioni delle colonne .

Posizione della pagina

Interazioni

Procedure

Mostrare o nascondere colonne

1. Fare clic sull'icona **Opzioni elenco** (in alto a destra della pagina) e selezionare **Mostra/Nascondi** colonne dall'elenco a discesa. Viene visualizzata la **finestra Mostra/Nascondi** colonne.
2. Per visualizzare una colonna, fare clic sul nome della colonna nel **riquadro Colonne** nascoste. Per nascondere una colonna, fare clic sul nome della colonna nel **riquadro Colonne** mostrate.
3. Fai clic su **Applica**. Viene chiusa la **finestra Mostra/Nascondi** colonne.

Ridisporre le colonne

- Fare clic e trascinare le colonne per ridisporle.

Descrizioni delle colonne

Nelle tabelle seguenti vengono descritte tutte le colonne che è possibile visualizzare nella tabella contatti. Se il contatto viene riciclato ma non ancora eliminato in modo permanente, tutti i campi ad eccezione di ID contatto visualizzano "######".

Organizzaz.

Nome colonna	Descrizione
ID ACD agente	ID dell'agente nella ACD.
Nome	Nome dell'agente. **Nota** Se i campi Nome, Cognome, Gruppo e Team sono In bianco, la registrazione è una chiamata radice. Una chiamata radice è un contatto non riconciliato che viene visualizzato come contatto di archivio. Alla chiamata viene assegnato un agente quando viene riconciliata (vedere Come funzionano le chiamate root e la riconciliazione).
Nome gruppo	Nome del gruppo.
Cognome	Cognome dell'agente.
Nome team	Il nome della squadra a cui apparteneva l'agente al momento della registrazione del contatto.

Valutazione

Nome colonna	Descrizione
Approvato da	La persona che ha approvato la valutazione. Questo valore viene visualizzato se si è il valutatore o se si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Calibrato	Se il contatto è stato contrassegnato per la calibrazione.
Data di valutazione	Data in cui è stato valutato il contatto. Questo valore viene visualizzato se si è il valutatore o se si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore. Se non si dispone di questa autorizzazione, verrà visualizzata questa colonna #####.

NOTA Se stai cercando registrazioni valutate in un giorno specifico,

Valutazione (seguito)

Nome colonna	Descrizione
	Potrebbe anche essere necessario cercare le registrazioni per il giorno precedente o il giorno successivo, a seconda del fuso orario. Per calcolare la data di valutazione, Webex WFO utilizza l'ora UTC (Universal Time Coordinated) più o meno un valore di offset associato al fuso orario. Ad esempio, 24 marzo, 2022 2:00 AM UTC converte in 23 marzo, 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Una chiamata valutata in tarda serata nel fuso orario CDT il 23 marzo 2022 potrebbe essere filtrata come chiamata valutata il 24 marzo 2022.
Data di risposta	Data in cui l'agente ha risposto alla valutazione. **NOTA** Se si cercano risposte effettuate in un giorno specifico, potrebbe essere necessario eseguire ricerche anche nelle registrazioni del giorno precedente o successivo giorno, a seconda del fuso orario. Per calcolare la data di risposta, Webex WFO utilizza l'ora UTC (Universal Time Coordinated) più o meno un valore di offset associato al fuso orario. Ad esempio, 24 marzo, 2022 2:00 AM UTC converte in 23 marzo, 2022 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Una risposta effettuata in tarda serata nel fuso orario CDT il 23 marzo 2022 potrebbe essere filtrata come risposta effettuata il 24 marzo 2022.
Modulo di valutazione	Il modulo di valutazione o calibrazione utilizzato per valutare la
conversazione. Risposta alla valutazione	La risposta dell'agente alla valutazione: ▪ In sospeso: l'agente non ha ancora risposto. ▪ Riconoscimento: l'agente ha preso atto della valutazione. ▪ Appello: l'agente ha presentato ricorso contro la valutazione.
Nome valutatore	Il valutatore o calibratore. Questo valore viene visualizzato se si è il valutatore o se si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Punteggio	Il punteggio di valutazione assegnato al contatto. **NOTA** I punteggi di calibrazione non vengono visualizzati in questo campo. Per i punteggi di calibrazione, utilizzare la calibrazione di valutazione.

Data

Nome colonna	Descrizione
Data	Data in cui il contatto è stato acquisito. Il formato varia in base alla lingua selezionata nella schermata di accesso o nell'elenco a discesa delle impostazioni.
Ora	Ora di inizio del contatto in HH:MM. Per impostazione predefinita, Webex WFO visualizza questa ora nel fuso orario dell'origine di acquisizione (ad esempio, il server di registrazione o il PC con Smart Desktop). Se la casella di controllo Visualizza contatti nel fuso orario utente è selezionata nella pagina Impostazioni globali QM, Webex WFO visualizza questa ora nel fuso orario di visualizzazione dell'utente. Vedere Configurazione QM impostazioni globali.
Fuso orario	Fuso orario per i campi data e ora. Per impostazione predefinita, Webex WFO utilizza il fuso orario dell'origine di acquisizione (ad esempio, il server di registrazione o il PC con Smart Desktop). Se la casella di controllo Visualizza contatti nel fuso orario utente è selezionata nella pagina Impostazioni globali QM, Webex WFO utilizza il fuso orario di visualizzazione dell'utente. Vedere Configurazione QM impostazioni globali.

Contatto

Nome colonna	Descrizione
ID contatto associato	ID di un contatto correlato a questo contatto.
Stato caricamento file audio	Stato del file audio del contatto. I valori possibili per questa colonna sono i seguenti: ▪ Null/vuoto: non è presente alcuna registrazione per questo contatto. ▪ File in attesa di caricamento: l'audio è stato registrato ma non è ancora stato caricato. ▪ File caricato: l'audio è stato caricato e può essere riprodotto. ▪ File rimosso: l'audio è stato registrato, ma la registrazione è stata registrata

Contatto (seguito)	Descrizione
	lontano. ▪ File non valido: il file di registrazione non è valido e non può essere riprodotto. ▪ File riciclato: il file audio è contrassegnato per essere rimosso ma è ancora recuperabile. **Nota** Questa colonna non è ordinabile.
Numero chiamato	Numero DID (Direct Inward Dialing) o DNIS (Dialed Number Identification Service) del telefono che ha ricevuto la chiamata. Visualizza "sconosciuto" se il numero chiamato non è in elenco o bloccato. Questo campo si applica solo alle chiamate.
Numero chiamante	ID chiamante o ANI (Automatic Number Identification) della parte chiamante. Visualizza "sconosciuto" se il numero chiamante non è in elenco o è bloccato. Questo campo si applica solo alle chiamate.
Canale	Canale in cui si è verificata l'interazione. Questa colonna viene visualizzata se l'organizzazione utilizza un'integrazione supportata per i contatti sui social media. I valori possibili per questo campo variano in base ai tipi di social media utilizzati dall'organizzazione.
Durata del contatto	Il periodo di tempo che intercorre tra la risposta alla chiamata e la fine della chiamata, incluso il tempo di suoneria e il tempo di visualizzazione esteso (se presente) in HH:MM:SS. Queste informazioni provengono dal servizio di segnalazione. Questo campo si applica solo alle chiamate. La durata della chiamata mostrata nella tabella dei contatti potrebbe non essere uguale alla durata mostrata in Media Player perché la "durata dell'evento" (il tempo tra gli eventi) e la "durata della registrazione" (la durata all'interno del file registrato effettivo) possono essere diverse. Questi scenari fanno sì che la durata della chiamata sia diversa: ▪ Se si utilizza il API Controlli registrazione per mettere in pausa, riprendere o riavviare

Contatto (seguito)	Descrizione
	Registrazione, la durata della registrazione è inferiore alla durata effettiva della chiamata. Ad esempio, se la registrazione viene sospesa per un minuto, la durata della registrazione è inferiore di un minuto rispetto alla durata della chiamata. ▪ Se si archivia o si pulisce una chiamata con un tempo di suoneria lungo, la tabella dei contatti mostra la durata dell'evento e il lettore multimediale mostra la durata della registrazione.
ID contatto	ID univoco della conversazione.
Tipo di contatto sono:	I valori possibili per questa colonna ▪ Chiamata: un contatto con una registrazione di chiamata. ▪ Chat: un contatto scritto che si è verificato all'interno del programma di chat della tua organizzazione. Questo può essere con un agente umano o con un chat bot. ▪ E-mail: un contatto e-mail senza registrazione della chiamata. Questo tipo di contatto viene visualizzato solo quando l'organizzazione utilizza sia la gestione della qualità che l'analisi. ▪ Non chiamata: un contatto senza registrazione della chiamata creato da un utente facendo clic su Crea contatto nella pagina Interazioni. ▪ Solo schermo: un contatto per la registrazione dello schermo senza registrazione delle chiamate. ▪ SMS: un contatto scritto avvenuto all'interno del programma di messaggistica di testo dell'organizzazione. ▪ Testo: a seconda di come l'organizzazione importa i contatti scritti in Webex WFO, ciò potrebbe includere e-mail, messaggi di chat o altri contatti di testo.
Flusso di lavoro giornaliero	Nome del flusso di lavoro giornaliero associato a questo contatto (vedere Automatizzare i flussi di lavoro QM).
Direzione	La direzione del contatto: in entrata o in uscita.
Fine del flusso di lavoro di	interazione

Nome del flusso di lavoro di fine	interazione associato a questo contatto (vedere Automatizzare i flussi di lavoro QM).

Contatto (seguito)

	Descrizione

Contatto (seguito)	Descrizione
Parti esterne	(Solo chat e contatti SMS) L'e-mail, il numero di telefono o altro identificativo della persona che ha interagito con l'agente.
Dall'indirizzo	(Solo contatti e-mail) Gli indirizzi e-mail nel campo Da. Questa colonna è disponibile solo con Analytics.
HR	Se il contatto è stato contrassegnato come contatto HR.
Anteprima interazione	Un collegamento che apre una finestra con informazioni sul contatto, l'agente e (se è stato utilizzato il filtro Ricerca testo) un'anteprima del testo del contatto. Se l'organizzazione dispone di Cisco Interaction Summary, la finestra contiene un riepilogo del contatto.
Motivo	Il motivo per cui la conversazione è stata registrata. Questo motivo è impostato nella regola di registrazione (vedere Automatizzare i flussi di lavoro QM).
Tipo di registrazione	Tipo di registrazione associato a questo dispositivo.
Criteri di conservazione	La politica che regola per quanto tempo Webex WFO conserverà questo contatto (vedere Gestire i criteri di conservazione dei dati per QM e Analytics).
Stato	Stato del modulo di valutazione del contatto. I valori possibili per questa colonna sono: ▪ Punteggio: contatti richiesti da un valutatore, con punteggio completo e approvati (se è richiesta l'approvazione). ▪ Senza punteggio: contatti attualmente non reclamati da un valutatore e senza punteggio. ▪ In corso: contatti richiesti da un valutatore ma non ancora completamente valutati. ▪ Impossibile segnare: contatti che vengono richiesti da un valutatore ma non possono essere valutati. Le valutazioni con questo stato non sono incluse nei report o nelle metriche delle prestazioni. ▪ Ha bisogno di approvazione: contatti richiesti da un valutatore, con punteggio completo e in attesa di approvazione.

Contatto (seguito)	Descrizione
	▪ I bisogni non possono ottenere l'approvazione: i contatti richiesti da un valutatore non possono essere valutati e sono in attesa di approvazione per l'incapacità del valutatore di ottenere un punteggio.
Oggetto	(Solo contatti non chiamati) Gli indirizzi e-mail nel campo A. Questa colonna è disponibile solo con Analytics.
Nome sondaggio	Modulo di sondaggio post-chiamata del contatto.
Punteggio del sondaggio	Punteggio del sondaggio completato dal contatto.
Anteprima testo	Un'anteprima dei risultati della ricerca con il filtro Ricerca testuale.
All'indirizzo	(Solo contatti non chiamati) Gli indirizzi e-mail nel campo A. Questa colonna è disponibile solo con Analytics.
Formazione	Se il contatto è stato contrassegnato come contatto di formazione.
Stato caricamento file video	Stato del file video del contatto. I valori possibili per queste colonne sono i seguenti: ▪ Null/vuoto: non è presente alcuna registrazione per questo contatto. ▪ File in attesa di caricamento: il video è stato registrato ma non è ancora stato caricato. ▪ File caricato: il video è stato caricato e può essere riprodotto. ▪ File rimosso: il video è stato registrato, ma la registrazione è stata rimossa. ▪ File non valido: il file di registrazione non è valido e non può essere riprodotto. ▪ File riciclato: il file video è contrassegnato per essere rimosso ma è ancora recuperabile. **Nota** Queste colonne non sono ordinabili.

Campi vocali

Nome colonna	Descrizione
% di attesa	Percentuale della chiamata spesa in uno stato di attesa.
% Pausa	Percentuale della chiamata spesa in uno stato di pausa.
% Silenzio	La percentuale della chiamata trascorsa in uno stato di silenzio (durante il quale né il chiamante né l'agente stanno parlando).
% Talk Over	Percentuale della chiamata spesa in uno stato di conversazione (durante il quale parlano sia il chiamante che l'agente).
Durata della sospensione AVG	Tempo medio di attesa in HH:MM:SS.
Durata pausa AVG	Tempo medio di pausa in HH:MM:SS.
AVG Silenzio	La durata media degli eventi di silenzio in
HH:MM:SS. AVG Talk Over	La conversazione media nel tempo in HH:MM:SS.
Organizza eventi	Numero di eventi di blocco rilevati.
Durata di attesa MAX	Durata dell'evento di attesa più lungo in HH:MM:SS.
Durata pausa MAX	Durata dell'evento di pausa più lunga in HH:MM:SS. MAX
Silenzio	La durata dell'evento di silenzio più lungo in HH:MM:SS.
MAX Talk Over	La durata dell'evento talk over più lungo in HH:MM:SS.
Durata MIN Hold	Durata dell'evento di attesa più breve in HH:MM:SS.
Durata pausa MIN	Durata dell'evento di pausa più breve in HH:MM:SS. MIN
Silenzio	La durata dell'evento di silenzio più breve in HH:MM:SS.
MIN Talk Over	Durata dell'evento talk over più breve in HH:MM:SS. Metti
in pausa gli eventi	Numero di eventi di pausa rilevati.

Campi vocali (seguito)

Nome colonna	Descrizione
Eventi del silenzio	Numero di eventi di silenzio rilevati.
Talk Over Events rilevati.	Numero di eventi di conversazione
Durata totale della sospensione	Durata totale del tempo di attesa in HH:MM:SS.
Durata totale della pausa	Durata totale del tempo di pausa in HH:MM:SS.
Durata totale del silenzio	La durata totale del tempo di silenzio in HH:MM:SS.
Conversazione totale sulla durata	La durata totale della conversazione nel tempo in HH:MM:SS.

Analisi

Nome colonna	Descrizione
Punteggio di valutazione predittiva	Il punteggio di valutazione previsto di un contatto senza punteggio. Webex WFO basa questo punteggio previsto sui dati di Analytics (inclusi attributi di chiamata e agente, hit vocali e attività desktop) e sui punteggi di valutazione precedenti.
Net Promoter Score predittivo	Punteggio promotore netto previsto per il contatto.
Sentimento	Il tono emotivo generale del contatto. I valori possibili sono Positivo, Neutro e Negativo.

Metadati personalizzati

Nome colonna	Descrizione
Testo variabile	I metadati personalizzati disponibili in Webex WFO variano in base alla configurazione del ACD e della pagina Gestione metadati. È possibile modificare i valori nei campi dei metadati personalizzati.

Vedere Modificare i metadati personalizzati associati a un contatto.

Argomenti correlati

- Come funzionano le chiamate root e la riconciliazione
- Automatizza i flussi di lavoro QM
- Configurare QM impostazioni globali
- Modificare i metadati personalizzati associati a un contatto
- Eliminare o aggiornare più contatti contemporaneamente

Eliminare o ripristinare un contatto

In questo argomento viene descritto come eliminare o ripristinare i contatti registrati.

Prerequisiti

- Si dispone di un ruolo e di un ambito che consentono di visualizzare le registrazioni.
- Si dispone delle autorizzazioni Visualizza cestino ed Elimina contatto.

Posizione della pagina

Interazioni

Procedure

Eliminare un contatto

Questa procedura sposta un contatto nel Cestino. È possibile eliminare un contatto alla volta.

1. Selezionare il contatto facendo clic sulla relativa casella di controllo sul lato sinistro della pagina Interazioni.
2. Fare clic su **Elimina** (in alto a destra nella pagina). Viene visualizzata una finestra di dialogo di conferma.
3. Fai clic su **Elimina**. La finestra di dialogo di conferma viene chiusa.

Ripristinare un contatto

Questa procedura sposta un contatto dal Cestino alla pagina Interazioni. È possibile ripristinare un contatto alla volta.

1. Fare clic su **Elenco filtri** (in alto a sinistra della pagina). Viene visualizzato il **pannello Filtri** .
2. Se il **filtro Ambito** di ricerca non è elencato nel pannello, fare clic su **Aggiungi filtro**. Viene visualizzata la **finestra Scegli filtri** . Se l'ambito di ricerca è elencato, andare al passaggio 5.
3. **Nella colonna Disponibile** fare clic su **Ambito** di ricerca.
4. Fare clic su **Aggiorna filtri**. Viene chiusa la **finestra Scegli filtri** .
5. Fare clic su **Ambito** di ricerca e selezionare **Contatti** cestino dall'elenco a discesa.
6. Fai clic su **Applica**. Contatti nella visualizzazione del Cestino.
7. Selezionare il contatto facendo clic sulla relativa casella di controllo sul lato sinistro della pagina.
8. Fai clic su **Ripristina** (in alto a destra nella pagina).

Eliminare definitivamente un contatto

È possibile eliminare definitivamente un contatto alla volta.

IMPORTANTE Non è possibile ripristinare un contatto eliminato in modo permanente.

1. Individuare il contatto nel Cestino (vedere i passaggi da 1 a 6 in Ripristinare un contatto per informazioni su come accedere al Cestino).
2. Selezionare il contatto facendo clic sulla relativa casella di controllo sul lato sinistro della pagina.
3. Fare clic su **Elimina** definitivamente (in alto a destra della pagina). Viene visualizzata una finestra di dialogo di conferma.
4. Fai clic su **Elimina**. La finestra di dialogo si chiude.

Argomenti correlati

- Trova contatti: ulteriori informazioni sul filtraggio dei contatti.
- Automatizza i flussi di lavoro QM: scopri come inviare automaticamente le registrazioni al Cestino anziché spostarle manualmente.

Riproduci contatti

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza contatti.
- Alcuni pannelli di Media Player richiedono autorizzazioni, dati o funzionalità WFO Webex aggiuntive. Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti elencati nella sezione "Argomenti correlati" riportata di seguito.

Posizione della pagina

Interazioni > Fare doppio clic su un contatto

È inoltre possibile aprire Media Player facendo clic su un contatto in una delle seguenti posizioni:

- Pagina Esplora agenti
- Nel riquadro Dettagli di un widget Analytics
- In Esplora dati

NOTA

Se tenti di aprire un contatto archiviato in Amazon Glacier, viene visualizzata una finestra che richiede di ripristinare i file multimediali necessari per riprodurre la registrazione.

- Per recuperare il contatto, fare clic su **Ripristina**.
- Per chiudere la finestra senza ripristinare il contatto, fare clic su **OK.**

Procedure

Riproduci un contatto

Fai clic su **Riproduci**.

Riproduci il contatto più velocemente o più lentamente

Selezionare una velocità dall'elenco a discesa Velocità di riproduzione.

Ingrandire un contatto

Fare clic sull'icona Zoom avanti per visualizzare ulteriori dettagli nei pannelli Audio, Sentiment, Hit frase e Desktop.

Fare clic sull'icona Zoom indietro per tornare al livello di dettaglio originale.

Visualizzare i contatti associati

Fare clic sulle icone Successivo e Precedente per passare ai contatti correlati a quello attualmente aperto.

Riduci il lettore multimediale

Fare clic sull'icona Vista compatta per ridurre le dimensioni del lettore multimediale e visualizzare la pagina Interazioni.

Fare clic sull'icona Vista completa per tornare al lettore multimediale a grandezza naturale.

Visualizzare le informazioni sull'agente che ha gestito il contatto

Fare clic su **Scheda profilo**.

Questa scheda elenca i ruoli, il gruppo, il team, le mappature delle competenze dell'agente e le seguenti statistiche:

- Net Reputation Score: un numero che quantifica in che modo l'agente ha influito positivamente o negativamente sul contact center negli ultimi 30 giorni. I punteggi vanno da 1,00 a -1,00, con 1,00 che è il più positivo e -1,00 è il più negativo. Webex WFO calcola questo punteggio secondo la seguente formula:

  $$(A \div C) - (B \div C) = \text{Net Reputation Score}$$

  Dove

  A = Il numero di contatti dell'agente negli ultimi 30 giorni con un punteggio di sentiment positivo
  B = Numero di contatti dell'agente negli ultimi 30 giorni con un punteggio di valutazione negativo
  C = Il numero di contatti dell'agente negli ultimi 30 giorni con qualsiasi punteggio di sentiment: positivo, negativo o neutro

- NPS predittivo medio: il Net Promoter Score (NPS) predittivo medio dell'agente negli ultimi 30 giorni. Webex WFO calcola questa media secondo la seguente formula:

  $$A \div B = \text{NPS predittivo medio}$$

  Dove

  A = Totale di tutti i punteggi NPS predittivi assegnati ai contatti dell'agente negli ultimi 30 giorni
  B = Il numero di contatti dell'agente negli ultimi 30 giorni con un punteggio NPS predittivo

- Contatti cliente completati: quanti contatti ha gestito l'agente negli ultimi 30 giorni.

> **Nota** Questo numero potrebbe non corrispondere al numero di contatti visualizzati per l'agente nella pagina Interazioni. Include contatti che non sono stati caricati, sono stati riciclati o Eliminati e così via, che non vengono visualizzati nella pagina Interazioni.

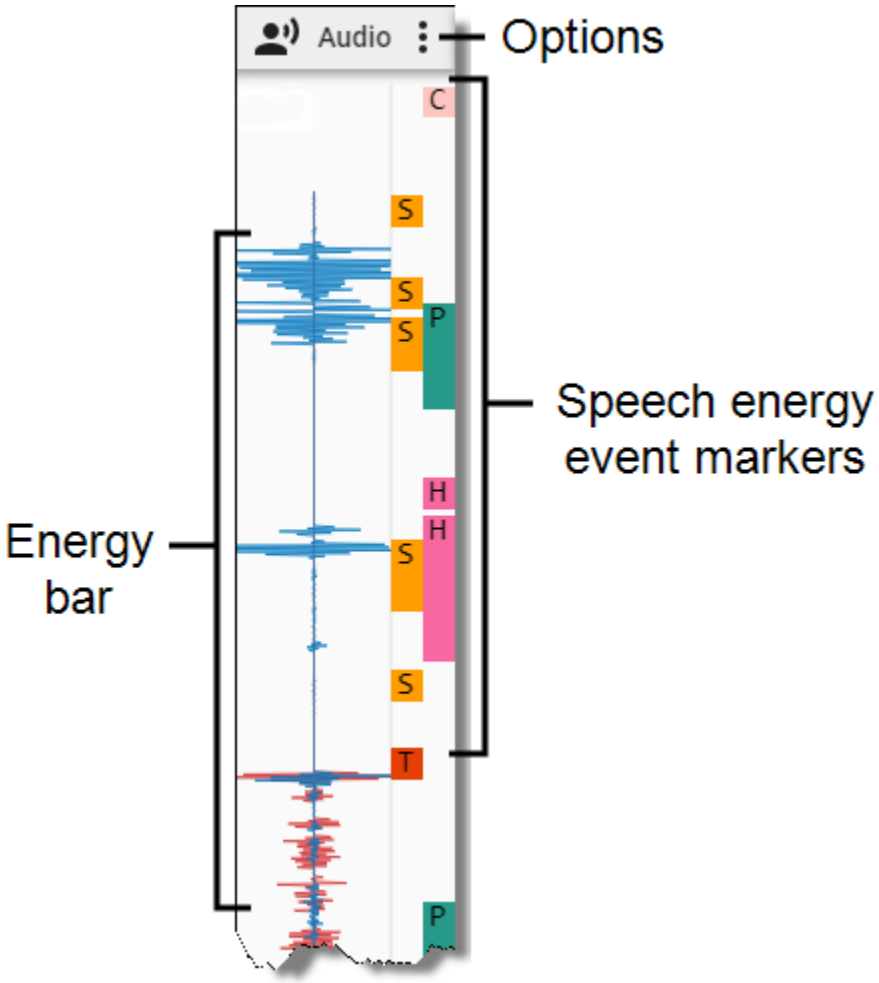
Net Reputation Score e NPS predittivo medio richiedono l'autorizzazione Visualizza dati analitici per contatti e funzionalità di analisi avanzata. Le mappature delle abilità vengono visualizzate se l'agente è associato ad almeno una mappatura delle competenze.

Argomenti correlati

- Ascoltare un contatto audio
- Guarda la schermata di un contatto
- Salta avanti e indietro in una registrazione
- Visualizzare le azioni dell'agente per un contatto
- Visualizzare i dati associati a un contatto
- Leggere un contatto e-mail
- Leggere un contatto di testo
- Leggi il riepilogo di un contatto
- Leggere la trascrizione di una registrazione audio
- Visualizzare l'analisi delle frasi per un contatto
- Visualizzare la valutazione per un contatto
- Contrassegna i contatti per la formazione o le risorse umane
- -

Ascoltare un contatto audio

Il pannello Audio nel lettore multimediale visualizza la registrazione audio.



Prerequisiti

- L'organizzazione dispone delle licenze QM, CR e Webex WFO Access.
- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza contatti.
- Il tipo di contatto del contatto è "Chiama" e il relativo contenuto include "Ha voce".

Posizione della pagina

Interazioni > Fare doppio clic su un contatto > pannello Audio

Visualizzare l'attività vocale

La barra di energia mostra dove si è verificata l'attività audio (l'agente e il cliente che parla) si è verificata durante il contatto. Puoi trascinare il cursore della timeline in un punto in cui l'energia ti interessa e ascoltare quella parte dell'audio.

> **NOTA** Se l'attività dello schermo di un agente è stata registrata prima dell'inizio o dopo il termine di una chiamata (ad esempio, a causa di una configurazione dell'estensione per la registrazione dello schermo), la barra dell'energia è vuota durante tale
> Parte della registrazione.

Il colore dei flussi audio dipende dal tipo di registrazione.

Energia	Tipo di registrazione	
	Stereo	Il flusso audio in ingresso è blu. Il flusso in uscita è rosso.
	Mono	Il flusso audio è rosso.

Visualizza eventi

Etichetta dei marcatori di evento energia vocale nel punto in cui Webex WFO rileva eventi audio significativi, ad esempio quando sia l'agente che il cliente hanno parlato contemporaneamente.

Fai clic su un indicatore evento per spostarvi il cursore della timeline oppure passa il mouse su un indicatore evento per visualizzare ulteriori dettagli. Nella tabella seguente vengono descritti tutti gli indicatori di evento.

Icona	Tipo	Descrizione
	Commento	Qualcuno ha commentato la valutazione mentre giocava il contatto. **Nota** I commenti lasciati sui moduli di valutazione in modalità di calibrazione non vengono visualizzati come indicatori di evento.
	Attesa	L'agente ha messo la chiamata in attesa.

Icona	Tipo	Descrizione
P	Metti in pausa	La registrazione è stata messa in pausa perché l'agente ha fatto qualcosa che Webex ha detto a WFO di interrompere la registrazione (vedi Identificare i siti web e le app da monitorare tramite Analytics).
S	Silenzio	Né l'agente né il cliente stavano parlando (vedi Informazioni sul silenzio e parlare degli eventi). **NOTA** Brevi rumori di fondo potrebbero apparire come energia audio, ma Webex WFO considera ancora quel silenzio.
T	Trattare	Sia l'agente che il cliente stavano parlando contemporaneamente (vedi Informazioni sul silenzio e parlare degli eventi).

Filtra eventi

Fare clic sull'icona Opzioni per selezionare i tipi di eventi visualizzati.

Argomenti correlati

- Riproduci contatti
- A proposito di silenzio e chiacchiere sugli eventi: scopri di più su come Webex WFO identifica il silenzio e il parlare.
- Identificare i siti web e le app da monitorare tramite Analytics: specifica le azioni degli agenti che indicano a Webex WFO di sospendere e riprendere la registrazione.
- Configurare QM impostazioni globali: stabilire per quanto tempo deve verificarsi il silenzio o la conversazione affinché Webex WFO lo contrassegna come evento.

A proposito di silenzio e chiacchiere sugli eventi

Una chiamata registrata contiene due flussi audio che rappresentano i due lati di una chiamata. Nel lettore multimediale, il pannello Audio visualizza il flusso in entrata in blu e il flusso in uscita in rosso. In una normale conversazione, l'energia si alterna tra la chiamata in uscita e la chiamata in entrata.

Quando la chiamata in entrata e la chiamata in uscita raggiungono contemporaneamente un picco, si tratta di un evento di conversazione. Il pannello Audio visualizza un'icona di conversazione nella barra dell'energia in cui si verifica un evento di conversazione su. Quando entrambe le parti sono silenziose durante una chiamata, questo è un evento di silenzio. Durante un evento di silenzio, la linea nella barra dell'energia è piatta. Il pannello Audio visualizza un'icona Silenzio nella barra di energia in cui si verifica un evento Silenziamento.

Normalmente, ogni flusso contiene la voce di una singola persona: l'agente o il cliente. A volte, un flusso include più voci. Ad esempio, una chiamata in conferenza contiene il flusso dell'agente in cui si sente la voce dell'agente e un secondo flusso in cui si sentono le voci di tutte le altre parti nella chiamata in conferenza.

Le chiamate possono includere rumori non vocali (ad esempio, vento, digitazione, conversioni in background o cani che abbaiano). Webex WFO elabora questi rumori oltre al discorso quando cerca il silenzio e parla degli eventi in una chiamata. Brevi rumori di fondo potrebbero essere visualizzati come energia audio, ma Webex WFO considera ancora quel silenzio.

Webex WFO utilizza un modulo VAD (Voice Activity Detection) per classificare l'audio come silenzio o parlato. VAD è progettato per analizzare le telefonate in cui ci si aspetta di sentire due o più persone parlare tra loro. VAD analizza blocchi separati di dati audio e calcola un volume audio medio per ciascun blocco. I blocchi sono chiamati frame. La dimensione di un fotogramma viene misurata in millisecondi di audio. VAD utilizza le stesse dimensioni del fotogramma durante l'elaborazione di tutto l'audio in un file.) VAD utilizza la soglia decisionale per determinare se ogni fotogramma indica silenzio o parlato. Se il volume medio del fotogramma scende al di sotto della soglia di decisione VAD, il fotogramma viene contrassegnato come silenzio reciproco. VAD elabora ogni fotogramma di ogni flusso, confronta i fotogrammi del flusso 1 e del flusso 2 e assegna un tipo di audio a ciascuna coppia di fotogrammi. I tipi di audio sono i seguenti:

- Silenzio reciproco (MS): entrambi i fotogrammi sono silenziosi.
- Normale (N): un fotogramma contiene parlato e l'altro fotogramma è silenzioso. Questo indica una conversazione normale.
- Talk Over (TO): entrambi i fotogrammi contengono il parlato.

VAD utilizza un algoritmo euristico che si adatta in base alla qualità dei dati audio. In un ambiente rumoroso, la soglia di decisione VAD aumenta per contrassegnare solo i rumori più forti come discorso. In caso contrario, l'intera conversazione telefonica verrebbe contrassegnata come voce costante, anche se il rumore è causato dal motore di un'auto o da un'altra forma di rumore di fondo non vocale. In un ambiente silenzioso in cui la persona non parla ad alta voce, la soglia di decisione VAD scende in modo che possa identificare correttamente il parlato a basso volume. Ciò consente di contrassegnare l'intera chiamata come normale discorso anziché come silenzio.

Questa adattabilità consente a VAD di essere più preciso quando rileva il parlato o il silenzio, ma non è sempre preciso al 100%. Poiché VAD utilizza il volume medio del suono per distinguere tra parlato e silenzio, ci saranno sempre casi in cui identifica erroneamente il parlato normale o il silenzio reciproco in un fotogramma audio. Quando i livelli di rumore di fondo cambiano, VAD ha bisogno di alcuni secondi per adattarsi. Durante questo periodo, potrebbe contrassegnare l'audio come discorso normale quando nessuno sta parlando, o potrebbe segnare il silenzio reciproco quando qualcuno sta parlando. Durante il silenzio reciproco, ad esempio, un rumore improvviso come la digitazione sulla tastiera o la tosse potrebbe essere abbastanza forte da indurre VAD a identificare un fotogramma come parlante anche se nessuno sta parlando. In sostanza, VAD non conosce la differenza tra la parola umana e il suono del motore di un'automobile.

È anche possibile che VAD non identifichi un evento di conversazione o silenzio. Ad esempio, potrebbe perdere un evento di conversazione anche quando due persone stanno chiaramente parlando tra loro in una chiamata allo stesso tempo. Se uno dei relatori durante l'evento talk over si ferma a pensare o a prendere fiato per almeno un quarto di secondo, VAD potrebbe contrassegnare l'inquadratura come un'istanza di silenzio. Dal punto di vista dell'oratore, parlavano costantemente; ci si aspetterebbe che VAD indichi un evento talk over. Dal punto di vista di VAD, tuttavia, c'è stato un periodo di silenzio durante la conversazione, quindi non può essere considerato un talk over event.

Nella pagina Gestione applicazioni > QM > QM configurazione > impostazioni globali, è possibile stabilire la durata minima del silenzio o della conversazione per essere considerati un evento. Per ogni evento, Webex WFO salva il tipo (silenzio o conversazione), la durata dell'evento in millisecondi e l'inizio dell'evento come offset dall'inizio dell'audio.

Guarda la schermata di un contatto

Il pannello Acquisizione schermata fornisce una visione completa delle azioni dell'agente durante un contatto. È possibile riprodurre i programmi aperti dall'agente, i pulsanti selezionati dall'agente e il testo digitato dall'agente.

Tipo di contatto: Chiamata, Solo

schermo Contenuto del contatto: Ha

lo schermo

Licenze richieste: QM, Webex WFO Autorizzazioni di

accesso richieste: Visualizza contatti

Il pannello Acquisizione schermo può visualizzare le registrazioni di configurazioni con uno o più monitor. Con le registrazioni delle configurazioni di più monitor, il pannello visualizza un monitor alla volta. Per visualizzare un monitor diverso, passare il mouse sul pannello e fare clic sul monitor desiderato.

È possibile visualizzare il pannello Acquisizione schermata nel lettore multimediale o in una finestra separata del browser.

- Per aprire il pannello in una finestra separata del browser, fare clic sull'icona Undock.
- Per riportare il pannello al lettore multimediale, fare clic sull'icona del Dock o chiudere la finestra del browser.

> **Nota** Non è possibile sganciare i pannelli se si utilizza un blocco popup. Per sganciare i pannelli, disattiva il blocco popup.

La dimensione dello schermo per la riproduzione della registrazione dello schermo è 1920 × 1088. Se la dimensione totale dello schermo per la registrazione dello schermo è maggiore di 1920 × 1088, verrà ridotta per essere visualizzata nel pannello Acquisizione schermata. Se si sgancia il pannello e si ridimensiona la finestra del browser, la registrazione dello schermo viene ridimensionata di conseguenza. Le registrazioni multi-monitor sono almeno il doppio delle registrazioni a monitor singolo.

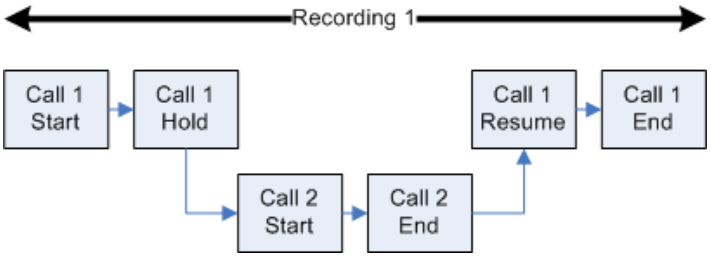
Esempi di scenari di contatto

Negli argomenti seguenti viene descritto come gli agenti gestiscono due chiamate contemporaneamente, trasferimenti di chiamate cieche e chiamate in conferenza.

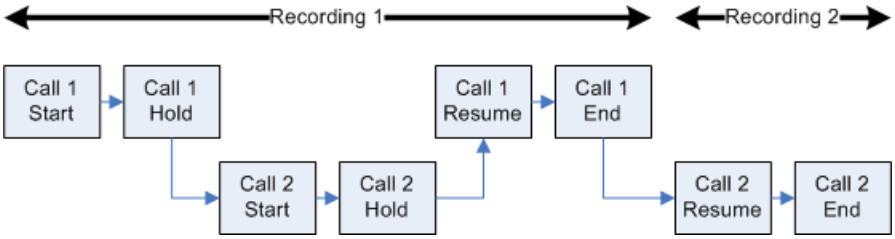
Registrazioni delle chiamate tra parentesi e interlacciate

Quando un agente o un knowledge worker gestisce due chiamate contemporaneamente mettendone una in attesa e passando da una all'altra, il risultato può essere una o due registrazioni, a seconda che le chiamate siano tra parentesi o interlacciate.

Nella figura seguente viene creata la registrazione 1 per la chiamata 1. Contiene anche l'intero audio di Call 2. La chiamata 2 è racchiusa tra parentesi all'interno della chiamata 1.



Nella figura seguente viene creata la registrazione 1 per la chiamata 1. Contiene anche la parte di audio della chiamata 2 durante il periodo in cui entrambe le chiamate sono attive. La registrazione 2 viene creata per la chiamata 2 al termine della chiamata 1. La registrazione 2 contiene solo la parte di audio della chiamata 2 che inizia dopo la fine della chiamata 1. La chiamata 1 è interlacciata con la chiamata 2. La durata riportata per la chiamata 2 va dal momento in cui inizia la chiamata 2 fino al momento in cui termina la chiamata 2. Tuttavia, la durata effettiva della registrazione 2 va dal termine della chiamata 1 fino al termine della chiamata 2.



Utilizzando la scheda Contatti associati nel riquadro Media Player, è possibile riprodurre qualsiasi segmento di una chiamata tra il momento in cui entra nel contact center e il momento in cui viene terminata. Facendo clic su Contatti associati è possibile visualizzare ogni segmento di chiamata associato a una chiamata. Per ulteriori informazioni sui contatti associati, vedere Riproduzione di tutti i segmenti di una chiamata.

Trasferimento cieco

Un trasferimento cieco si verifica nelle seguenti circostanze:

- Una chiamata viene instradata a una terza parte
- La chiamata originale è terminata e non viene effettuato alcun controllo per determinare se la chiamata trasferita riceve risposta
- Il numero di telefono di terze parti è occupato

> **ESEMPIO** La registrazione per il primo agente si interrompe quando l'agente trasferisce la chiamata. La registrazione continua quando il secondo agente risponde alla chiamata trasferita. Se il secondo agente
> Non risponde alla chiamata, la registrazione termina quando il primo agente trasferisce la chiamata.

Chiamate conferenza

Le chiamate in conferenza vengono gestite in modo diverso rispetto alle chiamate singole nel registratore multimediale. In questo argomento vengono descritte le chiamate in conferenza.

Conferenza supervisionata

Una chiamata in conferenza supervisionata si verifica quando un agente aggiunge una terza parte alla chiamata. L'agente può scegliere di aggiungere la terza parte alla chiamata senza prima parlare con la terza parte o parlare con la terza parte prima di completare effettivamente la chiamata in conferenza.

> **ESEMPIO** Il chiamante viene messo in attesa quando il primo agente avvia una chiamata in conferenza al secondo agente. Mentre il chiamante è in attesa, la discussione tra i due agenti viene registrata. Quando il chiamante
> Viene aggiunto alla conferenza, la chiamata continua a essere registrata. La registrazione per il primo agente si interrompe quando l'agente riaggancia e la chiamata tra il secondo agente e il chiamante continua a registrare.

Attesa con chiamata su seconda linea

Una sospensione con una chiamata su una seconda linea si verifica quando un agente mette il chiamante in attesa mentre parla con una terza parte su una seconda linea.

> **ESEMPIO** L'utente QM8 mette il chiamante in attesa. Una linea piatta rappresenta la presa nella barra di energia per Contact ID 1344. Mentre è in attesa, l'utente QM8 prende una seconda linea e chiama l'utente QM1 al numero
> 2471827118. La chiamata sulla seconda riga non viene visualizzata nei contatti associati per ID contatto 1344 perché si tratta di una chiamata separata.

Salta avanti e indietro in una registrazione

Il pannello Timeline consente di controllare la riproduzione di una registrazione audio o

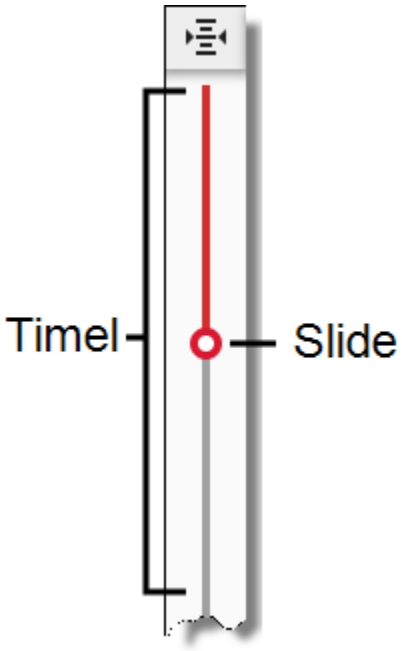
dello schermo. Tipo di contatto: Chiamata, Solo schermo

Contenuto del contatto: ha voce, ha schermo

Licenze richieste: CR, QM, Webex WFO

Autorizzazioni di accesso: Visualizza contatti

Trascina il cursore nella timeline per spostarti avanti o indietro in punti specifici della registrazione.



Una linea di avanzamento rossa nella barra dell'energia si allinea con il cursore durante la riproduzione della registrazione. In questo modo è possibile vedere in che modo la registrazione corrisponde ai dati in uno dei seguenti pannelli disponibili:

- Audio
- Sentimento
- Colpi di frase
- Desktop

Visualizzare le azioni dell'agente per un contatto

Il pannello Desktop riepiloga le azioni eseguite dagli agenti sui loro telefoni e computer. Ciò consente di identificare e analizzare le decisioni che hanno influito sulla gestione del contatto.

> **Nota** A causa del modo in cui vengono elaborati i dati desktop, questo pannello non visualizza informazioni se l'organizzazione si integra con Cisco Webex Contact Center.

Tipo di contatto: Chiamata, Solo

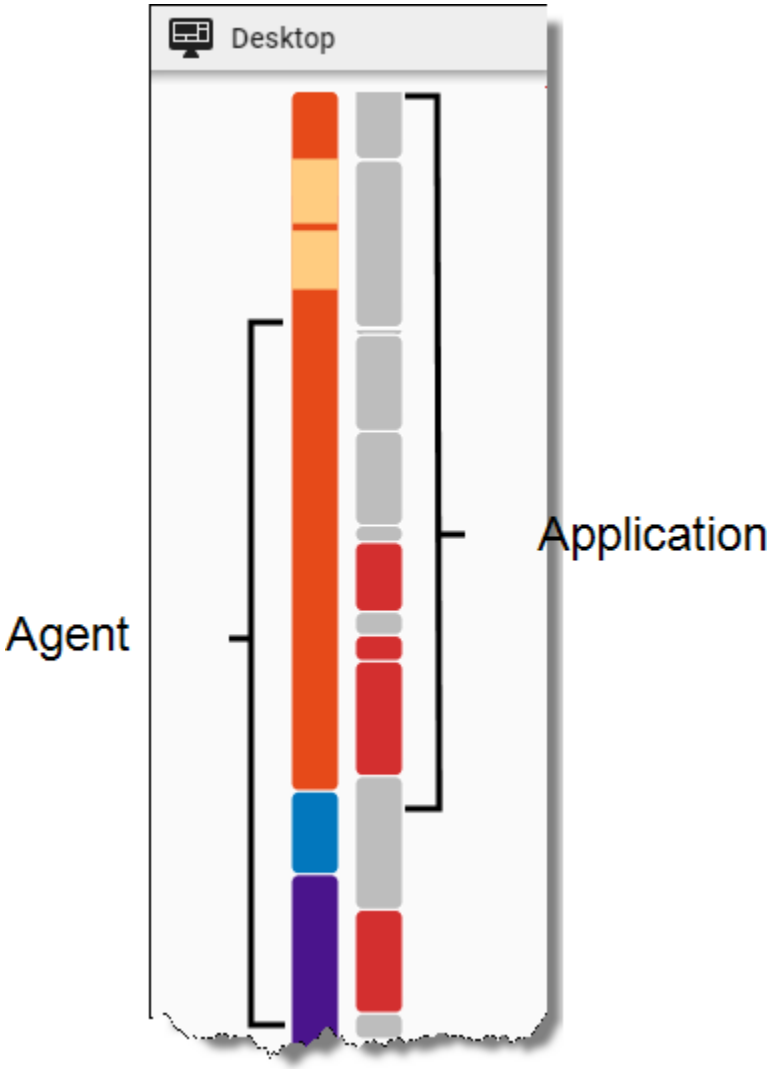
schermo Contenuto del contatto: Ha

voce, Ha licenze schermo richieste:

Webex Accesso WFO

Autorizzazioni richieste: Visualizza contatti, Visualizza Desktop Analytics

Il pannello contiene la barra dei contatti dell'agente e la barra di utilizzo dell'applicazione.



Barra dei contatti dell'agente

La barra dei contatti dell'agente divide il contatto in segmenti codificati a colori in base alla durata di ciascun contatto dell'agente. Le bande gialle indicano la durata di tutti gli eventi del desktop che si sono verificati durante ogni stato.

Puoi fare clic su un evento o uno stato per spostarvi il dispositivo di scorrimento della timeline oppure passare il mouse su un evento o uno stato per visualizzare una descrizione comando contenente ulteriori dettagli.

Nella tabella seguente vengono descritti i colori dei segmenti nella barra dei contatti dell'agente.

Colore	Tipo di stato	Descrizione
	Attivo	L'agente stava parlando con il cliente.
	In attesa	L'agente ha messo il cliente in attesa.
	Lavoro post-chiamata	L'agente è stato disconnesso dal cliente, ma completando il lavoro relativo al contatto.
	Evento	L'agente ha attivato un evento desktop. Gli eventi desktop sono momenti in cui Webex WFO interviene in una registrazione quando un agente esegue un'attività predefinita in un'applicazione o in un sito Web. Ad esempio, un amministratore può configurare Webex WFO per sospendere la registrazione quando un agente fa clic su un campo specifico (vedere Configurare gli eventi degli elementi del desktop).

Barra di utilizzo dell'applicazione

La barra di utilizzo dell'applicazione divide il contatto in segmenti in base alle applicazioni e ai siti Web a cui l'agente ha avuto accesso.

Nota La barra di utilizzo dell'applicazione mostra solo le applicazioni e i siti Web che erano attivi e attivi durante il contatto.

È possibile fare clic su un segmento di applicazione per spostarvi il dispositivo di scorrimento della sequenza temporale oppure passare il mouse su un'applicazione per visualizzare una descrizione comando contenente ulteriori dettagli. Se si fa clic sull'icona Zoom avanti sulla barra degli strumenti di Media Player, nel pannello viene visualizzato anche il nome di ogni applicazione o sito Web.

Le applicazioni sono codificate a colori in base allo stato di approvazione (vedere Aggiungere un nuovo elemento del desktop).

Colore	Stato	Descrizione
	Approvato, Ignora o Nuovo	L'agente ha utilizzato un'applicazione consentita, che non dispone ancora di uno stato di approvazione o che viene ignorata.
	Non approvato	L'agente ha utilizzato un'applicazione che non gli è consentita.

Argomenti correlati

- Monitora lo stato attivo e l'attività degli agenti: visualizza le app e i siti Web utilizzati da un agente in una data specifica, anche quando non erano in chiamata

Visualizzare i dati associati a un contatto

Il pannello Dettagli nel lettore multimediale consente di esplorare diverse categorie di dati associati al contatto. Le sezioni disponibili dipendono dal ruolo, dal tipo e dal contenuto del contatto e dalle funzionalità abilitate in Webex WFO.

Prerequisiti

- La tua organizzazione dispone di una licenza QM o CR
- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza contatti

Posizione della pagina

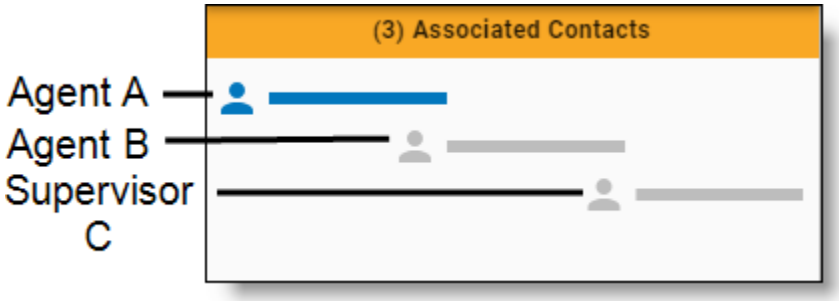
Interazioni > Fare doppio clic su un contatto > pannello Dettagli

Contatti associati

Quando più agenti gestiscono la stessa chiamata cliente (ad esempio, quando un agente trasferisce la chiamata a un altro), Webex WFO crea un contatto separato per ogni agente coinvolto e assegna a questi contatti lo stesso ID contatto associato. La sezione Contatti associati visualizza tali contatti, consentendo di visualizzare tutti i segmenti di una chiamata, da quando entra nel contact center a quando termina.

ESEMPIO

Un cliente chiama l'agente A. L'agente A trasferisce il cliente all'agente B e l'agente B trasferisce il cliente al supervisore C. Webex WFO crea tre contatti separati e fornisce loro lo stesso ID contatto associato.



Per ulteriori esempi, vedere Osservare l'acquisizione dello schermo di un contatto.

Webex WFO ordina i contatti associati in ordine cronologico ed evidenzia il contatto attualmente caricato in blu. Per caricare un contatto associato, effettuare una delle seguenti operazioni:

- Fare clic sul contatto associato che si desidera caricare.
- Fare clic sul pulsante Precedente o Successivo nel lettore multimediale (vedere Riproduci contatti).

È anche possibile passare il mouse su un contatto associato per visualizzare una descrizione comando contenente ulteriori dettagli.

Nota I contatti associati potrebbero non essere allineati correttamente. Ad esempio, l'ora dell'orologio di sistema su ciascun PC con Smart Desktop può variare se i desktop non vengono sincronizzati con lo stesso server di riferimento ora. Il sistema
L'ora dell'orologio può anche variare su ciascun PC tra sincronizzazioni con lo stesso time server.

NOTA
Potrebbe non essere possibile riprodurre alcuni contatti associati. Ciò è dovuto a vari motivi:

- Sono stati cancellati.
- Non soddisfacevano i criteri del flusso di lavoro.
- Erano sotto la lunghezza minima.

Con questo tipo di contatto, la barra di energia associata al contatto è vuota e la registrazione non è disponibile. Non è possibile ascoltare tali segmenti della chiamata, ma è possibile visualizzarli in modo da poter seguire il modo in cui la chiamata si è spostata attraverso il contact center. Quando si utilizzano i pulsanti Successivo e Precedente per spostarsi nell'elenco dei contatti, Media Player ignora automaticamente i contatti che non è possibile ascoltare.

Nota È possibile riprodurre solo i contatti associati che rientrano nel proprio ambito. Viene visualizzato un messaggio di errore per le chiamate che non rientrano nel proprio ambito.

Informazioni di contatto

La sezione Informazioni di contatto visualizza i dati di contatto. I dati mostrati dipendono dal tipo di contatto. Le informazioni per le chiamate sono diverse, ad esempio, dalle informazioni per le e-mail.

Le tabelle seguenti descrivono tutti i possibili dati di contatto che possono essere visualizzati nella sezione Informazioni di contatto del pannello Dettagli. Ogni tabella ordina i dati di contatto in ordine alfabetico.

Contatto

Dati di	Descrizione
Stato caricamento file audio	Stato del file audio del contatto. Valori possibili per questo campo sono i seguenti: ▪ Null/vuoto: non è presente alcuna registrazione per questo contatto. ▪ File in attesa di caricamento: l'audio è stato registrato ma non è ancora stato caricato. ▪ File caricato: l'audio è stato caricato e può essere riprodotto. ▪ File rimosso: l'audio è stato registrato, ma la registrazione è stata rimossa. ▪ File non valido: il file di registrazione non è valido e non può essere riprodotto. ▪ File riciclato: il file audio è contrassegnato per essere rimosso ma è ancora recuperabile.
Numero chiamato	Identificazione della chiamata diretta verso l'interno (DID) o del numero composto Numero di servizio (DNIS) del telefono che ha ricevuto la chiamata. Visualizza "sconosciuto" se il numero chiamato non è in elenco o bloccato. Questo campo si applica solo alle chiamate.
Numero chiamante	L'ID chiamante o l'identificazione automatica del numero (ANI) del parte chiamante. Visualizza "sconosciuto" se il numero chiamante non è in elenco o è bloccato. Questo campo si applica solo alle chiamate.
Canale	Canale in cui si è verificata l'interazione. Questo campo viene visualizzato se l'organizzazione utilizza un'integrazione supportata per i contatti sui social media. I valori possibili per questo campo variano in base ai tipi di social media utilizzati dall'organizzazione.
Direzione di contatto	La direzione del contatto: in entrata o in uscita.
Durata del contatto	Il periodo di tempo che intercorre tra la risposta alla chiamata e la chiamata

Dati di	Descrizione
	in fase di eliminazione, incluso il tempo di suoneria e il tempo di visualizzazione esteso (se presente) in HH:MM:SS. La durata della chiamata viene ricevuta dal servizio di segnalazione. La durata della chiamata mostrata nella tabella dei contatti e nel lettore multimediale potrebbe non essere la stessa a causa della differenza tra la "durata dell'evento" (il tempo tra gli eventi) e la "durata della registrazione" (la durata all'interno del file registrato effettivo). In questi scenari, la durata della chiamata sarebbe diversa: ▪ Quando si utilizza il API Controlli registrazione per sospendere, riprendere o riavviare la registrazione, la durata della registrazione sarà inferiore alla durata effettiva della chiamata. Ad esempio, se una registrazione viene riavviata dopo un minuto dall'inizio della chiamata, la durata della chiamata sarà superiore di un minuto rispetto alla durata della registrazione. ▪ Quando si archivia o si pulisce una chiamata con una lunga durata della chiamata, la tabella dei contatti mostra la durata dell'evento nel campo Durata chiamata, mentre il lettore multimediale mostra la durata della registrazione nel campo Durata chiamata. Questo campo si applica solo alle chiamate.
ID contatto	ID univoco della conversazione.
Tipo di contatto	Tipo di contatto. I valori possibili per questo campo sono: ▪ Chiamata: un contatto con una registrazione di chiamata. ▪ Chat: un contatto scritto che si è verificato all'interno del programma di chat della tua organizzazione. Questo può essere con un agente umano o con un chat bot. ▪ E-mail: un contatto e-mail senza registrazione della chiamata. Questo tipo di contatto viene visualizzato solo quando l'organizzazione utilizza sia la gestione della qualità che l'analisi. ▪ Non chiamata: un contatto senza registrazione della

Dati di	Descrizione
	chiamata creato da un utente facendo clic su Crea contatto nella pagina Interazioni.

Dati di	Descrizione
	▪ Solo schermo: un contatto per la registrazione dello schermo senza registrazione delle chiamate. ▪ SMS: un contatto scritto avvenuto all'interno del programma di messaggistica di testo dell'organizzazione. ▪ Testo: a seconda di come l'organizzazione importa i contatti scritti in Webex WFO, ciò potrebbe includere e-mail, messaggi di chat o altri contatti di testo.
Flusso di lavoro giornaliero	Il nome del flusso di lavoro giornaliero associato a questo contatto (vedere Automatizza i flussi di lavoro QM).
Fine del flusso di lavoro di interazione	Nome del flusso di lavoro di fine interazione associato a questo contatto.
Parti esterne	(Solo chat e SMS contatti) Il numero di telefono, l'indirizzo e-mail o altro Identificatore della persona che ha interagito con l'agente.
Dall'indirizzo	(Solo contatti e-mail) Gli indirizzi e-mail nel campo Da. Questo è disponibile solo quando Analytics è abilitato.
HR	Indica se il contatto è stato contrassegnato come contatto HR.
Motivo	Il motivo per cui la conversazione è stata registrata. Questo motivo è impostato nella regola di registrazione (vedere Visualizzare i dati associati a un contatto).
Tipo di registrazione	Tipo di registrazione associato a questo dispositivo.
Stato	Stato di valutazione corrente del contatto. I valori possibili per questo campo sono: ▪ Punteggio: contatti richiesti da un valutatore, con punteggio completo e approvati (se è richiesta l'approvazione). ▪ Senza punteggio: contatti non reclamati da un valutatore e senza punteggio. ▪ In corso: contatti che vengono richiesti da un valutatore ma che non sono ancora completamente valutati.

Dati di	Descrizione
	▪ Impossibile segnare: contatti che vengono richiesti da un valutatore ma non possono essere valutati. Le valutazioni con questo stato non sono incluse nei report o nelle metriche delle prestazioni. ▪ Ha bisogno di approvazione: i contatti richiesti da un valutatore, con punteggio completo e in attesa di approvazione. ▪ I bisogni non possono ottenere l'approvazione: i contatti richiesti da un valutatore non possono essere valutati e sono in attesa di approvazione per l'incapacità del valutatore di ottenere un punteggio.
Oggetto	Filtra i messaggi e-mail associati ai contatti non chiamati in base agli indirizzi e-mail nel campo A. Questa opzione è disponibile solo quando Analytics è abilitato.
Nome sondaggio	Nome di un sondaggio.
Punteggio del sondaggio	Punteggio di un sondaggio completato.
All'indirizzo	Filtra la posta elettronica associata ai contatti non chiamati in base all'e-mail indirizzi nel campo A. Questa opzione è disponibile solo quando Analytics è abilitato.
Formazione	Indica se il contatto è stato contrassegnato come contatto di formazione.
Stato caricamento file video	Stato del file video o audio. Valori possibili per questo campo sono: ▪ Null/vuoto: non è presente alcuna registrazione per questo contatto. ▪ File in attesa di caricamento: il video è stato registrato ma non è ancora stato caricato. ▪ File caricato: il video è stato caricato e può essere riprodotto. ▪ File rimosso: il video è stato registrato, ma la registrazione è stata rimossa. ▪ File non valido: il file di registrazione non è valido e non può essere riprodotto

Dati di contatto	Descrizione
	Indietro. ▪ File riciclato: il file video è contrassegnato per essere rimosso ma è ancora recuperabile.

Organizzaz.

Dati di contatto	Descrizione
ID ACD agente	ID dell'agente nel ACD.
Nome	Nome dell'agente. **Nota** Se i campi Nome, Cognome, Gruppo e Team sono vuoti, la registrazione è una chiamata radice. Una chiamata root è una chiamata non riconciliata Contatto visualizzato come contatto archivio QM. Una volta riconciliata, alla chiamata viene assegnato un utente (vedere Come funzionano le chiamate root e la riconciliazione).
Gruppo	Nome del gruppo.
Cognome	Cognome dell'agente.
Team	Il nome della squadra a cui apparteneva l'agente al momento della registrazione del contatto.

Valutazione

Dati di contatto	Descrizione
Approvato da	Nome della persona che ha approvato la valutazione. È possibile visualizzare queste informazioni se una di queste è vera: ▪ Tu sei il valutatore. ▪ Si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore. ▪ Si dispone dell'autorizzazione Modifica qualsiasi valutazione.

Dati di	Descrizione
Calibrato	Indica se il contatto è stato contrassegnato per la calibrazione.
Data di valutazione	Data in cui è stato valutato il contatto. Questo valore viene visualizzato se sono il valutatore o quando è abilitata l'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore. Se questa autorizzazione non è abilitata, viene visualizzato il valore #####. **Nota** La data e l'ora utilizzate per calcolare il valore Data di valutazione vengono calcolate utilizzando l'UTC (Universal Time Coordinated (Universal Time Coordinated). Ora più o meno un valore di offset associato al fuso orario. Ad esempio, 09/22/2019 2:00 AM UTC converte in 09/21/2019 9:00 PM Central Daylight Time (CDT). Il filtro Data valutazione utilizza l'ora UTC di valutazione della chiamata. Ciò significa che, a seconda del fuso orario, una chiamata registrata in tarda serata nel fuso orario CDT il 21/09/2019 viene filtrata come una chiamata registrata il 22/09/2019. Se si eseguono ricerche nelle registrazioni avvenute il 21/09/2019 utilizzando il filtro Data di valutazione, potrebbe essere necessario cercare anche le registrazioni per il giorno precedente o successivo, a seconda del fuso orario.
Data di risposta	Data in cui l'agente ha risposto alla valutazione.
Modulo di valutazione	Il nome della scheda di valutazione o di taratura utilizzata per assegnare un punteggio conversazione con i clienti.
Risposta alla valutazione	Indica lo stato della risposta per il contatto: ▪ In sospeso: la risposta dell'agente alla valutazione con punteggio è obbligatoria, ma non è stata ancora effettuata. ▪ Riconoscimento: l'agente ha riconosciuto la risposta assegnata. ▪ Ricorso: l'agente ha presentato ricorso contro la valutazione con punteggio.
Nome valutatore	Nome del valutatore o del calibratore. Puoi vedere questo informazioni se una di queste è vera:

Dati di contatto	Descrizione
	▪ Tu sei il valutatore o il calibratore. ▪ Si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore. ▪ Si dispone dell'autorizzazione Modifica qualsiasi valutazione.
Punteggio	Il punteggio di valutazione assegnato al contatto. **NOTA** I punteggi di calibrazione non vengono visualizzati in questo campo. Per i punteggi di calibrazione, utilizzare la calibrazione di valutazione.

Voce, campi vocali (tabella Contatti)

Dati di contatto	Descrizione
% di attesa	Percentuale della chiamata spesa in uno stato di attesa.
% Pausa	Percentuale della chiamata spesa in uno stato di pausa.
% Silenzio	La percentuale della chiamata trascorsa in uno stato di silenzio (durante il quale né il chiamante né l'agente stanno parlando).
% Talk Over	La percentuale della chiamata spesa in uno stato di conversazione (durante il quale Sia il chiamante che l'agente stanno parlando).
Organizza eventi	Numero di eventi di blocco rilevati.
Metti in pausa gli eventi	Numero di eventi di pausa rilevati.
Eventi del silenzio	Numero di eventi di silenzio rilevati.
Talk Over Events	Numero di eventi di talkover rilevati.
Durata totale della sospensione	Durata totale del tempo di attesa. Formato =
HH:MM:SS. Durata totale della pausa	Durata totale del tempo di pausa. Formato
= HH:MM:SS. Durata totale del silenzio	La durata totale del tempo di silenzio.
Formato = HH:MM:SS. Conversazione totale sulla durata	Durata totale del tempo di conversazione. Formato = HH:MM:SS.

Analisi

Dati di contatto	Descrizione
Punteggio di valutazione predittiva	Il punteggio di valutazione previsto di un contatto senza punteggio. Webex WFO basa questo punteggio previsto sui dati di Analytics e sui punteggi di valutazione precedenti. Webex WFO utilizza i seguenti dati di Analytics: attributi di chiamata e agente, hit vocali e attività desktop.
Net Promoter Score predittivo	Punteggio predittivo del promotore netto per il contatto.
Sentimento	Punteggio di valutazione per il contatto. I valori possibili sono Positivo, Neutro e Negativo.

Metadati, metadati personalizzati (tabella contatti)

Dati di contatto	Descrizione
Testo variabile	I metadati personalizzati disponibili in Webex WFO variano in base al parametro configurazione del ACD e della pagina Gestione metadati. È possibile modificare i valori nei campi dei metadati personalizzati. Vedere Modificare i metadati personalizzati associati a un contatto.

Sondaggio post-chiamata

La sezione Sondaggio post-chiamata visualizza i risultati di un sondaggio completato dal cliente dopo la fine del contatto. I dati del sondaggio post-chiamata vengono visualizzati solo quando il sistema è configurato per l'esecuzione di sondaggi e il cliente ha inviato una risposta.

Argomenti correlati

- Trova contatti
- Riproduci contatti

Modificare i metadati personalizzati associati a un contatto

Se al contatto sono associati metadati personalizzati, è possibile modificare tali metadati a meno che non siano crittografati. In tal caso, i campi dei metadati personalizzati sono disabilitati.

La lunghezza massima dei caratteri varia in base al tipo.

Tipo di metadati	Lunghezza massima caratteri
Dati	2056 caratteri
Data	In base al formato di data standard
Collegamento ipertestuale	2056 caratteri
Numero	—

Modificare i metadati personalizzati associati a un contatto

1. Fare clic sul contatto di cui si desidera modificare i metadati. Si apre Media Player.
2. Nella sezione Informazioni di contatto del pannello Dettagli, fate clic sulla **categoria Metadati** . Viene visualizzata la categoria Metadati.
3. Immettere i valori desiderati nei campi dei metadati.
4. Fai clic su **Salva metadati**.

Argomenti correlati

- Elimina o aggiorna più contatti contemporaneamente: modifica i metadati personalizzati per più contatti contemporaneamente.

Leggere un contatto e-mail

Nel pannello E-mail, è possibile esaminare i messaggi e-mail ricevuti dagli agenti dai clienti.

Tipo di contatto: Email

Contenuto del contatto: N/A

Licenze richieste: accesso QM, CR Webex WFO. L'analisi del sentiment richiede l'analisi del testo.

Autorizzazioni richieste: Visualizza contatti

I contatti visualizzati in questo pannello hanno un tipo di contatto e-mail. Gli hit di frasi delle attività Analisi testo sono evidenziati in giallo.

Leggere un contatto di testo

Nel pannello Testo, potete esaminare i contatti basati su testo gestiti dagli agenti.

Tipo di contatto: Text

Contenuto del contatto: N/A

Licenze richieste: accesso CR, QM Webex WFO. L'analisi del sentiment richiede l'analisi del testo.

Autorizzazioni richieste: Visualizza contatti

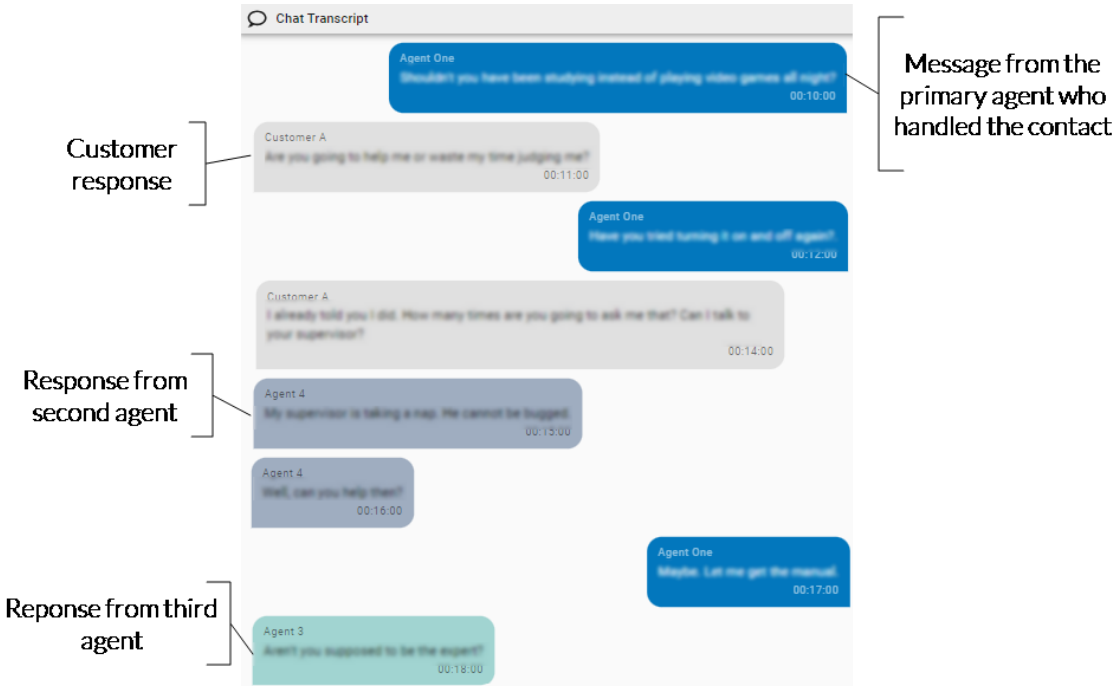
I contatti visualizzati in questo pannello hanno un tipo di testo di contatto. Gli hit di frasi delle attività Analisi testo sono evidenziati in giallo.

Leggere un contatto in chat

Il pannello Trascrizione chat contiene le conversazioni in chat. Le risposte dell'agente che ha gestito il contatto sono a destra e le risposte del cliente e di eventuali altri agenti coinvolti nella conversazione sono a sinistra. I messaggi di ogni persona nella conversazione sono di un colore diverso per un massimo di quattro partecipanti diversi. Se una conversazione ha cinque o più partecipanti, i colori si ripetono.

È possibile che venga visualizzato "Utente di sistema" come partecipante. Questi messaggi vengono generati automaticamente dal programma di chat utilizzato dall'organizzazione e di solito dicono cose come "L'agente Jane Doe si è unita alla chat" o "Sessione di chat chiusa alle 10:36 AM".

Se si fa clic su un messaggio, l'icona corrispondente nel pannello Mappa di testo viene evidenziata.



Prerequisiti

- La tua organizzazione importa i contatti di chat in Webex WFO tramite un'integrazione supportata.
- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza contatti.

Posizione della pagina

Interazioni > Fare doppio clic su un contatto > pannello Trascrizione chat

Procedure

Cercare parole in una conversazione di chat

1. Fare clic sull'icona delle opzioni nell'angolo superiore destro del pannello.
2. Selezionare **Trova**.
3. Inserisci la **tua ricerca nel campo Trova** . Il testo corrispondente alla ricerca viene evidenziato.

Stampare una conversazione in chat

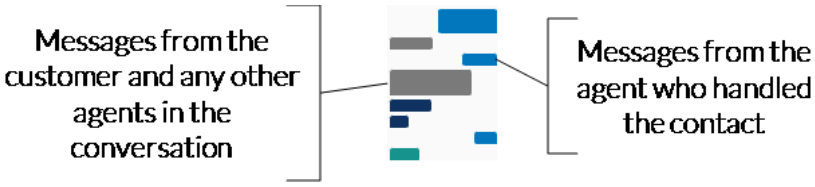
1. Fare clic sull'icona delle opzioni nell'angolo superiore destro del pannello.
2. Selezionare **Stampa**. Viene visualizzata la finestra di stampa del browser. Da qui, puoi anche salvare la conversazione come PDF.

Argomenti correlati

- Trova contatti
- Visualizza la panoramica di un contatto di chat

Visualizza la panoramica di un contatto di chat

Il pannello Mappa di testo contiene rettangoli colorati che rappresentano i messaggi in un contatto di chat. Questo pannello fornisce un'immagine di alto livello della conversazione senza bisogno di scorrere. Le risposte dell'agente che ha gestito il contatto sono a destra e le risposte del cliente e di eventuali altri agenti coinvolti nella conversazione sono a sinistra. I messaggi di ogni persona nella conversazione sono di un colore diverso per un massimo di quattro partecipanti diversi. (Se una conversazione ha cinque o più partecipanti, i colori si ripetono).



Prerequisiti

- L'organizzazione importa i contatti di chat in Webex WFO tramite un'integrazione supportata, non tramite il API di importazione di testo generico.
- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza contatti.

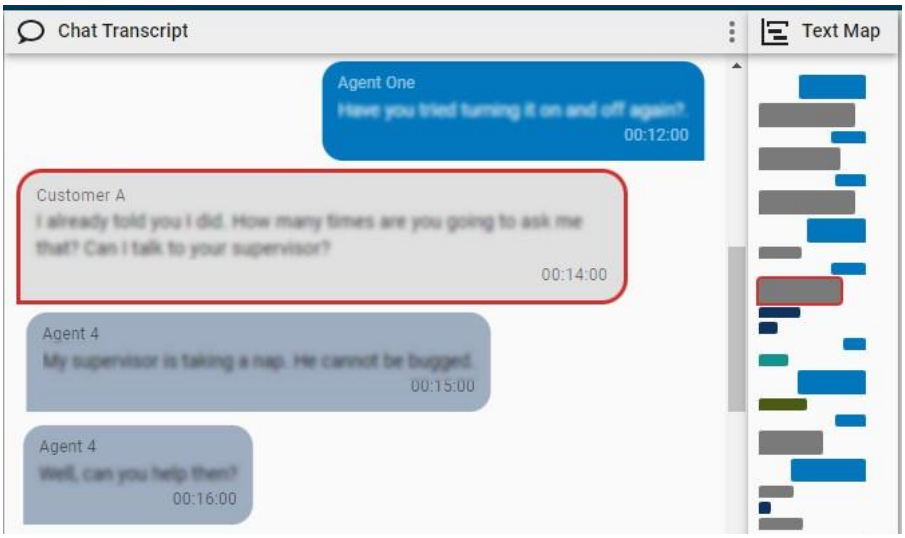
Posizione della pagina

Interazioni > Fare doppio clic su un contatto > pannello Mappa di testo

Procedura

Passare a un punto specifico della conversazione

- Fare clic su un rettangolo per passare al messaggio corrispondente nella conversazione. Il messaggio è delineato in rosso nel pannello Trascrizione chat.



Argomenti correlati

- Trova contatti
- Leggere un contatto in chat

Leggi il riepilogo di un contatto

Il pannello Dettagli dati in Media Player riepiloga le chiamate in un massimo di 150 parole.

Prerequisiti

- La tua organizzazione dispone di una licenza Analytics Essentials o Analytics Enterprise
- Un amministratore ha creato un'attività di sintesi vocale di Analytics in corso con il Riepilogo interazioni AI abilitato (consulta Creare attività di Analytics).
- Si dispone delle autorizzazioni Visualizza contatti e Visualizza analisi vocale.

- Le registrazioni rientrano nel proprio ambito.
- Il contatto ha una trascrizione.

Posizione della pagina

È possibile accedere a un riepilogo delle interazioni in due modi:

- Interazioni > Fare doppio clic su un contatto > pannello Dettagli dati
- Interazioni > colonna Anteprima interazione > Vista

Procedure

Copiare un riepilogo

- Fare clic sull'icona **Co**

Argomenti correlati

- Riproduci contatti
- Leggere la trascrizione di una registrazione audio
- Crea attività di analisi: crea un'attività in corso con il Riepilogo interazioni AI abilitato.

Leggere la trascrizione di una registrazione audio

Nel pannello Trascrizione, potete esaminare la trascrizione di una registrazione

audio. Tipo di contatto: Chiamata

Contenuto del contatto: ha la trascrizione

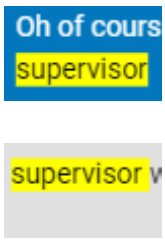
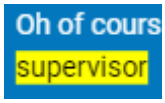
Licenze richieste: Accesso Webex WFO, Analytics Essentials o Analytics Autorizzazioni

aziendali richieste: Visualizza contatti, Visualizza analisi vocale

Il pannello visualizza questa trascrizione sotto forma di bolle di testo. Quando si riproduce una registrazione, Webex WFO evidenzia il fumetto di testo dell'oratore corrente. È possibile fare clic su un fumetto di testo specifico per passarvi sopra. È inoltre possibile fare clic sull'icona Opzioni per eseguire le seguenti azioni:

- Trova: cerca nella trascrizione.
- Stampa: stampa la trascrizione.

Gli hit di frasi delle attività di analisi da sintesi vocale sono evidenziati in giallo. Il colore e la posizione dei fumetti di testo variano in base al tipo di registrazione.

Colore	Tipo di registrazione	Descrizione
	Stereo	I fumetti di testo per il flusso audio in ingresso sono blu e allineati a destra, mentre i fumetti di testo per il flusso in uscita sono grigi e allineati a sinistra.
	Mono	I fumetti di testo per il flusso audio sono blu e allineati a sinistra.

Se sono installate funzioni di Cisco Analytics, i fumetti di testo includono anche icone che rappresentano eventuali punteggi di valutazione negativi o positivi associati.

Argomenti correlati

- Crea attività di analisi: configura Webex WFO per trascrivere i contatti

Visualizzare l'analisi delle frasi per un contatto

Il pannello Colpi frase mostra dove nel contatto il cliente o l'agente menziona parole o frasi importanti per il contact center. Queste parole o frasi vengono rilevate dalle attività di Analytics e sono chiamate "hit di frase".

NOTA I colpi di frase sono evidenziati anche in giallo nella trascrizione, se ce n'è uno.

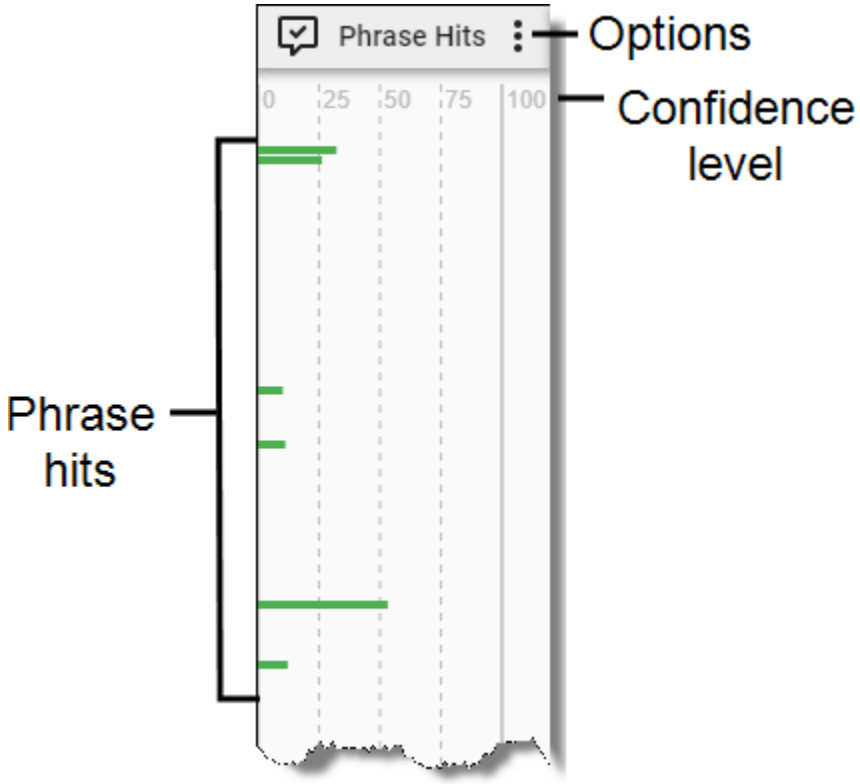
Tipo di contatto: Chiamata

Contenuto del contatto: ha la trascrizione

Licenze richieste: Analytics o Webex WFO Autorizzazioni di

accesso richieste: Visualizza contatti, Visualizza analisi vocale

Webex WFO assegna un livello di confidenza a ogni frase colpita. Questo livello di confidenza mostra, su una scala da 0 a 100, quanto sia certo Webex WFO il compito ha rilevato con precisione la frase. I colpi di frase con livelli di confidenza più elevati appaiono più lunghi dei colpi di frase con livelli di confidenza inferiori.



Puoi fare clic su un clic su una frase hit per spostarvi il cursore Timeline oppure passare il mouse su un clic su una frase per visualizzare una descrizione comando contenente ulteriori dettagli. Se si fa clic sull'icona Zoom avanti sulla barra degli strumenti di Media Player, ogni frase hit visualizza la parola o la frase rilevata da Webex WFO.

Utilizzare l'icona Opzioni per selezionare le categorie di hit di frasi da visualizzare.

Rilevamento dei colpi di frase

Le frasi vengono configurate e classificate nella pagina Gestione frasi (vedere Creare e gestire frasi e categorie di frasi) e vengono ricercate in base alle attività pianificate nella pagina Gestione attività (vedere Creare attività di Analytics).

Ogni frase ha un valore di testo. Può anche avere un valore fonetico, se configurato.

- Le attività Speech-to-Text trascrivono le registrazioni audio e cercano i valori di testo nella trascrizione risultante.
- Le attività di Analisi fonetica cercano valori fonetici nelle registrazioni audio.

I risultati di entrambe le attività vengono visualizzati nel pannello Colpi frase.

> **Nota** Il pannello non mostra riscontri il cui livello di probabilità è inferiore al livello minimo di confidenza assegnato alla frase durante la configurazione. Ad esempio, se è stato assegnato un livello di probabilità di
> 20 alla frase "cattivo servizio clienti", il pannello visualizza i risultati della frase per "cattivo servizio clienti" solo quando il livello di confidenza è pari o superiore a 20.

Ogni frase colpita inizia due secondi prima della frase colpita e termina due secondi dopo. Il livello di confidenza si basa sulla probabilità, quindi il colpo esatto potrebbe non essere esattamente allineato con l'area evidenziata. Webex WFO può risolvere più colpi di frase. Se vengono rilevate due frasi simili entro 200 millisecondi l'una dall'altra, la frase colpita con il livello di confidenza più alto diventa l'hit principale e tutti gli altri hit diventano hit secondari e vengono indicizzati in modo diverso.

L'intestazione della descrizione comando contiene la frase rilevata dall'attività. Nella tabella seguente vengono descritti gli altri campi della descrizione comandi.

Campo	Descrizione
Categoria	La categoria a cui appartiene la frase, come assegnato nella pagina Gestione frasi.
Origine	Il tipo di attività di Analytics che ha rilevato la frase hit. I valori possibili sono i seguenti: ▪ Fonetica: la frase è stata trovata in una registrazione audio. ▪ Speech-to-Text: la frase è stata trovata nella trascrizione di una registrazione audio.
Avvia	Offset dall'inizio dell'audio al momento in cui è stata trovata la frase. Il formato è HH:MM.
Durata	La durata della frase. Il formato è HH:MM:SS. **Nota** Questo campo non visualizza valori in millisecondi. Se la durata è inferiore a un secondo, il campo visualizza 00:00:00.
Fiducia	Il livello di confidenza della frase ha colpito.
Canale	Il flusso audio in cui è stata rilevata la frase colpita. Per le registrazioni stereo, sono possibili i seguenti valori: ▪ 1 - Il flusso in uscita. ▪ 2 - Il flusso in entrata.

Argomenti correlati

- Creare e gestire frasi e categorie di frasi: configurare le frasi da cercare nei contatti
- Crea attività di analisi: configura Webex WFO per analizzare i contatti per gli hit di frasi

Visualizzare la valutazione per un contatto

Il sentimento è il tono emotivo generale (positivo, negativo o neutro) della conversazione dell'agente e del cliente durante il contatto. Webex WFO supporta l'analisi del sentiment per chiamate, e-mail e contatti di testo in inglese. Per le chiamate, la valutazione richiede la trascrizione da voce a testo. Per le e-mail e i contatti di testo, il sentiment richiede analisi del testo.

Tipo di contatto: Chiamata

Contenuto del contatto: ha la trascrizione

Licenze richieste: Analytics o Webex accesso WFO

Autorizzazioni richieste: Visualizza contatti, Visualizza analisi vocale

Sentiment per le chiamate

Il pannello Opinione mostra la valutazione per le chiamate. Il pannello mostra le espressioni con un punteggio di valutazione positivo o negativo come segmenti codificati a colori nel flusso audio in cui sono state pronunciate.

> **NOTA** Un enunciato è una serie ininterrotta di parole pronunciate da una singola persona. Un enunciato può contenere più frasi.

Fare clic su un'espressione per spostarvi il dispositivo di scorrimento della timeline. Quando si esegue questa operazione, Webex WFO evidenzia il fumetto di testo nella trascrizione che l'attività di sentiment ha analizzato per produrre il punteggio positivo o negativo. Il fumetto di testo contiene un'icona che indica anche il punteggio del sentiment (vedere la tabella seguente). Passa il mouse su un enunciato per visualizzare un'anteprima di questo testo.

Descrizioni dei discorsi e dei canali

Nella tabella seguente vengono descritti i colori dei segmenti di espressione e delle icone associate.

Nota Il pannello Opinione non visualizza espressioni con un punteggio di valutazione neutro.

Colore	Descrizione
	Dettagli L'espressione ha un punteggio di sentiment positivo. Icona fum ☺ li testo

Colore	Descrizione	
	Dettagli	L'espressione ha un punteggio di sentiment negativo. Icona fum di testo

I flussi disponibili dipendono dal tipo di registrazione.

Registrazione Tipo	Descrizione
Stereo	Le espressioni sono divise per i seguenti flussi audio: ▪ 1 - L'enunciato si verifica nel flusso audio in ingresso. ▪ 2 - L'espressione si verifica sul flusso audio in uscita.
Mono	L'unico flusso audio è 1. Tutte le espressioni in entrata e in uscita si verificano su quel flusso.

Opinione per e-mail e contatti di testo

I contatti scritti hanno un punteggio di valutazione complessivo nella sezione Analisi del pannello Dettagli.

Argomenti correlati

- Leggere la trascrizione di una registrazione audio
- Crea attività di analisi: configura Webex WFO per analizzare i contatti per il sentiment

Scarica i contatti su richiesta

Alcuni dati dei contatti di chiamata (registrazioni audio e/o schermate) potrebbero non essere inizialmente disponibili quando si fa doppio clic per riprodurre una chiamata a causa dello stato di archiviazione dei dati.

Se una o tutte le registrazioni di una chiamata non sono disponibili, viene richiesto di scegliere se riprodurre la parte immediatamente disponibile o scaricare la parte non disponibile. Una finestra di dialogo contenente informazioni sull'archiviazione audio e sulla memorizzazione dello schermo indica lo stato di ciascun componente:

- N/D: non sono presenti dati audio o dello schermo associati a questo contatto.
- Cold Storage: i dati sono in cold storage. Potrebbe essersi verificato un ritardo nel recupero dei dati.

- Archiviazione immediata: i dati sono disponibili per la riproduzione immediata.

Se si sceglie di scaricare le parti non disponibili, si riceve una notifica quando la registrazione è disponibile.

Assegnare e condividere contatti

L'assegnazione e la condivisione dei contatti comporta quanto segue:

- Esaminare le registrazioni assegnate.
- Creare un URL (Uniform Resource Locator) per una registrazione e inviarlo come collegamento ipertestuale ad altri utenti tramite un messaggio di chat o un'e-mail.
- Esportare i file multimediali associati a un contatto.
- Esportare più contatti in una posizione di archiviazione esterna.

Accedere ai contatti assegnati all'utente

La pagina Coda contatti visualizza tutti i contatti che sono stati assegnati all'utente per la calibrazione, la valutazione o la revisione. I contatti possono essere assegnati all'utente tramite *attività* obiettivo di contatto o *attività* ad hoc.

Tipo di attività	Definizione
Attività obiettivo di contatto	Se l'amministratore ha creato un obiettivo di contatto per te, Webex WFO Assegna automaticamente un numero di contatti da completare ogni giorno, settimana o mese. Puoi anche ricevere un obiettivo di contatto per una data specifica.
Attività ad hoc	Contatti a cui un team leader o un amministratore ha assegnato in modo specifico tu.

Nota I contatti devono avere meno di un anno per poter essere visualizzati nella coda contatti. Se un amministratore assegna un'attività ad hoc per i contatti risalenti a più di un anno fa, questa non viene visualizzata nella
coda.

Prerequisiti

- La tua organizzazione utilizza Cisco Quality Management.
- Si dispone delle seguenti autorizzazioni:

  - Visualizza contatti
  - Visualizza obiettivo contatto
  - Valutare il contatto (necessario per completare gli obiettivi di valutazione)
  - Calibrare il contatto (necessario per completare gli obiettivi di calibrazione)
- Un team leader ha assegnato contatti per te in un'attività ad hoc oppure un amministratore ha creato un obiettivo di contatto e lo ha assegnato a te.

Posizione della pagina

Coda contatti

Procedure

Lavorare con le registrazioni assegnate all'utente

1. Leggere le informazioni nelle **colonne Azione**, **Data** di scadenza e **Istruzioni** . Potrebbe essere necessario scorrere lateralmente per visualizzare queste colonne. Questi sono i tipi di azioni:

Azione	Cosa devi fare
Taratura	Valutare il contatto. La tua valutazione viene confrontata con le presentazioni di altri valutatori per garantire la coerenza tra i valutatori.
Valutazione	Valutare il contatto per la qualità.
Rivedere	Riprodurre la registrazione o parte di essa secondo le istruzioni della persona che ha creato l'attività.

2. Fare doppio clic sull'attività. Il contatto si apre in una nuova scheda.
3. Riproduci e valuta il contatto secondo necessità e chiudi la scheda.
4. Tornare alla pagina Coda contatti e fare clic su **Aggiorna** . Se l'attività è terminata, questa scompare dalla pagina.

> **NOTA** Gli obiettivi di contatto possono contenere più di un contatto. La pagina Coda contatti mostra un contatto alla volta per ogni obiettivo assegnato. Una volta terminato di lavorare con il primo contatto
> dall'obiettivo, Webex WFO ti assegna un altro contatto fino a quando non hai completato tutte le attività per quell'obiettivo di contatto.

Aggiungere o rimuovere colonne nella pagina Coda contatti

1. Fai clic su **Impostazioni** . Viene visualizzata la **finestra Configura campi** .
2. Per aggiungere una colonna, selezionare la relativa casella di controllo. Per rimuovere una colonna, deselezionarne la casella di controllo.
3. Fai clic su **Applica**. Viene chiusa la **finestra Configura campi** .

La coda dei contatti contiene le stesse colonne della pagina Interazioni (vedere Personalizzare le colonne nella pagina Interazioni) più i seguenti campi:

Nome colonna	Descrizione
Azione	Il tipo di attività
ID attività ad hoc	ID dell'attività ad hoc per questo contatto
Data di scadenza	Data entro la quale è necessario completare questa attività
Nome attività	Il nome dell'obiettivo dell'attività o del contatto
Istruzioni	Eventuali istruzioni specifiche per l'attività fornite dalla persona che ha creato l'attività

Argomenti correlati

- —Informazioni sul completamento e l'invio di valutazioni e calibrazioni.
- Personalizzare le colonne nella pagina Interazioni: definizioni per le altre colonne visualizzate nella coda contatti.
- Assegna revisioni, valutazioni e calibrazioni manualmente: istruzioni per i team leader per creare un'attività ad hoc.
- Assegna automaticamente revisione, valutazioni e calibrazioni: istruzioni per gli amministratori per creare un obiettivo di contatto.

Contrassegna i contatti per la formazione o le risorse umane

La marcatura dei contatti per la formazione o le risorse umane consente di trovare facilmente questi contatti in un secondo momento per utilizzarli come esempi di formazione o per passare alle risorse umane.

> **Nota** La marcatura dei contatti non invia automaticamente i contatti a un sistema di formazione o HR. Ciò che accade con questi contatti dipende da come l'organizzazione utilizza Webex WFO.

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza contatti.
- Si dispone dell'autorizzazione Mark for Training e/o dell'autorizzazione Mark for HR.
- Le registrazioni rientrano nel proprio ambito.

Posizione della pagina

Interazioni > Fare doppio clic su un contatto

È inoltre possibile aprire Media Player facendo clic su un contatto in una delle seguenti posizioni:

- Pagina Esplora agenti
- Nel riquadro Dettagli di un widget Analytics
- In Esplora dati

Procedure

Contrassegnare un contatto per la formazione

1. Fare doppio clic sul contatto per aprirlo.
2. Fare clic sull'icona Opzioni (angolo in alto a destra della pagina).
3. Selezionare **Segna per formazione**.

Contrassegnare un contatto per HR

1. Fare doppio clic sul contatto per aprirlo.
2. Fare clic sull'icona Opzioni (angolo in alto a destra della pagina).
3. Selezionare Contrassegna **per HR.**

Argomenti correlati

- Trova contatti: consente di trovare i contatti contrassegnati in un secondo momento utilizzando il filtro Contrassegni di registrazione.
- Riproduci contatti
- Taggare un contatto: contrassegnare i contatti è un altro modo per mettere da parte i contatti che si desidera trovare in seguito.

Taggare un contatto

L'amministratore Webex WFO controlla per quanto tempo i contatti sono disponibili nella pagina Interazioni. Tuttavia, se desideri conservare un contatto più a lungo del periodo di conservazione standard della tua organizzazione, puoi taggarlo. L'applicazione di tag a un contatto applica un nuovo tempo di conservazione a tale registrazione. A seconda di come la tua organizzazione utilizza la codifica, Webex WFO conserva i contatti con tag per un periodo di tempo più o meno lungo rispetto ai contatti senza tag (vedi Gestire i criteri di conservazione dei dati per QM e Analytics).

> **Nota** L'applicazione di tag a un contatto sostituisce alcune QM regole del flusso di lavoro. Se si applica un tag prima dell'esecuzione di un flusso di lavoro QM, Webex WFO mantiene tale contatto e tutti i supporti associati, ad esempio audio e
> Registrazioni dello schermo, indipendentemente dai criteri di conservazione del flusso di lavoro. Se si applica un tag dopo l'esecuzione di un flusso di lavoro QM, tale tag influisce solo sull'audio di tale contatto, non sulla registrazione dello schermo. Ciò significa che il criterio del flusso di lavoro QM si applica alla registrazione dello schermo per quel contatto, ma l'aggiunta di tag sostituisce i criteri del flusso di lavoro per l'audio. Se Webex WFO ha riciclato la registrazione audio perché è stato eseguito un flusso di lavoro QM, tale audio viene ripristinato. Per ulteriori informazioni sui flussi di lavoro QM, vedere Automatizzare i flussi dilavoro QM.

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione Tag contatto e/o Rimuovi tag contatto.
- Il ruolo e l'ambito consentono di visualizzare le registrazioni.

Posizione della pagina

Interazioni

Procedure

Taggare un contatto

1. Selezionare il contatto (non aprirlo).
2. Fare clic su **Tagga contatto** (in alto a destra della pagina). L'icona diventa l'icona Rimuovi tag contatto.

Rimuovere i tag da un contatto

La rimozione dei tag da un contatto applica al contatto il periodo di conservazione standard dell'organizzazione.

1. Selezionare il contatto (non aprirlo).
2. Fare clic su **Rimuovi tag contatto** (in alto a destra della pagina). L'icona diventa l'icona Tagga contatto.

Argomenti correlati

- Gestisci i criteri di conservazione dei dati per QM e Analytics: stabilisci i periodi di conservazione della tua organizzazione per i contatti con e senza tag.
- Automatizza i flussi di lavoro QM: crea regole per Webex WFO per gestire automaticamente le registrazioni.

Creare collegamenti ipertestuali alle registrazioni

È possibile creare un URL (Uniform Resource Locator) per una registrazione e inviarlo come collegamento ipertestuale ad altri utenti tramite un messaggio di chat o un messaggio e-mail. Il collegamento punta il browser del destinatario a Interazioni una volta che il destinatario è autenticato attraverso la pagina di accesso WFO Webex. Una volta autenticato il destinatario, la registrazione viene aperta nel lettore multimediale.

Il formato URL di base è il seguente:

http://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

o

https://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>

dove:

<server web> è il nome host o l'indirizzo IP del server che ospita Webex WFO

<contactID> è l'ID contatto per la registrazione.

> **NOTA** GLI URL hanno /ccr dopo l'ID per tutte le registrazioni ad eccezione delle registrazioni radice. Una registrazione radice è una vista dell'amministratore per i tenant che utilizzano solo la registrazione gateway. Un URL senza /ccr alla fine reindirizza a uno con /ccr alla fine.

Esportare un contatto

È possibile scaricare un contatto per riprodurlo al di fuori del lettore multimediale WFO Webex. Webex WFO esporta le registrazioni in formato WebM. Queste registrazioni potrebbero essere riprodotte automaticamente sul tuo dispositivo o potrebbe essere necessario scaricare un lettore multimediale open source come VLC Media Player (disponibile da videolan.com).

Posizione della pagina

Interazioni

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione Esporta registrazioni.
- Si è iscritti alla notifica di esportazione della registrazione.
- Il dispositivo può riprodurre file WebM.

Procedure

Esportare una registrazione

1. Selezionare una registrazione.
2. Fare clic su **Esporta contatto** . Viene visualizzata la **finestra Esporta contatto** .
3. Selezionare il formato per esportare i file multimediali.
4. Fai clic su **Esporta**.
5. Fare clic su **OK.** Al termine dell'esportazione dei contatti, si riceve una notifica.

   > **Nota** Il tempo necessario per esportare un contatto dipende dalla lunghezza della registrazione e dal fatto che includa una registrazione dello schermo.

6. Apri l'elenco Avvisi (l'icona della campana) nella parte superiore della finestra e seleziona l'opzione **Esporta contatto <ID> è pronto per la notifica di download** . Viene visualizzata la **finestra Notifica** avviso.
7. Seguire le istruzioni per scaricare la registrazione.

Argomenti correlati

- Gestione di ruoli e autorizzazioni : ulteriori informazioni sulle autorizzazioni.
- Configura notifiche: ulteriori informazioni sulle notifiche.

Esportare i contatti in blocco

Esportare più contatti in una posizione di archiviazione esterna utilizzando Bulk Contact Export. Dopo aver assegnato una licenza al tenant, chiunque disponga di autorizzazioni di esportazione in blocco può creare un'esportazione. Questa funzione crea una directory all'interno di una posizione di archiviazione esterna selezionata contenente file audio o video nel formato specificato, un file CSV con metadati di contatto e, se applicabile, dati di Analytics con trascrizioni.

Nota L'amministratore Webex WFO determina i metadati che possono essere esportati. Solo i metadati esportabili vengono salvati in CSV formato.

Nota L'esportazione in blocco dei contatti delle registrazioni radice non è supportata.

IMPORTANTE È possibile esportare fino a 1.000 contatti totali al giorno per tenant con l'esportazione in blocco dei contatti. Per esportare più di 1.000 contatti al giorno, aggiungi una licenza Advanced Bulk Contact Export a
Il tuo tenant. Contattare il Customer Success Manager per richiedere questa licenza.

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione per l'esportazione di contatti in blocco. Vedere Gestione di ruoli e autorizzazioni .
- Si dispone di una posizione di archiviazione esterna configurata. Vedere Aggiunta di percorsi di archiviazione esterni.

Posizione della pagina

Interazioni

Procedure

Pianificare l'esecuzione automatica della funzionalità di esportazione dei contatti in blocco a intervalli regolari specificati oppure eseguire immediatamente un'esportazione di contatti in blocco. Monitorare lo stato di una richiesta di esportazione nella pagina Controllo esportazione contatti in blocco (Application Management > Global > Monitoring > Bulk Contact Export Audit).

Pianificare l'esportazione di un contatto collettivo ricorrente

1. Nella pagina Interazioni, creare e salvare un set di filtri (vedere Trovare contatti).

   IMPORTANTE È necessario configurare completamente tutti i filtri aggiunti al set di filtri. Se non si configurano completamente tutti i filtri, l'esportazione in blocco del contesto avrà esito negativo.

   ESEMPIO È possibile aggiungere il **filtro Predictive Net Promoter Score** al set di filtri. Selezionare Uguale dall'elenco **a discesa Operatore** , ma non immettere un numero nel campo Punteggio . La configurazione non completa di questo filtro causerà l'esito negativo dell'esportazione dei contatti in blocco.

2. Fare clic sull'icona **Opzioni** e quindi su **Esportazione** contatti in blocco.
3. Fare clic sulla **scheda Nuova esportazione** .
4. Configurare l'esportazione come definito nei campi descritti di seguito.

   Nome esportazione : immettere un nome per il file di esportazione del contatto in blocco.

   Ricerca salvata: selezionare il set di filtri salvato.

   Posizione di archiviazione: selezionare la posizione di archiviazione esterna in cui si desidera esportare i contatti.

   Tipo di supporto: selezionare il formato di file in cui Webex WFO esporta i file audio e video.

   - **Formati** audio/video: selezionare il formato di file in cui esportare il supporto audio/video. Disponibile solo per contatti con registrazioni audio e dello schermo.
   - **Formati** solo audio: selezionare il formato di file in cui esportare il contenuto multimediale solo audio. Disponibile solo per contatti con registrazioni audio.
   - Nessuno: selezionare **Solo trascrizioni** per esportare solo le trascrizioni.

   Formato output Analytics : seleziona il formato di file in cui desideri esportare i dati di trascrizione di Analytics: JSON o XML. Se selezioni **Nessuno**, Webex WFO non esporta alcun dato di trascrizione di Analytics. Selezionare **Nessuno** per esportare solo un file CSV con metadati.

5. Selezionare **Invia esportazione** pianificata, quindi pianificare l'esportazione come descritto di seguito.

   Settimanale : selezionare uno o più giorni della settimana, quindi selezionare l'ora in quei giorni in cui Webex WFO esporterà i contatti.

   Mensile : selezionare il giorno del mese, quindi selezionare l'ora in quel giorno in cui Webex WFO esporterà i contatti.

6. Fai clic su **Crea**.

Quando si crea un'esportazione pianificata di contatti in blocco, Webex WFO salva l'esportazione. Per modificare l'esportazione, fare clic sulla **scheda Esportazione** contatto salvato e selezionare l'esportazione dall'elenco **a discesa Nome file** di esportazione salvato.

> **Nota** La prima esportazione pianificata (settimanale o mensile) deve essere eseguita dopo la successiva esecuzione pianificata dell'attività Aggiornamento dinamico dell'app. In caso contrario, la prima esportazione pianificata non verrà eseguita,
> Anche se le esportazioni future lo faranno. Per impostazione predefinita, l'attività Aggiornamento dinamico app viene eseguita ogni quindici minuti. Contattare l'amministratore di sistema per verificare questa pianificazione.

Esporta subito i contatti

1. Nella pagina Interazioni, creare e salvare un set di filtri (vedere Trovare contatti).

   > **IMPORTANTE** È necessario configurare completamente tutti i filtri aggiunti al set di filtri. Se non si configurano completamente tutti i filtri, l'esportazione in blocco del contesto avrà esito negativo.

   > **ESEMPIO** È possibile aggiungere il **filtro Predictive Net Promoter Score** al set di filtri. Selezionare Uguale dall'elenco **a discesa Operatore** , ma non immettere un numero nel campo Punteggio . La configurazione non completa di questo filtro causerà l'esito negativo dell'esportazione dei contatti in blocco.

2. Fare clic sull'icona **Opzioni** e quindi su **Esportazione** contatti in blocco.
3. Fare clic sulla **scheda Nuova esportazione** .
4. Configurare l'esportazione come descritto di seguito.

   Nome esportazione : immettere un nome per il file di esportazione del contatto in blocco.

   Ricerca salvata: selezionare il set di filtri salvato.

   Posizione di archiviazione: selezionare la posizione di archiviazione esterna in cui si desidera esportare i contatti.

   Tipo di supporto: selezionare il formato di file in cui Webex WFO esporta i file audio e video.

   - **Formati** audio/video: selezionare il formato di file in cui esportare il supporto audio/video. Disponibile solo per contatti con registrazioni audio e dello schermo.
   - **Formati** solo audio: selezionare il formato di file in cui esportare il contenuto multimediale solo audio. Disponibile solo per contatti con registrazioni audio.
   - Nessuno: selezionare **Solo trascrizioni** per esportare solo le trascrizioni.

   Formato output Analytics : seleziona il formato di file in cui desideri esportare i dati di trascrizione di Analytics: JSON o XML. Se selezioni **Nessuno**, Webex WFO non esporta alcun dato di trascrizione di Analytics. Selezionare **Nessuno** per esportare solo un file CSV con metadati.

5. Selezionare **Invia esportazione immediatamente**.
6. Fai clic su **Crea**.

Requisiti di licenza per l'esportazione di contatti in blocco

Cisco richiede di selezionare un tipo di licenza per l'esportazione in blocco dei contatti.

- **Licenza** standard: esporta fino a 1.000 contatti al giorno tramite l'interfaccia utente.
- **Licenza Performance**: consente di esportare i contatti in blocco configurando più processi di esportazione dei contatti periodicamente durante ogni giorno.

> **Nota** Per impostazione predefinita, ogni batch di esportazione è limitato a 10.000 per processo con la quantità massima di contatti totali al giorno a 40.000 con la licenza Performance. Se c'è bisogno di un aumento di questi
> Limiti, contattare i Servizi professionali Cisco o i Servizi di supporto Cisco.

Dati inclusi nel file di CSV di esportazione dei contatti in blocco

Nella tabella seguente vengono descritti i campi dati inclusi nel file di CSV di esportazione dei contatti in blocco. Se il contatto viene riciclato ma non ancora eliminato in modo permanente, tutti i campi tranne ID contatto visualizzano "######".

Campo	Tipo	Max Lunghezza	Descrizione
ID contatto	Numero intero	64	ID univoco del contatto.
Cognome	Stringa	60	Nome dell'agente.
Nome	Stringa	60	Cognome dell'agente.
Nome gruppo	Stringa	60	Nome del gruppo dell'agente.
Nome team	Stringa	60	Nome del team dell'agente.
Numero chiamante	Stringa	64	ID chiamante o ANI (Automatic Number Identification) della parte chiamante. Visualizza "sconosciuto" se il numero chiamante non è in elenco o è bloccato. Questo campo si applica solo alle chiamate.
Numero chiamato	Stringa	64	Il numero DID o DNIS (Dialed Number Identification Service) del telefono che ha ricevuto la chiamata.

Cam	Tipo	Max Lungh	Descrizione
			Visualizza "sconosciuto" se il numero chiamato non è in elenco o bloccato. Questo campo si applica solo alle chiamate.
Data	Data	10	Data del contatto. Il formato è GG/MM/AAAA.
Ora	Ora	5 + 2	Ora di inizio del contatto. Il formato è HH:MM AM o PM.
Fuso orario	Stringa	60	Fuso orario in cui è stato creato il contatto e registrata la chiamata. **ESEMPIO** America/Chicago **Nota** Questo campo non è in formato UTC.
Punteggio	Numero intero		64 Il punteggio di valutazione assegnato al contatto.
Motivo	Stringa	64	Il motivo per cui la conversazione è stata registrata. Questo motivo è impostato nella regola di registrazione.
Tipo di registrazione	Stringa	64	Tipo di registrazione associato a questo dispositivo. Valido valori: ▪ Registrazione AACC MLS ▪ Registrazione di pacchetti Acme ▪ Registrazione AudioCodes ▪ Registrazione AWS Connect ▪ Registrazione BroadSoft ▪ Registrazione CUBE ▪ Registrazione del punto finale ▪ Notifica dell'evento ▪ Cinque registrazioni 9 VCC

Cam	Tipo	Max Lunghezza	Descrizione
			▪ Registrazione Genesys ▪ IP Office Recording ▪ Registrazione MediaSense ▪ Registrazione di registrazioni multiple ▪ Registrazione di rete ▪ None (Nessuna) ▪ Riconciliazione ▪ Registrazione RTP Logger ▪ Serenova Registrazione ▪ Registrazione della conferenza in un singolo passaggio ▪ Registrazione Sonus ▪ Tipo di registrazione sconosciuto È possibile che non tutti i tipi di registrazione siano disponibili.
Durata chiamata	Durata	8	Il lasso di tempo che intercorre tra la risposta alla chiamata e la chiamata viene interrotta, incluso il tempo di suoneria e il tempo di visualizzazione esteso (se presente) in HH:MM:SS. La durata della chiamata viene ricevuta dal servizio di segnalazione. Questo campo si applica solo alle chiamate. La durata della chiamata mostrata nella tabella Contatti e nel lettore multimediale potrebbe non essere la stessa a causa della differenza tra la "durata dell'evento" (il tempo tra gli eventi) e la "durata della registrazione" (la durata all'interno del file registrato effettivo). In questi scenari, la durata della chiamata sarebbe diversa: ▪ Quando si utilizza il API Controlli registrazione per mettere in pausa,

Cam	Tipo	Max Lungh	Descrizione
			Riprendi o riavvia la registrazione, la durata della registrazione sarà inferiore alla durata effettiva della chiamata. Ad esempio, se una registrazione viene riavviata un minuto dopo l'inizio della chiamata, la durata della chiamata è superiore di un minuto rispetto a la durata della registrazione. ▪ Quando si archivia o si pulisce una chiamata con una lunga durata di squillo, la tabella Contatti mostra la durata dell'evento nel campo Durata chiamata, mentre il lettore multimediale mostra la durata della registrazione nel campo Durata chiamata.
ID agente	Stringa	64	ID di sistema dell'agente.
HR	Booleano	3	Indica se il contatto è stato contrassegnato per HR. Il formato è Sì/No.
Formazione	Booleano	3	Indica se il contatto è stato contrassegnato per formazione. Il formato è Sì/No.
Stato	Stringa	32	Stato di valutazione corrente del contatto. Valido valori: ▪ Senza punteggio ▪ Segnato ▪ In corso ▪ Ha bisogno di approvazione
Tipo di contatto	Stringa	60	Tipo di contatto. Valori possibili: ▪ CHIAMARE ▪ NON_CALL ▪ SCREEN_ONLY ▪ E-MAIL

Campo	Tipo	Lunghezza max	Descrizione
			▪ TESTO ▪ CHIACCHIERARE ▪ SMS
Parte esterna	Stringa		Per i contatti in chat o SMS, l'indirizzo e-mail, il numero di telefono o altro identificatore della persona che ha interagito con l'agente.
Dall'indirizzo	Stringa	512	Filtra le e-mail associate ai contatti non chiamati in base a gli indirizzi e-mail nel campo Da. **NOTA** Questa opzione è disponibile solo quando Analytics è abilitato.
All'indirizzo	Stringa	Nessun limite	Filtra le e-mail associate ai contatti non chiamati in base a gli indirizzi e-mail nel campo A. **NOTA** Questa opzione è disponibile solo quando Analytics è abilitato.
Oggetto	Stringa	1000	Filtra le e-mail associate ai contatti non chiamati in base al campo Oggetto.
Nome valutatore	Stringa	256	Nome della persona che ha valutato il contatto.
Data di valutazione	Stringa	10	Data in cui è stato valutato il contatto. Il formato è GG/MM/AAAA.
Approvato da	Stringa	256	Nome della persona che ha approvato la valutazione.
Modulo di valutazione	Stringa	64	Il nome del modulo di valutazione o calibrazione utilizzato per valutare la conversazione con il cliente.
Calibrato	Booleano	3	Indica se il contatto è stato contrassegnato per la calibrazione. Il formato è Sì/No.

Cam	Tipo	Max Lungh	Descrizione
MAX Silenzio	Durata	8	Durata massima di un evento di silenzio nel contatto. Il formato è HH:MM:SS.
MIN Silenzio	Durata	8	Durata minima di un evento di silenzio nel contatto. Il formato è HH:MM:SS.
AVG Silenzio	Durata	8	Durata media di un evento di silenzio nel contatto. Il formato è HH:MM:SS.
Durata totale del silenzio	Durata	8	Durata totale di tutti gli eventi di silenzio nel contatto. Il formato è HH:MM:SS.
Eventi del silenzio	Numero intero	64	Numero di eventi di silenzio nel contatto.
% Silenzio	Decimale	3	La percentuale della chiamata trascorsa in uno stato di silenzio (durante il quale né il chiamante né l'agente stanno parlando). Il formato è .99.
MAX Talk Over	Durata	8	Lunghezza massima di un evento di conversazione nel contatto. Il formato è HH:MM:SS.
MIN Talk Over	Durata	8	Durata minima di un evento di conversazione nel contatto. Il formato è HH:MM:SS.
AVG Talk Over	Durata	8	Durata media del discorso sugli eventi nel contatto. Il formato è HH:MM:SS.
Conversazione totale sulla durata	Durata	8	Lunghezza totale di tutti gli eventi di conversazione nel contatto. Il formato è HH:MM:SS.
Talk Over Events	Numero intero	64	Numero di talk over events nel contatto.
% Talk Over	Decimale	3	La percentuale di una chiamata di cui si parla sopra. Il formato è .99.

Campo	Tipo	Max Lunghezza	Descrizione
Organizza eventi	Numero intero	—	Numero di eventi di blocco rilevati.
Durata MIN Hold	Durata	—	Durata dell'evento di attesa più breve. Formato = HH:MM:SS.
Durata di attesa MAX	Durata	—	Durata dell'evento di attesa più lungo. Formato = HH:MM:SS.
Durata totale della sospensione	Durata	—	Durata totale del tempo di attesa. Formato = HH:MM:SS.
Durata della sospensione AVG	Durata	—	Tempo medio di attesa in HH:MM:SS.
% di attesa	Decimale	—	Percentuale della chiamata spesa in uno stato di attesa.
Fine di Interazione Flusso di lavoro	Stringa	64	Nome del flusso di lavoro di fine interazione utilizzato per il contatto.
Ogni giorno Flusso di lavoro	Stringa	64	Nome del flusso di lavoro giornaliero utilizzato per il contatto.
Predittiva Valutazione Punteggio	Decimale	3	Il punteggio previsto di un contatto senza una valutazione Punteggio. Webex WFO basa questo punteggio previsto su Dati analitici e punteggi di valutazione precedenti. Webex WFO utilizza i seguenti dati di Analytics: chiamata attributi, attributi dell'agente, hit vocali e desktop attività. Il formato è .99.
Promotore netto Punteggio	Decimale	—	Il punteggio del promotore netto per il contatto fornito dal chiamante.
Rete predittiva Punteggio del promotore	Decimale	3	Il punteggio previsto di un contatto senza un promotore netto Punteggio. Webex WFO basa questo punteggio previsto su

Cam	Tipo	Max Lungh	Descrizione

Campo	Tipo	Lunghezza max	Descrizione
			Dati analitici e punteggi dei promotori netti precedenti. Webex WFO utilizza le seguenti funzionalità di analisi dati: attributi di chiamata, attributi agente, desktop applicazioni, attività desktop, hit vocali e chiamate metadati. Il formato è .99.
Sentimento Punteggio	Stringa	—	Punteggio del sentiment del contatto: positivo, negativo o neutrale.
Punteggio del sondaggio	Decimale	3	Se il contatto ha un sondaggio associato, fornisce il Punteggio del sondaggio, espresso in percentuale in decimali modulo.
Nome sondaggio	Stringa	255	Se il contatto ha un sondaggio associato, fornisce il nome del sondaggio.
ID ACD agente	Stringa	256	ID ACD per l'agente.
Chiamata associata ID	Stringa	256	Se la chiamata prevede una conferenza o un trasferimento, l'ID di l'altro agente.
Anteprima testo	Stringa	—	Un'anteprima dei risultati della ricerca con il filtro Ricerca testuale.
<personalizzato metadati>	Varia	—	Metadati personalizzati associati al contatto.

Argomenti correlati

- Aggiungi posizioni di archiviazione esterne: informazioni su come configurare una posizione di archiviazione esterna.
- Trova contatti: informazioni su come creare e salvare un set di filtri.
- Monitora le esportazioni pianificate di contatti in blocco: visualizza lo stato dell'esportazione.

Valutare i contatti

Gestire i moduli di valutazione

I valutatori utilizzano moduli di valutazione per valutare i contatti degli agenti con i clienti per garantire che gli agenti comunichino in modo efficace e seguano le politiche aziendali.

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione Amministra moduli di valutazione.
- Per ogni modulo, hai un piano per le sezioni, le domande all'interno di ogni sezione e tutte le possibili risposte per ogni domanda.
- Se pesi manualmente i moduli, sai quanto peso ogni sezione contribuisce alla valutazione totale e quanti punti vale ogni domanda.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > QM > QM Gestione moduli di configurazione > valutazione

Procedure

I moduli di valutazione hanno tre componenti principali: sezioni, domande all'interno delle sezioni e opzioni di risposta per ogni domanda.

BEST PRACTICE Fare clic su **Salva bozza** frequentemente. L'anteprima del modulo viene aggiornata ogni volta che si fa clic su
Salva bozza.

Passaggio 1: crea un modulo di valutazione (obbligatorio)

Per completare il modulo, attenersi alla seguente procedura e quindi continuare con Passaggio 2: Creare sezioni (obbligatorio), Passaggio 3: Creare domande (obbligatorio) e Passaggio 4: Creare risposte alle domande (obbligatorio).

1. Fare clic su **Nuovo modulo**.
2. Immettere il nome del modulo nel **campo Nome** .
3. Immettere una descrizione nel campo Descrizione .
4. (Opzionale) Per richiedere l'approvazione per le valutazioni completate, selezionare **Approvazione richiesta**. Per non richiedere l'approvazione, tenere questa casella deselezionata.

5. Selezionare un'opzione di risposta di valutazione.
   - Nessuna risposta dell'agente alle valutazioni con punteggio: gli agenti non possono rispondere alle valutazioni con punteggio.
   - Consenti all'agente di riconoscere le valutazioni con punteggio: gli agenti possono indicare di aver ricevuto le proprie valutazioni.
   - Consenti all'agente di riconoscere e contestare le valutazioni con punteggio: gli agenti possono richiedere che una valutazione venga riassegnata se non sono d'accordo con il punteggio.
6. Il punteggio complessivo di un agente rientra in una delle tre categorie: soddisfa le aspettative, supera le aspettative o necessita di miglioramenti. Per regolare i punteggi limite tra queste categorie (facoltativo), fare clic e trascinare i cursori nella **sezione Intervalli** di bande di punteggio.
7. Selezionare un tipo di modulo.
   - Percentuale: la valutazione viene valutata in base a una percentuale. Le sezioni e le domande sono ponderate (0-100%) e il punteggio finale è una percentuale.

     ESEMPIO Un agente assegna correttamente un punteggio a quattro domande su cinque e le domande hanno lo stesso peso. Il punteggio finale dell'agente è dell'80%.
   - Punti: la valutazione viene valutata in base a un sistema a punti. Le sezioni non sono ponderate; Invece, il numero di punti che una sezione vale determina il suo peso.
8. (Facoltativo, solo punteggio percentuale) Per pesare manualmente i valori della sezione e della domanda, selezionare **Ponderazione** manuale. Per fare in modo che Webex WFO calcoli automaticamente la ponderazione, ignora questo passaggio.

Passaggio 2: Creare sezioni (obbligatorio)

Le sezioni sono gruppi di domande. Ad esempio, un modulo di valutazione potrebbe avere sezioni denominate Saluto, Sicurezza, Risoluzione e Chiusura. Un modulo può avere più sezioni o una sola. Per ulteriori informazioni sulla creazione di sezioni efficaci, vedere Consigli per i moduli di valutazione.

1. Fai clic su **Aggiungi sezione**.
2. Immettere il nome della prima sezione nel **campo Titolo** sezione.
3. (Solo ponderazione manuale) Immettere in che misura questa sezione influenza il punteggio totale del modulo nel **campo %** peso sezione. I pesi per tutte le sezioni devono sommarsi fino al 100%.
4. Ripetere i passaggi da 1 a 3 fino a completare l'aggiunta delle sezioni.
5. (Facoltativo, solo ponderazione manuale) Per assegnare a tutte le sezioni lo stesso peso, fare clic su **Bilancia spessore sezione**.

Passaggio 3: Creare domande (obbligatorio)

1. Fai clic su **Aggiungi domanda**.
2. Immettere il testo della domanda nel **campo Nuova domanda** .
3. (Facoltativo, solo ponderazione manuale) Inserisci in che misura questa domanda influenza il punteggio totale della sezione nel **campo % Peso** domanda. I pesi per tutte le domande in questa sezione devono sommarsi fino al 100%.
4. (Opzionale) Immettere una descrizione della domanda nel **campo Descrizione** . I valutatori vedono questa descrizione mentre utilizzano il modulo per valutare i contatti.
5. Ripetere i passaggi da 1 a 4 fino a completare l'aggiunta di domande a tutte le sezioni.
6. (Facoltativo, solo ponderazione manuale) Per dare lo stesso peso a tutte le domande di una sezione, fai clic su **Bilancia peso** domanda.

Passaggio 4: Creare le risposte alle domande (obbligatorio)

In questo passaggio verranno create le opzioni che i valutatori possono selezionare quando rispondono alle domande sui moduli di valutazione. È possibile aggiungere possibili risposte alle domande in due modi: aggiungendo ogni risposta manualmente o selezionando un gruppo predefinito di risposte.

Opzione 1: aggiungere le risposte manualmente

1. Fai clic su **Aggiungi risposta**.
2. Immettere il testo della risposta nel **campo Opzione 1 Nuova risposta** .
3. (Opzionale) Per creare un'opzione di risposta non applicabile, selezionare **N/D**. Non applicabile Le opzioni di risposta non hanno percentuale o valore in punti e non influiscono sul punteggio totale di una sezione o di un modulo.
4. (Opzionale) Per impostare una risposta come indicatore di prestazioni chiave (KPI), selezionare **KPI.**

   > **Nota** Se il modulo ha più risposte KPI, è necessario impostare la priorità per ogni opzione. Consultare Assegnare priorità alle risposte KPI (necessarie per i moduli con più opzioni di risposta KPI).

5. Immettere la percentuale o il valore in punti per l'opzione di risposta nel **campo Percentuale** o **Punti** .

   > **NOTA** Con i moduli percentuali, una percentuale di 100 conferisce all'agente pieno credito per il lavoro svolto in relazione a questa domanda. Una percentuale pari a 0 non conferisce alcun credito all'agente. Una percentuale da 1 a 99
   > Dà all'agente un credito parziale.

6. Ripetere i passaggi da 1 a 5 fino a completare l'aggiunta delle risposte.
7. (Opzionale) Per modificare la risposta predefinita alla domanda, selezionare la risposta dalla **casella Risposta predefinita** Elenco a discesa.

> **Nota** Tutte le domande hanno risposte predefinite. I valutatori possono rispondere a tutte le domande in un modulo con le loro risposte predefinite durante la valutazione di un contatto.

Opzione 2: aggiungere risposte da un gruppo di risposte

Un gruppo di risposte è un insieme predefinito di opzioni di risposta.

- Selezionare il gruppo dall'elenco **a discesa Aggiungi gruppo di** risposte.

Passaggio 5: pubblicare un modulo di valutazione (obbligatorio)

> **IMPORTANTE** Pubblicare un modulo solo quando la creazione è stata completata. Non è possibile modificare un modulo pubblicato.

- Fai clic su **Pubblica**. Il modulo viene pubblicato immediatamente ed è a disposizione dei valutatori.

Creare un nuovo gruppo di risposte

I gruppi di risposte creati sono visibili a chiunque crei moduli di valutazione. Webex WFO viene fornito con cinque gruppi di risposte predefiniti:

- Crea nuovo gruppo di risposte: due risposte vuote, con la possibilità di aggiungerne altre.
- Risposta singola predefinita: una risposta vuota, con la possibilità di aggiungerne altre.
- Risposta sì/no predefinita: le risposte sono Sì e No.
- Impostazione predefinita Come ha fatto l'agente? - Le risposte sono Supera le aspettative, Soddisfa le aspettative e Ha bisogno di miglioramenti.
- Scala (1–5) Domanda: le risposte consentono agli agenti di guadagnare credito parziale. È possibile regolare la scala per utilizzare più o meno livelli.

1. Selezionare **Crea nuovo gruppo** di risposte dall'elenco **a discesa Aggiungi gruppo di** risposte. Puoi anche selezionare un gruppo di risposte esistente e modificarlo.
2. Scrivere e configurare le opzioni di risposta in base alle esigenze.
3. Fare clic sull'icona del disco .
4. Immettere il nome del nuovo gruppo di risposte nel **campo Nome gruppo** di risposte.
5. Fai clic su **Salva**.

Assegnare priorità alle risposte KPI (necessario per i moduli con più opzioni di risposta KPI)

Se un modulo ha più opzioni di risposta KPI, è necessario classificarle in base alla priorità. La risposta con la priorità più alta selezionata da un valutatore diventa il punteggio finale dell'agente.

ESEMPIO Un modulo ha due opzioni di risposta KPI: arancione e giallo. L'arancione è più alto nell'elenco delle priorità KPI rispetto al giallo, ma il valutatore non seleziona arancione quando valuta un contatto.
Tuttavia, il valutatore seleziona Giallo. Il punteggio finale dell'agente per questo contatto diventa la percentuale o il valore in punti assegnato a Giallo.

1. Scorrere verso il basso fino **alla sezione Priorità** KPI nella parte inferiore della pagina.
2. Fare clic sulle frecce per spostare le domande verso l'alto o verso il basso nell'elenco di priorità.

Spostare una sezione

- Fare clic sulle frecce accanto al titolo della sezione.

Spostare una domanda all'interno di una sezione

- Fai clic sulle frecce accanto al titolo della domanda.

Spostare una domanda in un'altra sezione

1. Fai clic sui tre puntini accanto al titolo della domanda.
2. Selezionare **Sposta in [titolo sezione].**

Eliminare una sezione

1. Fare clic sui tre puntini accanto al titolo della sezione.
2. Fare clic su **Elimina sezione**.
3. Fai clic su Conferma .

Eliminare una domanda

1. Fai clic sui tre puntini accanto al titolo della domanda.
2. Seleziona **Elimina domanda**.
3. Fai clic su Conferma .

Modificare un modulo di valutazione

IMPORTANTE I moduli pubblicati non possono essere modificati. Se è necessario modificare un modulo pubblicato, clonarlo e modificare il clone. Vedere Clonare un modulo di valutazione.

1. Dall'elenco dei moduli, fare clic su **Modifica modulo** (icona a forma di matita).
2. Modificare il modulo in base alle esigenze.

Clonare un modulo di valutazione

Se è necessario creare un nuovo modulo di valutazione simile a un modulo esistente, la clonazione del modulo è molto più semplice rispetto alla creazione del modulo da zero.

1. Dall'elenco dei moduli, fare clic su **Clona modulo** (icona del rettangolo).
2. Immettere il nome del clone nel campo.
3. Fai clic su **Salva**.

Archiviare un modulo di valutazione

È possibile archiviare i moduli pubblicati. I moduli archiviati non possono essere utilizzati per valutazioni future.

1. Dall'elenco dei moduli, fare clic su **Archivia modulo** (icona della casella del file).
2. Fare clic su **Sì**.

Eliminare un modulo di valutazione

È possibile eliminare i moduli modificabili. Se un modulo viene pubblicato, non è possibile eliminarlo. Per disattivare un modulo pubblicato, vedere Archiviare un modulo di valutazione.

1. Dall'elenco dei moduli, fare clic su **Elimina modulo** (icona del cestino).
2. Fare clic su **Sì**.

Filtra i moduli di valutazione

1. Dall'elenco dei moduli, fai clic su **Filtri** (l'icona della canalizzazione, in alto a sinistra della pagina). Viene visualizzato il **pannello Filtri** .
2. Fai clic su **Aggiungi filtro**. Viene visualizzata la **finestra di dialogo Scegli filtri** .
3. Fare clic su un filtro nella **colonna Disponibile** per aggiungerlo oppure fare clic su un filtro nella **colonna Selezionato** per rimuoverlo.
4. Fare clic su **Aggiorna filtri**. Viene chiusa la **finestra di dialogo Scegli filtri** .
5. Fare clic su ciascun filtro e scegliere i relativi criteri.
6. Fai clic su **Applica**. Vengono visualizzate le schede di valutazione che soddisfano tutti i criteri nel set di filtri.

Nota Per cancellare tutti i filtri e visualizzare tutti i moduli, fare clic su **Reimposta.**

Descrizioni dei filtri

La tabella seguente descrive i filtri e i relativi criteri.

Filtro	Descrizione
Creato da	Persona che ha creato il modulo.
Data di creazione	Quando è stato creato il modulo.
Nome modulo	Titolo del modulo.
Ultimo aggiornamento	Data dell'ultima modifica del modulo.
Ultimo aggiornamento da	La persona che ha modificato più di recente il
modulo. Stato	Stato del modulo: Modificabile, Archiviato o
Pubblicato.	

Esportare i moduli di valutazione come file CSV

Per utilizzare i moduli di valutazione offline, è possibile esportare il modulo di valutazione CSV file, aggiungere o modificare i moduli e importare il file.

1. Dall'elenco dei moduli, fare clic sui tre puntini nella parte superiore della pagina.
2. Seleziona **Esporta**. Un file CSV contenente le informazioni su tutti i moduli di valutazione scaricati sul dispositivo.

Importare un modulo di valutazione

1. Dall'elenco dei moduli, fare clic sui tre puntini nella parte superiore della pagina.
2. Seleziona **Importa**.
3. Selezionare il file da importare. I moduli importati vengono visualizzati nell'elenco.

Un file importato deve avere tutte le colonne della tabella seguente, in ordine da sinistra a destra. Per prima cosa esportare i moduli di valutazione come file CSV, modificare il file esportato e importarlo.

IMPORTANTE

Se si aggiunge un nuovo modulo di valutazione tramite importazione CSV, tutti i campi che includono ID (formId, sectionId, questionId e answerId) devono essere 0 (zero). Webex WFO aggiunge automaticamente questi ID quando si importa il modulo.

Se si sta modificando un modulo esistente, non modificare gli ID.

A colonne	Descrizione
formId	ID del modulo di valutazione. Questo è un numero.

A colonne	Descrizione
formName	Nome del modulo di valutazione.
formDescrizione	Testo che descrive il modulo di valutazione.
formStatus	▪ Attivo: il modulo viene pubblicato: è disponibile per la valutazione e non può essere modificato. ▪ Modificabile: il modulo può essere modificato. ▪ Inattivo: il modulo viene archiviato: non può essere utilizzato per le valutazioni.
formApprovalRequired	▪ VERO: le valutazioni completate con questo modulo devono essere approvate. ▪ FALSO: non è richiesta l'approvazione.
formScoreType	▪ Percentuale: la valutazione viene valutata in base a una percentuale. ▪ Punti: la valutazione viene valutata in base a un sistema a punti.
formResponseType	▪ Riconoscimento: gli agenti possono indicare di aver ricevuto il loro Giudizi. ▪ Ricorso: gli agenti possono chiedere che una valutazione venga rivalutata se non sono d'accordo con il punteggio. ▪ Nessuno: gli agenti non possono rispondere alle valutazioni con punteggio.
formBandBreakOne	Il punteggio più basso per "soddisfa le aspettative".
formBandBreakTwo	Il punteggio più alto per "soddisfa le aspettative".
manualePonderazione manuale.	▪ FALSO—Il formulario non utilizza la ponderazione ▪ TRUE: il modulo utilizza la ponderazione manuale.
sectionId	ID della sezione. Questo è un numero.
sectionName	Nome della sezione.
sezioneOrdine	Numero che determina l'ordine di visualizzazione della sezione. Le sezioni sono ordinate prima in base al numero più basso.

A colonne	Descrizione
sezionePeso	Peso assegnato a una sezione compresa tra 0 e 100.
ID domanda	ID della domanda. Questo è un numero.
domandaTesto	Testo dell'interrogazione.
domandaDescrizione	Descrizione della domanda.
domandaOrdine	Numero che determina l'ordine di visualizzazione della domanda. Le domande vengono ordinate prima in base al numero più basso.
domandaPeso	Peso assegnato a una domanda compreso tra 0
e 100. answerId	ID della risposta. Questo è un numero.
answerType	▪ Cumulativo: i punti per questa opzione vengono sommati per ottenere il punteggio finale, presupponendo che non siano selezionate opzioni KPI. ▪ KPI: se un valutatore seleziona questa opzione, il punteggio finale per il modulo cambia in questo valore. ▪ Non applicabile: questa opzione non ha un valore percentuale o in punti e non influisce sul punteggio totale della sezione o del modulo.
answerLabel	▪ Y—Sì. ▪ N—No. ▪ N/D: non applicabile. ▪ <testo>: una risposta personalizzata.
answerIsDefault	▪ FALSO: questa risposta non è la risposta predefinita per la domanda. ▪ TRUE: questa risposta è la risposta predefinita per la domanda.
answerOrder	Numero che determina l'ordine di visualizzazione della risposta. Le risposte sono ordinate prima in base al numero più basso.
Punti di risposta	Numero di punti assegnati alla risposta.

Argomenti correlati

- Consigli per i moduli di valutazione: informazioni approfondite sul funzionamento dei moduli di valutazione e raccomandazioni per la creazione di valutazioni efficaci.
- Configura indicatori KPI: come impostare gli obiettivi KPI e assegnarli a gruppi e team.

Consulenza per moduli di valutazione

Linee guida per valutazioni efficaci

Una valutazione è il risultato finale che si ottiene da una soluzione di registrazione di gestione della qualità. La "Qualità" nella gestione della qualità deriva dalla valutazione dei metodi e del linguaggio utilizzati dagli agenti mentre lavorano con i clienti. Le valutazioni richiamano gli elementi che si desidera vengano utilizzati dagli agenti in una chiamata.

> **ESEMPIO** L'agente risponde a una chiamata dicendo "Buongiorno, sono Bob della XYZ Company, come posso aiutarti oggi?" Il modulo di valutazione contiene tre domande introduttive: L'agente ha utilizzato un
> saluto? L'agente ha identificato se stesso e l'azienda? L'agente ha fatto una domanda a risposta aperta? Il valutatore risponde a ciascuna di queste domande con "sì".

La valutazione indica un comportamento eccellente degli agenti e le aree in cui gli agenti necessitano di miglioramento o formazione. Quando si implementano le valutazioni, considerare le procedure consigliate seguenti:

- Dai priorità alle tue iniziative: inizia con il valore più alto o la massima priorità.
- Stabilire l'aspetto del successo: questo è il comportamento desiderato.
- Crea un registro delle misurazioni e confronta i punteggi nel tempo: scegli un modulo di valutazione e rimani con esso per almeno un trimestre in modo da poter misurare i miglioramenti nel tempo e verificare se la tua formazione e il tuo coaching stanno migliorando le prestazioni.
- Esamina le valutazioni degli agenti e riproduci le chiamate per determinare le cause principali dei problemi: scopri dove si verificano problemi e migliora la formazione attraverso l'analisi delle cause principali.
- Effettuare confronti tra agenti, team e organizzazioni: misurare i progressi a tutti i livelli.
- Andare avanti una volta stabilito il successo: quando non si verificano più problemi in una sezione della valutazione (ad esempio, i saluti dell'agente), è possibile rimuoverla dalla valutazione. Man mano che gli obiettivi aziendali del contact center cambiano, puoi aggiungere nuove sezioni al modulo per migliorare continuamente le prestazioni dei tuoi agenti.

Linee guida per le domande del modulo di valutazione

Considera i seguenti suggerimenti quando scrivi le domande del modulo di valutazione.

Usa domande semplici. Domande semplici consentono a manager e supervisori di indagare sulla causa principale del punteggio basso di un agente.

- Rendi ogni domanda una singola domanda (non usare domande all'interno delle domande).
- Limitare l'ambito di una domanda a un singolo evento misurabile.

> **ESEMPIO** "L'agente ha fatto il possibile?" è una brutta domanda. Cosa significa fare il miglio supplementare? Fare il miglio supplementare sembra lo stesso per ogni contatto? Probabilmente no.
> Invece, identifica le azioni specifiche che gli agenti che fanno il possibile per fare il possibile. Ad esempio, l'agente si è offerto di contattare il chiamante per assicurarsi che il problema fosse stato risolto? Questa domanda chiede un'azione specifica e tutti sapranno cosa significa una risposta "sì" o "no".

- Scrivi la domanda in modo che sia il valutatore che l'agente capiscano chiaramente come si è comportato l'agente.

Usa le domande che richiedono una **risposta** sì o no quando possibile. Le domande sì o no forniscono risposte chiare e concise. Richiedono inoltre meno attività di documentazione e collaborazione per ottenere misurazioni di valutazione coerenti. Questi tipi di risposte sono più oggettivi. Al contrario, gli intervalli numerici richiedono di stabilire criteri per ogni numero nell'intervallo. Ciò rende difficili gli sforzi di collaborazione tra più valutatori.

Organizza le tue domande inserendoli in **sezioni** distinte. La categorizzazione delle domande consente di produrre report dettagliati sulle prestazioni degli agenti e dei team in ciascuna categoria.

- Abbina domande e sezioni al flusso di una chiamata tipica per consentire ai valutatori di assegnare più facilmente un punteggio alle prestazioni degli agenti.

  > **ESEMPIO** È possibile creare tre sezioni denominate Saluto, Immissione ordine e Chiusura.

- Quando utilizzi il punteggio basato sulla percentuale, assegna pesi più elevati alle domande e alle sezioni più importanti.
- Utilizzare non più di dieci sezioni in un modulo di valutazione.
- Non utilizzare più di dieci domande in una sezione.

Decidi se ci sono punti **chiave di errore**. Contrassegnare le domande che riguardano comportamenti critici (come la cortesia) come indicatori di prestazioni chiave (KPI). Se tale domanda viene valutata negativamente, l'intera valutazione fallisce.

Se si utilizzano **punteggi di valutazione predittiva**, scrivere domande relative al tipo di dati che Webex WFO estrae e analizza. Per ulteriori informazioni, vedere Configurare le previsioni .

> **ESEMPIO** È possibile utilizzare QM per misurare la quantità di silenzio in ogni contatto. Il modulo di valutazione chiede: "L'agente ha prestato pronta attenzione al cliente?"

> **ESEMPIO** Hai una categoria di frasi di Analytics chiamata "Saluto" con frasi come "grazie per aver chiamato", "il mio nome è" e "come posso aiutarti oggi". Il modulo di valutazione chiede: "Il L'agente saluta correttamente il chiamante?"

Domande sugli indicatori di prestazioni chiave (KPI)

Per utilizzare le domande KPI, devi prima identificare gli obiettivi aziendali per il contact center. Quando si analizzano gli obiettivi aziendali, è necessario identificare le aree difficili e come misurare il successo nel raggiungimento di tali obiettivi. Ad esempio, è possibile suddividere gli obiettivi aziendali nei seguenti punti:

- Risoluzione del primo contatto (FCR)
- Processo di vendita e competenze
- Conoscenza del prodotto: è possibile utilizzare le valutazioni dei contatti per identificare gli agenti che non dispongono di conoscenze sufficienti sul prodotto e quindi fornire formazione per migliorare la conoscenza del prodotto. Ad esempio, è possibile prendere in considerazione le seguenti domande quando si valuta un agente:
  - L'agente ha una profonda conoscenza del prodotto?
  - Si tratta di un indicatore critico o di un'area di sfida?
- Competenza degli agenti con gli strumenti: gli agenti a volte hanno a che fare con un'ampia gamma di strumenti quando hanno a che fare con un cliente (ad esempio, strumenti di immissione degli ordini, strumenti di produttività degli agenti, strumenti di database o strumenti software personalizzati progettati per l'organizzazione). È possibile utilizzare la valutazione per monitorare la competenza degli agenti con gli strumenti del contact center e quindi fornire formazione per migliorare la competenza degli strumenti.
- Durata media delle chiamate: alcune chiamate sono più lunghe di altre. È possibile utilizzare la valutazione per comprendere quali fattori determinano chiamate più lunghe e quindi fornire soluzioni che si traducono in un minor numero di chiamate lunghe e migliorano la durata media delle chiamate.

Quando sai quali sono i tuoi obiettivi aziendali, puoi incorporarli come risposte alle domande nel modulo di valutazione e assegnare KPI a tali domande. Ciò consente di allineare gli obiettivi degli agenti con gli obiettivi aziendali per il contact center. È quindi possibile utilizzare i moduli di valutazione per misurare le prestazioni degli agenti rispetto agli obiettivi aziendali del contact center.

Un KPI può avere un impatto positivo o negativo sugli obiettivi aziendali del contact center. Il valore assegnato alla risposta KPI riflette tale impatto.

ESEMPIO Gli obiettivi aziendali del contact center sono aumentare le entrate, migliorare la soddisfazione dei clienti e ridurre i costi complessivi. Un agente che trasforma un cliente insoddisfatto in un cliente felice
Ha un impatto positivo sugli obiettivi aziendali del tuo contact center. Un agente che perde una potenziale vendita ha un impatto negativo sugli obiettivi aziendali del tuo contact center.

Come vengono valutate le domande KPI

Una domanda con una o più risposte KPI è etichettata con "KPI" nel **campo Tipo** . Un indicatore KPI sostituisce il punteggio di valutazione finale. Se si dispone di più risposte KPI, assegnare la priorità alle risposte KPI durante la creazione del modulo per determinare quale risposta KPI determina il punteggio finale.

Quando una domanda KPI viene visualizzata in una sezione, QM assegna un punteggio alla domanda KPI come qualsiasi altra domanda. Il valore totale per tale sezione viene visualizzato nel punteggio della sezione, inclusa la domanda KPI. QM conserva i punteggi assegnati a tutte le domande e sezioni. Questi punteggi sono disponibili per la revisione.

È necessario continuare a assegnare un punteggio all'intera valutazione quando una risposta KPI attiva un punteggio finale.

Punteggio basato su percentuali

Quando si crea un modulo di valutazione, è necessario scegliere un punteggio basato sulla percentuale o un punteggio basato suipunti. Il punteggio basato sulla percentuale si basa su un intervallo di numeri interi da 0 a 100. Poiché il valutatore assegna un punteggio a una sezione in un modulo di valutazione basato su percentuale, in tale sezione vengono visualizzati un totale e una percentuale progressivi.

Informazioni sulle sezioni basate su percentuali

Ogni sezione basata sulla percentuale ha il proprio peso che determina quanto influenza il punteggio totale per il modulo di valutazione. Ogni tabulazione di sezione visualizza il relativo spessore di sezione. La somma di tutti i pesi delle sezioni deve essere 100. Questi pesi vengono applicati dopo che tutte le sezioni sono state valutate per arrivare al punteggio complessivo, in percentuale, per la valutazione. Il punteggio complessivo è calcolato come segue:

Punteggio di sezione in percentuale × peso della sezione = punteggio ponderato della sezione Somma di tutti i punteggi delle sezioni ponderate = punteggio totale in percentuale

ESEMPIO

Il modulo ha due sezioni denominate Greet e Assess. La sezione Greet ha un totale possibile di 15 punti e vale il 40% del punteggio complessivo. L'agente ha guadagnato 8 dei possibili 15 punti, ovvero il 60%, per questa sezione. La sezione Valuta ha un totale possibile di 10 punti e vale il

60%.

L'agente ha guadagnato 8 punti, o l'80%, per questa sezione. Il punteggio complessivo è calcolato come segue:

Sezione saluti = 60% × 0,4 = 24%

Valutare la sezione = 80% × 0,6 = 48%

24% + 48% = 72% punteggio complessivo

Informazioni sulle domande basate su percentuali

Ogni domanda basata sulla percentuale ha il suo peso che determina quanto influenza il punteggio totale per la sezione. Il peso viene convertito in punti. Il punteggio massimo per una sezione è del 100% (o 100 punti), indipendentemente dal numero di domande che contiene. Webex WFO utilizza questa formula utilizzata per calcolare il punteggio ponderato per una singola domanda basata sulla percentuale:

(punteggio effettivo ÷ punteggio massimo) × peso = punteggio ponderato

ESEMPIO In una sezione con tre domande, la domanda 1 ha un peso del 50%. Le domande 2 e 3 hanno ciascuna un peso del 25%. Ciò significa che la domanda 1 vale un massimo di 50 punti e le domande 2
E 3 valgono ciascuno un massimo di 25 punti.

La tabella seguente mostra i potenziali punti che una domanda con una scala di risposta 0-5 potrebbe guadagnare se ha un peso del 25% o del 50%. Se un valutatore risponde N/D, Webex WFO tratta il punteggio della sezione come se la domanda non esistesse.

Scala		
Rispondi	**Punti guadagnati (peso della domanda del 25%)**	**Punti guadagnati (peso della domanda del 50%)**
N/D	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

La tabella seguente mostra i potenziali punti che una domanda Sì/No potrebbe guadagnare se ha un peso del 25% o del 50%.

Rispondi	**Punti guadagnati (peso della domanda del 25%)**	**Punti guadagnati (peso della domanda del 50%)**
Sì	25	50

Rispondi	Punti guadagnati (peso della domanda del 25%)	Punti guadagnati (peso della domanda del 50%)
No	0	0
N/D	—	—

Nelle tabelle seguenti vengono illustrati i risultati di diverse sezioni in un modulo di valutazione di esempio.

Esempio di punteggio per una sezione di tre domande

Domanda	Peso	Tipo	Punteggio	Punteggio ponderato
1	50%	Scala 0–5	4	40
2	25%	Scala 0–5	3	15
3	25%	Sì o No	Sì	25
Punteggio di sezione				**80%**

Esempio di punteggio per una sezione di quattro domande

Domanda	Peso	Tipo	Punteggio	Punteggio ponderato
1	60%	Scala 0–5	3	36
2	15%	Scala 0–5	4	12
3	20%	Sì o No	No	0
4	5%	Sì o No	Sì	5
Punteggio di sezione				**53%**

Esempio di punteggio con "non applicabile" (N/D) come risposta

Domanda	Peso	Tipo	Punteggio	Punteggio ponderato
1	60%	Scala 0–5	N/D	—
2	15%	Scala 0–5	4	12
3	20%	Sì o No	No	0

Domanda	Peso	Tipo	Punteggio	Punteggio ponderato
4	5%	Sì o No	Sì	5
Punteggio di sezione				**42.5%**

> **Nota** Una risposta di N/D rimuove tale domanda dal punteggio totale possibile. Quindi, per questo esempio, il punteggio del 43% si basa su un punteggio di 17 su un totale di 40 invece di un totale di 100.

Come vengono valutate le valutazioni basate su percentuali

Quando si salva un modulo di valutazione, il modulo calcola i punti possibili, i punti guadagnati e la percentuale (o punteggio). Queste formule si basano sul numero di sezioni in un modulo di valutazione.

Punti possibili

Il numero totale possibile di punti per un modulo di valutazione con punteggio è la somma dei possibili punti di ciascuna sezione moltiplicata per il numero totale di punti:

Forma possibili punti =
Sezione 1 peso × Sezione 1 Punti possibili
+ Sezione 2 peso × Sezione 2 Punti possibili
+ Sezione 3 peso × Sezione 3 Punti possibili
+ Sezione 4 peso × Sezione 4 Punti possibili

L'esempio seguente mostra come Webex WFO calcola il numero totale possibile di punti per un modulo di valutazione con punteggio con quattro sezioni:

Sezione	Peso	Possibili punti per la sezione	Punti a cui la sezione contribuisce il Modulo
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
Totale punti possibili			**88.75**

Punti guadagnati

Il numero totale di punti guadagnati su una valutazione a punteggio viene calcolato utilizzando la seguente formula:

Modulo Punti totali guadagnati =
Sezione 1 peso × Sezione 1 Punti totali guadagnati
+ Sezione 2 peso × Sezione 2 Punti totali guadagnati
+ Sezione 3 peso × Sezione 3 Punti totali guadagnati
+ Sezione 3 peso × Sezione 3 Punti totali guadagnati

L'esempio seguente mostra come Webex WFO calcola il numero di punti guadagnati su un modulo di valutazione con quattro sezioni:

Sezione	Peso	Punti guadagnati	Punti a cui la sezione contribuisce il Punteggio Totale
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25
4	25%	90	22.5
Totale punti guadagnati			**75**

Punteggio percentuale

La percentuale per un modulo di valutazione con punteggio viene calcolata utilizzando la seguente formula:

Percentuale forma =
Forma punti guadagnati ÷ forma possibili punti

Nell'esempio seguente viene illustrato come Webex WFO calcola il punteggio percentuale delle due tabelle precedenti:

75 ÷ 88.75 = 84.51%

Punteggio basato sui punti

Quando si crea un modulo di valutazione, è necessario scegliere un punteggio basato su punti o un punteggio basato su percentuale. Il punteggio basato sui punti si basa su una gamma di numeri interi. Il numero minimo può essere inferiore a zero.

> **ESEMPIO** Il numero minimo di punti in un modulo è −50 e il numero massimo di punti è 150. Un punteggio di 0 è considerato adeguato o medio. I punti positivi vengono assegnati per l'eccezionale Quando l'agente esegue prestazioni superiori al normale risultato previsto. I punti negativi vengono sottratti per un servizio scadente e indicano che l'agente ha bisogno di ulteriore coaching.

Il punteggio minimo per un modulo di valutazione basato sui punti è il totale di tutti i punteggi minimi assegnati alle domande.

Il punteggio massimo per un modulo di valutazione basato sui punti è il totale di tutti i punteggi massimi assegnati alle domande.

Assegna automaticamente revisione, valutazioni e calibrazioni

Un obiettivo di contatto è un elenco di contatti assegnati ai valutatori per la revisione, la valutazione o la calibrazione. Quando si crea un obiettivo, si specificano i criteri per i contatti e la data di scadenza. Gli obiettivi vengono visualizzati nella pagina Coda contatti dei valutatori.

Prerequisiti

- La tua organizzazione utilizza Cisco Quality Management
- Alcuni criteri di contatto richiedono Cisco Analytics (vedere il passaggio 10 di seguito)
- Si dispone delle autorizzazioni Amministra obiettivi di contatto e di almeno una di queste autorizzazioni:
  - Crea obiettivo di valutazione (necessario per creare obiettivi di valutazione)
  - Crea obiettivo di calibrazione (necessario per creare obiettivi di calibrazione)
  - Crea obiettivo di revisione (necessario per creare obiettivi di revisione)
- Le persone a cui sono assegnati gli obiettivi dispongono delle seguenti autorizzazioni:
  - Visualizza contatti
  - Visualizza obiettivo contatto
  - Valutare il contatto (necessario per completare gli obiettivi di valutazione)
  - Calibrare il contatto (necessario per completare gli obiettivi di calibrazione)

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > QM > QM flussi di contatti > amministrazione degli obiettivi di contatto

Procedure

Visualizza tutti gli obiettivi

- Seleziona **Visualizza obiettivi di** contatto. Gli obiettivi sono ordinati in base all'ID obiettivo.

Creare un obiettivo

1. Seleziona **Crea un nuovo obiettivo**.
2. Inserisci il nome dell'obiettivo nel **campo Nome** .
3. Selezionare il tipo di attività dall'elenco **a discesa Azione** .
4. Immettere il numero di contatti inclusi nell'obiettivo nel **campo Numero di contatti** .
5. Selezionare il tipo di contatto dall'elenco **a discesa Tipo di** contatto.
6. Dall'elenco **a discesa Livello** di contatto, selezionare se il numero di contatti nell'obiettivo è per agente o per team.

   ESEMPIO L'obiettivo è valutare 10 contatti per team. Selezionare Team dall'elenco a discesa Livello di contatto.

7. Seleziona la data di scadenza dell'obiettivo dall'elenco **a discesa Frequenza** obiettivo. Queste sono le tue opzioni:
   - Giorno, settimana o mese: Webex WFO assegna l'obiettivo ogni giorno, settimana o mese.
   - Data specifica: i valutatori devono raggiungere l'obiettivo entro una data e un'ora specifiche. Dopo questa data, l'obiettivo diventa inattivo. Se si seleziona questa opzione, vengono visualizzati i campi Data e ora.
   - Intervallo di date: i valutatori devono raggiungere l'obiettivo tra un intervallo di date specifico. Dopo la data di fine, l'obiettivo diventa inattivo. Se si seleziona questa opzione, vengono visualizzati i campi Data di inizio effettiva e Data di fine effettiva.
8. (Opzionale) Per limitare l'obiettivo ai contatti ricevuti entro un intervallo di tempo specifico, selezionare **Assegna solo un contatto tra queste date** e selezionare la data di inizio e la data di fine.
9. (Opzionale) Immettere le istruzioni per i valutatori nel **campo Istruzioni** .
10. Dall'elenco **a discesa Classificatore** , selezionare il primo criterio per Webex WFO da utilizzare quando si selezionano i contatti per l'obiettivo. Ulteriori campi vengono visualizzati in base alla selezione. Queste sono le tue opzioni:
    - Chiamate inferiori a: (solo chiamata) chiamate di durata inferiore a quella specifica. Immettere la durata o fare clic sull'icona dell'orologio per selezionarla.
    - Chiamate superiori a: (solo chiamata) Chiamate di durata superiore a quella specifica. Immettere la durata o fare clic sull'icona dell'orologio per selezionarla.
    - Ha campo metadati: contatti che dispongono di un particolare campo di metadati, indipendentemente dal valore contenuto in tale campo. Selezionare il campo dei metadati.

- Ha campo metadati con valore: contatti che dispongono di un particolare campo di metadati con un valore specifico. Selezionare il campo dei metadati e immettere il valore.
- A: (solo SMS ed e-mail) Contatti inviati a un destinatario specifico. Immettere il destinatario.
- Da: (solo SMS ed e-mail) Contatti ricevuti da un mittente specifico. Immettere il mittente.
- Oggetto: (solo e-mail) Contatti con una parola chiave specifica nella riga dell'oggetto. Inserisci la parola chiave.
- Chiamata/SMS/e-mail casuale: qualsiasi contatto che rientra nell'ambito del valutatore.
- Motivo: (solo chiamata) Contatti con un valore particolare nel campo Motivo. Seleziona il motivo.
- Punteggio promotore netto predittivo inferiore a: contatti con un punteggio promotore netto previsto inferiore a un numero specifico. Inserisci il punteggio. (Richiede Cisco Analytics)
- Punteggio promotore netto predittivo maggiore di: contatti con un punteggio di promotore netto previsto maggiore di un numero specifico. Inserisci il punteggio. (Richiede Cisco Analytics)
- Punteggio di valutazione predittiva inferiore a: contatti con un punteggio di valutazione previsto inferiore a un numero specifico. Inserisci il punteggio. (Richiede Cisco Analytics)
- Punteggio di valutazione predittiva maggiore di: contatti con un punteggio di valutazione previsto inferiore a un numero specifico. Inserisci il punteggio. (Richiede Cisco Analytics)
- Canale: (solo e-mail, chat e SMS) Contatti che si sono verificati in un canale specifico. Selezionare il canale. Questa opzione viene visualizzata se l'organizzazione utilizza un'integrazione supportata per i contatti sui social media. Le opzioni del canale variano in base ai tipi di social media utilizzati dall'organizzazione.

11. Fare clic su **Aggiungi**.
12. (Opzionale) Selezionare criteri aggiuntivi dall'elenco **a discesa Classificatore** e fare clic su **Aggiungi**. Se Webex WFO non trova contatti che soddisfano il primo classificatore selezionato, cercherà i contatti che soddisfano il secondo classificatore e così via, finché non trova almeno un contatto. Se trova almeno un contatto che soddisfa un classificatore, interrompe la ricerca di contatti che soddisfano altri classificatori che si trovano più in basso nell'elenco.

> **Nota** Se Webex WFO non trova contatti che soddisfano uno dei classificatori per un obiettivo, non assegna l'obiettivo ai valutatori. Se un contatto che soddisfa un classificatore di obiettivi diventa disponibile
> Successivamente, Webex WFO assegna l'obiettivo ai valutatori. Questo ritardo nell'assegnazione degli obiettivi potrebbe impedire ai valutatori di raggiungere tale obiettivo per un determinato periodo di tempo.

13. (Opzionale) Per riordinare i classificatori, selezionare un classificatore e fare clic sulle frecce su o giù. Per eliminare un classificatore, selezionarlo e fare clic su **Rimuovi**.
14. **Nella sezione Utenti** spostare gli analizzatori che devono completare l'obiettivo da **Disponibile** ad **Assegnato**.
15. Selezionare **Attivo** nella **sezione Stato** obiettivo.

    IMPORTANTE Attivare un obiettivo solo quando si è completamente finito di crearlo. Non è possibile modificare un obiettivo attivo.

16. Fai clic su **Salva**.

Copiare un obiettivo

Se è necessario creare un nuovo obiettivo simile a un obiettivo esistente, copiare l'obiettivo è più facile che creare l'obiettivo da zero.

1. Seleziona **Copia un obiettivo** esistente.
2. Selezionare l'obiettivo originale dall'elenco **a discesa Scegli un obiettivo esistente da copiare** .
3. Se necessario, modificare la copia.
4. Selezionare **Attivo** nella **sezione Stato** obiettivo.

    IMPORTANTE Attivare un obiettivo solo quando si è completamente finito di crearlo. Non è possibile modificare un obiettivo attivo.

5. Fai clic su **Salva**.

Modificare le persone assegnate a un obiettivo attivo

L'unica cosa che puoi cambiare di un obiettivo attivo sono le persone che gli sono assegnate.

1. Seleziona **Modifica un obiettivo** esistente.
2. Selezionare l'obiettivo dall'elenco **a discesa Scegli un obiettivo esistente da modificare** .
3. **Nella sezione Utenti** spostare le **persone nella colonna Assegnati** o viceversa.
4. Fai clic su **Salva**.

Modificare un obiettivo

Puoi modificare solo gli obiettivi con stato Modificabile.

1. Seleziona **Modifica un obiettivo** esistente.
2. Selezionare l'obiettivo dall'elenco **a discesa Scegli un obiettivo esistente da modificare** .
3. Modifica l'obiettivo e fai clic su **Salva**.

Eliminare un obiettivo

Non puoi eliminare un obiettivo, ma puoi disattivarlo. Gli obiettivi disattivati non inviano più i contatti alle code dei contatti dei valutatori.

> **IMPORTANTE** La disattivazione di un obiettivo è permanente. Non è possibile riattivare o modificare un obiettivo inattivo, ma è possibile copiarlo. Vedi Copiare un obiettivo.

1. Seleziona **Modifica un obiettivo** esistente.
2. Selezionare l'obiettivo dall'elenco **a discesa Scegli un obiettivo esistente da modificare** .
3. **Nella sezione Stato** obiettivo, selezionare **Inattivo**.
4. Fai clic su **Salva**.

Argomenti correlati

- Accesso ai contatti assegnati: informazioni sugli obiettivi dei contatti dal punto di vista del valutatore

Assegna manualmente revisione, valutazioni e calibrazioni

È possibile creare un'attività in cui uno o più utenti possono calibrare, valutare o rivedere uno o più contatti. Webex WFO aggiunge i contatti assegnati da questa attività alla coda dei contatti per tali utenti (vedere Accedere ai contatti assegnati).

> **Nota** I contatti utilizzati per creare attività devono essere meno di un anno. I contatti risalenti a più di un anno fa non vengono visualizzati nella coda contatti. Per condividere un contatto risalente a più di un anno fa, vedere Creare collegamenti ipertestuali a registrazioni.

Creare un'attività ad hoc

1. Selezionare uno o più contatti.
2. Fare clic su **Crea attività**. Viene visualizzata la pagina Configurazione attività ad hoc.
3. Immettere un nome per l'attività ad hoc.
4. Selezionare il tipo di attività. L'attività selezionata determina quali utenti sono disponibili nel **campo Assegna a** . Webex WFO visualizza solo gli utenti che dispongono delle autorizzazioni per eseguire l'attività specificata.

- **Calibrazione**: è possibile assegnare a più utenti il compito di calibrare i contatti selezionati. Il **campo Modulo di** valutazione viene visualizzato quando si seleziona **Calibra.** Selezionare il modulo che si desidera utilizzare per calibrare il contatto.

  > **Nota** Se si seleziona questa opzione, tutti i contatti non ancora contrassegnati per la calibrazione verranno contrassegnati per la calibrazione dopo aver creato l'attività.

- **Valuta**: è possibile assegnare un solo utente per valutare i contatti selezionati. Il **campo Modulo di** valutazione viene visualizzato quando si seleziona **Valuta**. Selezionare il modulo che si desidera utilizzare per valutare il contatto.

- **Rivedi**: è possibile assegnare a più utenti il compito di rivedere (ascoltare) la chiamata. Il **dispositivo di scorrimento Configurazione** durata riproduzione viene visualizzato quando si seleziona **Rivedi**. Il dispositivo di scorrimento determina la percentuale della chiamata (dall'inizio) che l'assegnatario deve esaminare per completare l'attività. Il valore predefinito è 100%. È possibile selezionare la percentuale in incrementi del 10%.

5. Selezionare gli utenti a cui si sta assegnando l'attività. Se si sta assegnando una calibrazione o una revisione, fare clic su **Seleziona tutto** per aggiungere tutti gli utenti del gruppo all'attività.
6. Immettere una data di completamento per l'attività oppure fare clic sull'icona del calendario e selezionare una data di completamento.
7. (Opzionale) Selezionare la casella di **controllo Notifica al completamento** se si desidera ricevere una notifica quando ogni assegnatario completa l'attività.

   > **Nota** Per ricevere una notifica, è necessario essere assegnati anche alla notifica Obiettivo di contatto completato.

8. (Opzionale) Immettere eventuali istruzioni specifiche per gli assegnatari.
9. Fare clic su **Crea attività**.

Contrassegnare un contatto per la calibrazione

Quando si contrassegna un contatto per la calibrazione, qualsiasi utente il cui ruolo include l'autorizzazione Calibra contatto e che abbia un ambito sul contatto può valutare il contatto in modalità di calibrazione.

I punteggi di una valutazione completata in modalità di calibrazione sono inclusi nel rapporto di calibrazione della valutazione, in cui è possibile confrontare e confrontare i punteggi che tutti i valutatori hanno dato al contatto. Questo ti consente di vedere se i tuoi valutatori danno punteggi coerenti.

Per ulteriori informazioni sulla calibrazione, vedere Calibrare i valutatori.

Contrassegnare un contatto per la calibrazione

1. Nella pagina Interazioni, selezionare un contatto nella tabella dei contatti.
2. Fare clic sull'icona **Contrassegno per calibrazione** .
3. Selezionare il modulo di valutazione desiderato.
4. Fare clic su **OK**.

Valutare un contatto

I valutatori utilizzano il pannello di valutazione all'interno di Media Player per assegnare un punteggio ai contatti di gestione del lavoro degli agenti. Rispondere alle domande in un modulo di valutazione genera un punteggio per il lavoro dell'agente su un singolo contatto. Possono essere valutati contatti di qualsiasi tipo e con qualsiasi tipo di contenuto (voce, schermo, testo e così via). Le statistiche sulle prestazioni nei report QM, Esplora dati e Insights si basano su questi punteggi.

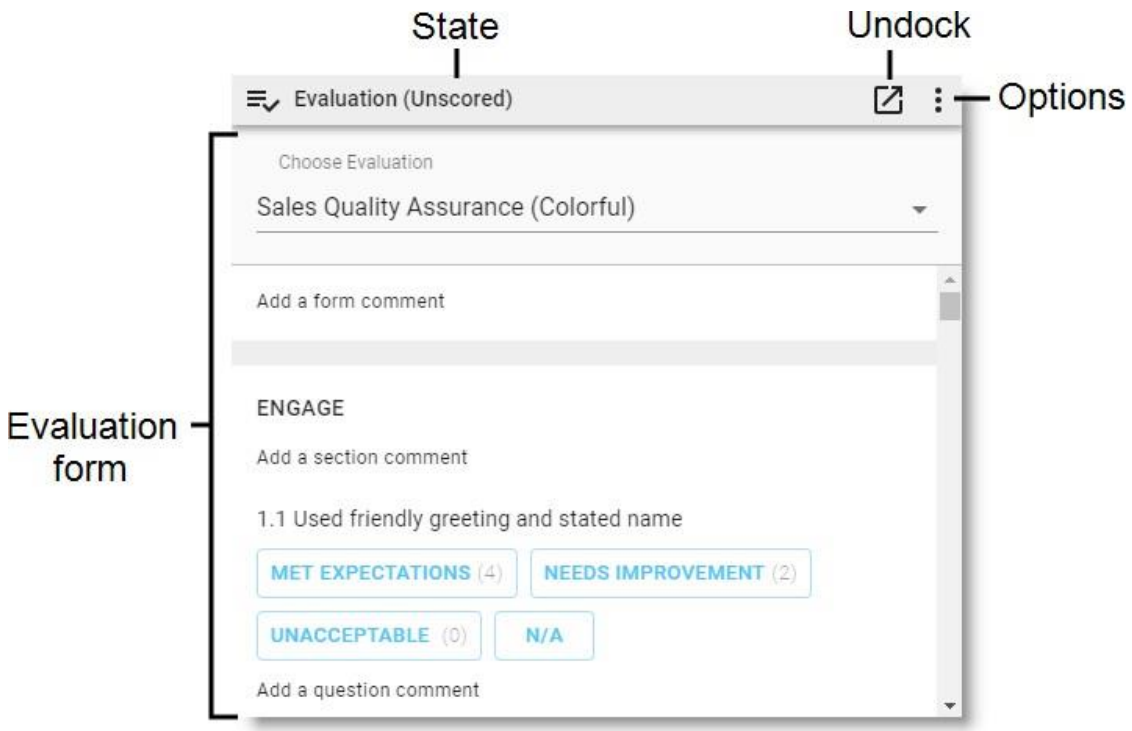
Prerequisiti

- L'organizzazione dispone di licenze QM e Webex WFO Access.
- La tua organizzazione ha creato e pubblicato moduli di valutazione (vedi Gestire i moduli di valutazione).
- Il ruolo e l'ambito consentono di visualizzare le registrazioni.
- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza valutazioni (che consente di accedere in sola visualizzazione ai moduli di valutazione compilati).
- Si dispone dell'autorizzazione Valuta contatti.
- Alcune azioni richiedono autorizzazioni aggiuntive. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione Procedure riportata di seguito.

Posizione della pagina

È possibile accedere al pannello di valutazione in due modi:

- Interazioni > Fare doppio clic su un contatto > pannello di valutazione
- Coda contatti > Fare doppio clic su un pannello di valutazione di un contatto >



Procedure

Visualizzazione di una valutazione in una finestra più grande

- Fai clic sull'icona di sgancio. Per riportare il modulo nella posizione originale, fare clic sull'icona di riaggancio o chiudere la finestra.

> **Nota** Non è possibile sbloccare i moduli se si utilizza un blocco popup. Per sbloccare i moduli, disabilita il blocco popup.

Valutazione manuale di un contatto

1. **Nella scheda Valutazione manuale** , selezionare un modulo di valutazione dall'elenco **a discesa Scegli valutazione** . A volte il modulo di valutazione è già selezionato.

   > **Nota** Non è possibile cambiare il modulo di valutazione se la valutazione è stata avviata da un'altra persona o si trova nello stato Approvazione delle esigenze o con punteggio. Per modificare il modulo per una valutazione in
   > Lo stato Approvazione necessaria o con punteggio, qualcuno con l'autorizzazione Approva valutazione contatto deve rifiutare la valutazione per riportarla allo stato In corso.

2. Se necessario, fare clic su **Riproduci** e **metti** in pausa per esaminare il contatto.

3. Rispondi alle domande nel modulo di valutazione. Il punteggio **corrente e** il **punteggio**di sezione vengono aggiornati man mano che si lavora.
   - Se non riesci a assegnare un punteggio al contatto, fai clic sull'icona ⋮ delle opzioni e seleziona **Impossibile segnare**. Lo stato cambia in **Impossibile ottenere il punteggio** o **Necessità Non può ottenere l'approvazione**.
   - Per impostare tutte le domande senza risposta nelle risposte standard dell'organizzazione, fare clic sull'icona ⋮ delle opzioni e selezionare **Imposta domande senza risposta come predefinite**.
4. (Opzionale) Per aggiungere un commento:
   - Informazioni sul contatto nel suo complesso, fare clic su **Aggiungi un commento** modulo, immettere il commento e fare clic su **Aggiungi commento**.
   - Informazioni su una sezione nel modulo di valutazione, fare clic su **Aggiungi un commento** di sezione, immettere il commento e fare clic su **Aggiungi commento**.
   - Per una domanda nel modulo, fai clic su **Aggiungi un commento** alla domanda, inserisci il commento e fai clic su **Aggiungi commento**.

   NOTA Per aggiungere un commento a un'ora specifica in un contatto audio, immettere il timestamp nella casella **Campi della posizione** prima di fare clic su **Aggiungi commento**. Nel pannello Audio **viene visualizzata** un'icona **C** nella posizione specificata.

   Nota È necessaria l'autorizzazione Crea commento di valutazione per aggiungere commenti alle valutazioni.

5. Per completare la valutazione, fare clic sull'icona ⋮ delle opzioni e selezionare **Completa**. Lo stato cambia in **Punteggio** o **Ha bisogno di approvazione** e il **punteggio** corrente cambia in **Punteggio** finale.

Nota Se si chiude il contatto prima di completare la valutazione, Webex WFO salva automaticamente il modulo e lo contrassegna come In corso. L'agente non vedrà la valutazione fino a quando non è completa.

Visualizza un contatto valutato dall'intelligenza artificiale

- **Nella scheda Valutazione** automatica, visualizzare i punteggi generati automaticamente.

Modificare un contatto valutato dall'intelligenza artificiale

1. **Nella scheda Valutazione** automatica, per ignorare un punteggio generato dall'intelligenza artificiale, fai clic su **Modifica punteggio**.
2. Selezionare **Sì 100%, No 0%** o **N/D**.
3. Aggiungi un commento.

4. Fai clic su **Salva punteggio**. Questo aggiornerà anche il punteggio complessivo.

> **Nota** È possibile utilizzare questa funzionalità solo se si dispone delle autorizzazioni di modifica.

Modificare una valutazione completata

È possibile modificare le risposte per qualsiasi valutazione completata. Per modificare una valutazione completata da qualcun altro, è necessaria l'autorizzazione Modifica qualsiasi valutazione.

1. Fare clic sull'icona ⋮ delle opzioni e selezionare **Modifica**. Lo stato cambia da **Scored** a **In corso**.
2. Modificare la valutazione in base alle esigenze.
3. Fare clic sull'icona delle opzioni e selezionare **Completa**. Lo stato cambia da **In corso** a **Segnato**.

Modificare un commento in una valutazione

A tale scopo, è necessaria l'autorizzazione Modifica commento di valutazione.

1. Fai clic sul commento.
2. Fai clic su **Modifica**.
3. Modifica il commento in base alle esigenze.
4. Fai clic su **Aggiorna commento**.

Eliminare tutte le risposte da una valutazione

È possibile ottenere risposte chiare da qualsiasi valutazione completata. Per cancellare le risposte da una valutazione completata da qualcun altro, è necessaria l'autorizzazione Modifica qualsiasi valutazione. Se lo stato della valutazione è Punteggio, l'eliminazione delle risposte comporta anche l'eliminazione dei dati correlati al punteggio (ad esempio, le metriche nei report di Esplora dati).

- Fare clic sull'icona ⋮ delle opzioni e selezionare **Reimposta modulo**. Lo stato cambia da **In corso** o **Segnato** a **Senza punteggio**.

Valutare un contatto per un esercizio di calibrazione

In un esercizio di calibrazione, più valutatori valutano lo stesso contatto e quindi confrontano i loro punteggi. Gli esercizi di calibrazione aiutano a garantire che gli agenti ottengano punteggi coerenti, indipendentemente da chi valuta i loro contatti. Questi sono i requisiti per far parte di un esercizio di calibrazione:

- Si dispone dell'autorizzazione Calibra contatto.
  - Per calibrare un contatto gestito, è necessaria l'autorizzazione Calibrazione automatica contatto.
- Il contatto è contrassegnato per la calibrazione.
- L'agente di cui si sta valutando il contatto rientra nel proprio ambito (vedere Contrassegnare un contatto per la calibrazione).

1. Fare clic sull'icona ⋮ delle opzioni e selezionare **Modalità**.
2. Fare clic su **Scegli una modalità** e selezionare **Calibrazione**. Lo stato di **valutazione diventa Calibrazione (senza punteggio).**

   Nota Per impostazione predefinita, tutti i contatti sono in modalità di valutazione, anche se sono stati contrassegnati per la calibrazione.

3. Valuta il contatto normalmente. Lo stato cambia in **Calibrazione (In corso).**
4. Fare clic sull'icona delle opzioni e selezionare **Completa**. Lo stato cambia in **Calibrazione (punteggio).**

Stampare una versione di valutazione

- Fare clic sull'icona ⋮ delle opzioni e selezionare **Stampa**. Viene visualizzata la finestra di stampa del browser. Da qui, puoi anche salvare la valutazione come PDF.

Riconosci una valutazione del tuo lavoro

(Per gli agenti) A seconda di come la tua organizzazione utilizza Webex WFO, potrebbe essere necessario rivedere e confermare le tue valutazioni. Questa opzione è disponibile se la persona che ha creato il modulo ha selezionato l'opzione "Consenti all'agente di riconoscere le valutazioni con punteggio" nel modulo.

- Fare clic sull'icona ⋮ delle opzioni e selezionare **Riconosci valutazione**. Un banner con il tuo nome e la data odierna appare sotto il nome del modulo di valutazione.

Fai appello a una valutazione del tuo lavoro

(Per gli agenti) Se non sei d'accordo con una valutazione, potresti essere in grado di richiedere che il tuo lavoro venga rivalutato. Questa opzione è disponibile se la persona che ha creato il modulo ha selezionato l'opzione "Consenti all'agente di riconoscere e contestare le valutazioni con punteggio" nel modulo.

1. Fare clic sull'icona ⋮ delle opzioni e selezionare **Valutazione** ricorso.
2. Inserisci il problema con la valutazione nel campo Fornisci il motivo del **ricorso** .
3. Fai clic su **Ricorso**. Un banner con il tuo nome e la data odierna appare sotto il nome del modulo di valutazione. Se ricevi avvisi o e-mail su nuove valutazioni, riceverai un aggiornamento quando qualcuno esaminerà il tuo ricorso.

Esaminare un punteggio di valutazione contestato

Per ricevere una notifica quando un agente presenta ricorso contro una valutazione completata, è necessario essere assegnati alla notifica di richiesta di ricorso per la valutazione (vedere Configurazione delle notifiche). Quando ricevi una notifica di ricorso, esegui una delle due operazioni seguenti:

- Rivedere la valutazione e fare clic su **Completa**.
- Fare clic su **Completa** senza modificare nulla.

Approvare una valutazione completata

Questa opzione è disponibile se la persona che ha creato il modulo ha selezionato l'opzione "Approvazione richiesta" nel modulo. È necessaria l'autorizzazione Approva valutazione contatto per approvare una valutazione completata da un altro utente. Per approvare una valutazione a cui è stato assegnato un punteggio, è necessaria l'autorizzazione Auto-approvazione valutazione contatti. Per ricevere una notifica quando una valutazione richiede l'approvazione, è necessario essere assegnati alla notifica di approvazione della valutazione (vedere Configurazione delle notifiche).

- Fare clic sull'icona ⋮ delle opzioni e selezionare **Approva**. Lo stato cambia da **Approvazione necessaria** a **Punteggio**.

Rifiutare una valutazione completata

Questa opzione è disponibile se la persona che ha creato il modulo ha selezionato l'opzione "Approvazione richiesta" nel modulo. A tale scopo, è necessaria l'autorizzazione Approva valutazione contatto. Per ricevere una notifica quando una valutazione richiede l'approvazione, è necessario essere assegnati alla notifica di approvazione della valutazione (vedere Configurazione delle notifiche).

- Fare clic sull'icona ⋮ delle opzioni e selezionare **Rifiuta**. Lo stato cambia da **Richiede approvazione** a **In corso**.

Argomenti correlati

- Gestione dei moduli di valutazione: consente di creare, modificare, pubblicare e archiviare i moduli utilizzati per le valutazioni.
- Contrassegnare un contatto per la calibrazione: rendere un contatto parte di un esercizio di calibrazione.
- Configura notifiche: sottoscrivere notifiche o assegnare notifiche ad altre persone.
- Gestisci ruoli e autorizzazioni : crea ruoli e assegna loro autorizzazioni.

Calibrare i valutatori

Una calibrazione è un tipo speciale di valutazione che consente a più utenti di valutare un singolo contatto. La calibrazione aiuta a garantire la coerenza tra i valutatori consentendo di confrontare il modo in cui diversi valutatori hanno completato la stessa valutazione.

Se un contatto è contrassegnato per la calibrazione, un valutatore può compilare il modulo di valutazione come calibrazione e valutazione di qualità standard. Assicurarsi di selezionare la modalità appropriata quando si valuta un contatto.

Solo il rapporto di calibrazione di valutazione include il punteggio di calibrazione. Né i risultati del team né dell'agente in Dashboard o Report includono il punteggio di calibrazione.

Nota Quando un contatto viene valutato come valutazione di qualità standard, viene visualizzato come punteggio quando si cerca Tutte le valutazioni o Le mie valutazioni. Quando viene valutato come calibrazione, appare come punteggio
Quando cerchi Le mie calibrazioni in sospeso.

Trova i contatti contrassegnati per la calibrazione

1. Nella pagina Interazioni, fare clic sull'icona **Elenco** filtri. Viene visualizzato il pannello Filtri.
2. Configurare un set di filtri che includa il **filtro Ambito** di ricerca, con i criteri di **Calibrazioni** in sospeso.
3. Fai clic su **Applica**. I risultati del filtro visualizzano tutti i contatti all'interno dell'ambito contrassegnati per la calibrazione.

Rapporto di calibrazione di valutazione

Il rapporto di valutazione visualizza i risultati del punteggio di valutazione calibrato. Riporta solo valutazioni valutate contrassegnate per la calibrazione. Non visualizza i punteggi di valutazione standard. Utilizza questo report per valutare i tuoi valutatori.

Nota Per accedere a questo report, è necessario attivare l'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.

Nota La generazione di questo report potrebbe richiedere alcuni minuti.

Analizzare i dati di valutazione

Oltre ai rapporti di valutazione standard, puoi utilizzare Analytics anche per prevedere i punteggi dei promotori netti o dei punteggi di valutazione.

Visualizzare i report di valutazione 554
Configurare le previsioni 555

Visualizzare i report di valutazione

In Webex WFO, il tempo associato a un contatto è il momento in cui il contatto si è verificato presso la sede dell'agente. Se il fuso orario associato al contatto è sconosciuto a Webex WFO, l'ora viene visualizzata in Greenwich Mean Time (GMT).

I punteggi sono arrotondati per le singole sezioni in moduli di valutazione e sondaggio. Tuttavia, nei report che mostrano le medie delle sezioni per agenti, team e gruppi, i punteggi delle sezioni vengono prima aggiunti e calcolati come media prima di essere arrotondati per eccesso. Di conseguenza, la media visualizzata nei report varierà leggermente dal numero calcolato sommando i punteggi delle sezioni visualizzati in un modulo di valutazione o sondaggio e quindi calcolando la media.

Per informazioni sui report standard di QM e WFM forniti con Webex WFO e per istruzioni su come eseguire un report standard, vedere QM report standard e WFM report standard.

Configurare le previsioni

Con le previsioni, puoi configurare Webex WFO per stimare il punteggio del promotore netto o il punteggio di valutazione di un contatto. In base al punteggio previsto, è possibile creare un flusso di lavoro automatizzato che invia il contatto a un valutatore. Le previsioni aiutano i tuoi valutatori a concentrarsi sui contatti che hanno maggiori probabilità di portare al coaching degli agenti.

Il motore predittivo combina i punteggi dei contatti negli ultimi sei mesi con i dati di Analytics e crea un nuovo modello ogni settimana. Il giorno predefinito per creare un nuovo modello è la domenica, ma un amministratore di sistema può selezionare un giorno diverso.

Prerequisiti

- La tua organizzazione dispone di una licenza Analytics Essentials o Analytics Enterprise.
- Si dispone dell'autorizzazione Amministra analisi predittiva.
- Si dispone di un ambito sul gruppo di agenti a cui si riferisce la previsione. Devi avere un ambito sul gruppo, non solo sui team all'interno del gruppo.
- Per i punteggi predittivi dei promotori netti, hai almeno 1.000 contatti con i punteggi dei promotori netti associati.
- Per le valutazioni predittive, hai almeno 1.000 contatti valutati con lo stesso modulo.

Posizione della pagina

Varia. Per ulteriori informazioni, vedere le procedure riportate di seguito.

Procedure

La configurazione delle funzionalità predittive in Webex WFO prevede due passaggi: la creazione di un modello e l'applicazione del modello. Per creare il modello, è necessario innanzitutto fornire al motore predittivo i punteggi per i contatti esistenti.

Punteggi predittivi del promotore netto

Il modello Predictive Net Promoter Score utilizza i contatti dei clienti, le prestazioni degli agenti, i risultati vocali e altri fattori per determinare un probabile Net Promoter Score per il contatto. I punteggi creati dal modello vengono visualizzati nel campo Punteggio promotore netto predittivo nella pagina Interazioni e nel dashboard Punteggio promotore netto predittivo in Esplora dati. È inoltre possibile aggiungerli ai dashboard sia in Data Explorer che in Cisco Data Management.

Webex WFO crea punteggi predittivi del promotore netto solo per i contatti audio. Altri tipi di contatti non supportano i punteggi predittivi dei promotori netti.

Configurare il modello predittivo Net Promoter Score

1. Nella pagina Gestione metadati (Gestione applicazioni > QM > QM configurazione > Gestione metadati), creare un nuovo campo metadati. Per ulteriori informazioni, vedere Gestione dei campi di metadati personalizzati.

   IMPORTANTE Inserire "Net Promoter Score" nel **campo Etichetta** metadati. Questa etichetta non distingue tra maiuscole e minuscole.

2. Configura il campo dei metadati Net Promoter Score appena creato con le informazioni sul Net Promoter Score dei tuoi clienti.

   NOTA Vedere Aggiungere sondaggi post-chiamata ai contatti per integrare i punteggi dei promotori netti acquisiti nei sondaggi post-chiamata.

   Il motore predittivo estrarrà le informazioni necessarie e creerà un modello la domenica successiva.

Applicare il modello predittivo Net Promoter Score

- Nella pagina Gestione attività (Gestione applicazioni > Analytics > Gestione attività), creare una nuova attività. Selezionare **Predictive Net Promoter Score** dall'elenco **a discesa Tipo** . Per ulteriori informazioni, consulta Creazione di attività di Analytics .

Punteggi di valutazione predittiva

Il modello di punteggio di valutazione predittiva utilizza una varietà di fattori per determinare un punteggio di valutazione probabile (su un modulo di valutazione specifico) per il contatto. I punteggi previsti vengono visualizzati nel campo Punteggio valutazione predittiva nella pagina Interazioni e nel dashboard Valutazioni predittive in Esplora dati. È inoltre possibile aggiungerli ai dashboard sia in Data Explorer che in Cisco Data Management.

Webex WFO crea punteggi di valutazione predittiva solo per i contatti audio. Altri tipi di contatti non supportano i punteggi di valutazione predittiva.

Ogni modulo di valutazione ha bisogno del proprio modello. Per creare modelli per più moduli, attenersi alla seguente procedura per ciascun modulo.

Configurare il modello di punteggio di valutazione predittiva

1. Nella pagina Gestione modulo di valutazione (Gestione applicazioni > QM > QM configurazione > Gestione moduli di valutazione) creare un modulo di valutazione attivo. Vedere Gestione dei moduli di valutazione e

Consigli per i moduli di valutazione per ulteriori informazioni.

2. Nella pagina Gestione frasi (Gestione applicazioni > Analytics > Gestione frasi), creare frasi e categorie strettamente correlate alle domande poste dal modulo di valutazione. Per ulteriori informazioni, vedere Creare e gestire frasi e categorie di frasi.

   ESEMPIO Il modulo di valutazione chiede: "L'agente ha salutato correttamente il chiamante?" Hai una categoria di frasi di Analytics chiamata "Saluto" con frasi come "grazie per aver chiamato", "mio
   Nome è" e "come posso aiutarti oggi".

3. Utilizza il modulo di valutazione per valutare manualmente almeno 1.000 contatti.
4. Nella pagina Amministrazione flusso di lavoro (Gestione applicazioni > QM > QM flussi di contatti) creare un flusso di lavoro che applichi il modulo alle chiamate in arrivo.

   IMPORTANTE Il flusso di lavoro deve applicare il modulo di valutazione prima o contemporaneamente al caricamento dell'audio del contatto in Webex WFO. I contatti non ricevono predittivi
   Punteggi di valutazione se il modulo di valutazione viene applicato dopo il caricamento dell'audio. Per ulteriori informazioni, vedere Automatizzare QM flussi di lavoro.

Applicare il modello di punteggio di valutazione predittiva

- Nella pagina Gestione attività (Gestione applicazioni > Analytics > Gestione attività), creare una nuova attività. Selezionare **Punteggio di valutazione** predittiva dall'elenco **a discesa Tipo** . Selezionare la casella di **controllo In corso** . Per ulteriori informazioni, consulta Creazione di attività di Analytics.

Procedure consigliate

Informazioni generali

I punteggi predittivi hanno lo scopo di integrare (non sostituire) i contatti segnati manualmente.

Sebbene non esista un numero ideale di punteggi che creino un modello perfetto, è necessario mantenere un gran numero di contatti segnati (almeno 1.000) affinché il modello diventi più accurato nel tempo. Il modello predittivo continua ad apprendere man mano che riceve più dati, ma non utilizza dati più vecchi di sei mesi. Per mantenere il modello accurato, è necessario continuare a fornirgli dati, estraendo più punteggi del promotore netto o continuando a utilizzare il modulo di valutazione per le valutazioni manuali. Se il numero di punteggi disponibili scende al di sotto di 50, il modello smetterà di funzionare.

Puoi creare un'attività Analytics ad hoc utilizzando le funzioni predittive. Tuttavia, i modelli predittivi utilizzano dati solo degli ultimi sei mesi. Se si esegue un'attività ad hoc su contatti più vecchi di sei mesi, è meno probabile ottenere dati accurati.

Per ottenere risultati ottimali, il tempo di conservazione di Analytics (impostato nella pagina Configurazione di Analytics) deve essere di almeno sei mesi. Vedi Configurazione di Analytics.

Ottimizza periodicamente le tue frasi e categorie. L'ottimizzazione consente di garantire che le categorie e le frasi siano pertinenti e restituiscano le chiamate necessarie per l'analisi. Seguire le procedure consigliate per l'ottimizzazione.

Punteggi predittivi del promotore netto

WFM dati migliorano notevolmente l'accuratezza del modello Predictive Net Promoter Score.

Valutazioni predittive

Creare frasi e categorie utilizzando la lingua utilizzata dagli agenti che i chiamanti hanno maggiori probabilità di utilizzare.

Crea frasi e categorie che coprono una varietà di possibili frasi che gli agenti potrebbero dire. Gli agenti in genere non ripetono gli script alla lettera. L'uso di più frasi aiuta ad aumentare la probabilità che Webex WFO restituisca una frase hit.

Oltre a creare frasi e categorie correlate alle domande poste dal modulo di valutazione, prendi in considerazione la creazione di frasi e categorie per le risposte che i chiamanti potrebbero fornire. Ad esempio, in risposta alla domanda: "Hai avuto incidenti negli ultimi cinque anni?" è probabile che le risposte dei chiamanti siano qualcosa del tipo: "No, non ho avuto incidenti" o "Sì, ho avuto un incidente". Se l'agente si discosta in modo significativo dal copione, la risposta del chiamante potrebbe aiutare Webex WFO a riconoscere una frase colpita.

Se è necessario rivedere il modulo di valutazione utilizzato da Webex WFO per creare un modello di punteggio di valutazione predittiva, creare un nuovo modulo anziché modificare il modulo esistente. Se il modulo di valutazione viene modificato e l'ID del modulo rimane lo stesso, il modello non verrà aggiornato per tenere conto della modifica. Di conseguenza, i punteggi previsti saranno meno accurati. Vedi Gestione dei moduli di valutazione

Calibrare i valutatori utilizzando i moduli di valutazione utilizzati per i punteggi predittivi. Il modello di punteggio di valutazione predittiva diventerà più accurato nel tempo se i dati su cui si basa sono accurati e coerenti. Ad esempio, se c'è una differenza dal 10% al 15% nei punteggi di valutazione manuale, i punteggi di valutazione predittiva avranno una differenza ancora maggiore. Vedere Calibrare i valutatori.

In molti contact center, è comune che un contatto ottenga un punteggio molto alto o un punteggio molto basso. Tuttavia, la mancanza di punteggi a medio raggio può comportare previsioni meno accurate perché il modello non ha abbastanza informazioni per imparare come appare un contatto a medio raggio. Istruisci i tuoi valutatori a dare punteggi di fascia media ogni volta che sono appropriati invece di segnare un contatto molto alto o molto basso.

Affinché un contatto riceva un punteggio di valutazione predittiva, questo deve essere elaborato con un flusso di lavoro QM che assegni un modulo di valutazione prima o contemporaneamente al caricamento dell'audio. Se l'audio di un contatto viene caricato in Webex WFO prima che il contatto riceva un modulo di valutazione, è necessario utilizzare attività ad hoc con punteggio di valutazione predittiva per generare punteggi predittivi per questo contatto. Vedi Creare attività di Analytics.

Differenze tra punteggi predittivi e punteggi manuali

Se vedi differenze significative tra i punteggi predittivi e i punteggi forniti dai valutatori umani, la causa potrebbe essere uno dei due problemi.

Differenze tra valutatori umani

Poiché il modello di punteggio di valutazione predittiva utilizza i punteggi dei valutatori umani per apprendere nel tempo, le incoerenze nei punteggi tra i valutatori possono confondere il modello. Per correggere questa incoerenza, si consiglia quanto segue:

- Come organizzazione, decidi quale quantità di variazione tra i valutatori umani è accettabile. Tieni presente che il modello di valutazione predittiva varierà di più.
- Calibra regolarmente i tuoi valutatori per mantenere la coerenza nel punteggio.
- Verifica che le categorie e le frasi siano allineate alle domande di valutazione. Cerca i falsi positivi o negativi che si verificano comunemente e regolali secondo necessità.

Differenze nelle chiamate valutate

Webex WFO crea un punteggio di valutazione predittiva per tutte le chiamate associate ai moduli di valutazione utilizzati per creare i modelli. Se i tuoi valutatori umani valutano manualmente tipi specifici di chiamate anziché chiamate casuali, potresti notare differenze nei punteggi perché i due gruppi di chiamate confrontati sono diversi. In altre parole, stai confrontando mele e arance. Considera questi esempi:

- I flussi di lavoro vengono utilizzati per selezionare le chiamate con tempi di gestione lunghi o brevi e le chiamate gestite dai nuovi agenti per la valutazione manuale. Questi sono tutti diversi dalle chiamate medie e vengono valutati in modo diverso.
- I tuoi valutatori non valutano chiamate molto lunghe o molto brevi. Queste chiamate avrebbero punteggi molto diversi dalle chiamate medie.
- Quando ci sono molte chiamate in coda, i team leader o i supervisori gestiscono le chiamate per ridurre i tempi di attesa. I valutatori non valutano le chiamate gestite dai team leader o dai supervisori.
- Recentemente hai riqualificato i tuoi agenti o i tuoi valutatori. I punteggi manuali sono immediatamente diversi in risposta all'allenamento, ma i punteggi predittivi potrebbero richiedere del tempo per recuperare. Per vedere l'impatto della riqualificazione, regolare l'intervallo di date per i punteggi predittivi in modo che corrispondano alla data in cui la riqualificazione ha avuto effetto.

Per confrontare accuratamente i punteggi manuali e predittivi, assicurati di confrontare i punteggi di date e tipi di chiamata simili.

Argomenti correlati

- Gestire campi di metadati personalizzati
- Aggiunta di sondaggi post-chiamata ai contatti
- Configura analisi
- Creazione di attività Analytics
- Gestire i moduli di valutazione
- Consulenza per moduli di valutazione
- Creare e gestire frasi e categorie di frasi
- Automatizza i flussi di lavoro QM
- Calibrare i valutatori

Monitora gli agenti in tempo reale

La pagina Monitoraggio agente consente di ascoltare una chiamata e visualizzare lo schermo di un agente in tempo reale. Utilizza il monitoraggio in tempo reale per garantire la qualità del servizio clienti e la competenza degli agenti nella gestione dei contatti con i clienti e degli strumenti associati.

Con il monitoraggio audio in diretta, puoi ascoltare (ma non interagire) con qualsiasi parte durante una chiamata. Con il monitoraggio dello schermo in tempo reale, è possibile visualizzare l'attività dello schermo di un agente, indipendentemente dal fatto che tale agente sia in chiamata o meno. È possibile monitorare un solo agente alla volta.

> **NOTA** Il campo Smart Desktop Client - Priorità registrazione schermo nella pagina Impostazioni globali QM consente di impostare dove avviene la registrazione dello schermo (sul thin client o sull'endpoint/PC) quando un agente
>
> ha effettuato l'accesso a entrambi. (Vedi Configurare QM impostazioni globali).

Prerequisiti

- L'organizzazione dispone di una delle seguenti combinazioni di licenze:
  - Gestione qualità (QM): monitoraggio dello schermo e dell'audio
  - Registrazione di conformità (CR) con la licenza di monitoraggio aggiuntiva: fornisce il monitoraggio dello schermo
  - Workforce Management (WFM) con licenza di monitoraggio aggiuntiva: fornisce il monitoraggio dello schermo
- Si dispone dell'autorizzazione Monitoraggio agente.
- Stai utilizzando Chrome, Firefox o Edge Chromium come browser.
- (per il monitoraggio dello schermo dal vivo) Sia tu che l'agente disponiate dell'autorizzazione Monitoraggio schermo in tempo reale.
- (per il monitoraggio dello schermo dal vivo) Smart Desktop è installato sui PC agenti.
- (per il monitoraggio audio in diretta) Sia tu che l'agente disponiate dell'autorizzazione Monitoraggio audio in diretta.
- (per il monitoraggio audio in diretta) L'agente è attualmente in chiamata.
- (per il monitoraggio audio in diretta) Webex WFO registra le chiamate degli agenti tramite registrazione desktop (endpoint) o registrazione server (Cisco BiB o Avaya DMCC). Il monitoraggio audio in diretta non è disponibile se il sistema utilizza soluzioni di registrazione gateway o CCaaS in cui il fornitore CCaaS registra l'audio.
- (solo per ambienti NAT) L'ambiente WFO Webex include un server STUN/TURN configurato.
- Le porte TCP/UDP 49152–65535 sono aperte nel firewall.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > monitoraggio globale > > degli agenti

Procedure

Filtrare l'elenco degli agenti

- Per impostazione predefinita, la pagina visualizza tutti gli agenti connessi all'interno del proprio ambito insieme al relativo stato corrente. Per individuare più facilmente l'agente che si desidera monitorare, utilizzare i **filtri a discesa Gruppo**, **Team** e **Agente** per restringere l'elenco degli agenti.

- Restringi ulteriormente l'elenco degli agenti selezionando Mostra **solo utenti** connessi o **Client desktop** Caselle.

Casella di controllo	Cosa ti mostra
Mostra solo gli utenti connessi	Agenti che possono essere monitorati in questo momento. Sono o ▪ È stato eseguito l'accesso a un computer in cui è installato Smart Desktop Capture ed è connesso al server *app WFO Webex o* ▪ Registrato tramite registrazione di rete e associato a un dispositivo tramite la pagina Associazioni dispositivi (vedere Associare telefoni ad agenti, gruppi di registrazione e tipi di registrazione)
Desktop Client	Agenti che hanno effettuato l'accesso a un computer dotato di Smart Desktop Capture installato.
Monitor dal vivo	Agenti che dispongono di Live Screen Monitoring e/o Live Audio Autorizzazione di monitoraggio.

- È inoltre possibile limitare i risultati scegliendo il numero di dati dei giorni precedenti da visualizzare.
- Fai clic su **Ripristina** in qualsiasi momento per ripristinare le impostazioni di filtro predefinite.

Monitorare l'audio di un agente

È possibile ascoltare l'audio solo se l'agente è in chiamata.

PREREQUISITO Il monitoraggio audio richiede una licenza QM. Non è disponibile con la licenza Monitoring.

NOTA Prima di avviare un monitor audio in diretta, verificare sempre che l'agente abbia effettuato l'accesso.

NOTA Se si utilizza un telefono Cisco senza auricolare, potrebbe essere necessario sollevare il ricevitore prima di iniziare il monitoraggio audio in diretta.

1. Fai clic sull'icona di monitoraggio audio dell'agente . Il colore dell'icona indica lo stato di monitoraggio dell'agente.

Colore	Cosa significa
Nero	L'agente può essere monitorato. ▪ L'agente è configurato per la registrazione desktop e dispone di Smart Desktop Client in esecuzione sul PC con le autorizzazioni corrette per il monitoraggio audio in diretta. ▪ L'agente è configurato per la registrazione del server e viene assegnato a un dispositivo monitorato nella pagina Associazioni dispositivi (Gestione applicazioni > QM > QM configurazione > Associazioni dispositivi).
Grigio	Impossibile monitorare l'agente. ▪ L'agente è configurato per la registrazione desktop ma non ha effettuato l'accesso, non dispone di Smart Desktop Client in esecuzione sul PC o non dispone delle autorizzazioni corrette per il monitoraggio in tempo reale. ▪ L'agente è configurato per la registrazione server ed è offline o non assegnato a un dispositivo monitorato nella pagina Associazioni dispositivi (Gestione applicazioni > QM > QM configurazione > Associazioni dispositivi).
Verde	L'agente viene monitorato.
Giallo lampeggiante	L'agente è disponibile ma per qualche motivo non può essere monitorato.
Rosso	Si è verificato un errore di connessione e l'agente non può essere monitorato.

Webex WFO non tiene traccia né fornisce il controllo della chiamata per la sessione, ma è possibile trasferire la chiamata a un altro dispositivo come si farebbe con una chiamata normale.

2. Per terminare la sessione di monitoraggio, fare nuovamente clic sull'icona di monitoraggio audio.

Monitorare lo schermo di un agente

1. Fai clic sull'icona di monitoraggio dello schermo dell'agente . Viene visualizzata la**finestra Monitoraggio**schermo live. Il colore dell'icona indica lo stato di monitoraggio dell'agente.

Colore	Cosa significa
Nero	L'agente può essere monitorato. Hanno Smart Desktop Client in esecuzione sul proprio PC con le autorizzazioni corrette.
Grigio	Impossibile monitorare l'agente. Sono offline o non dispongono delle autorizzazioni corrette.

2. Fare clic su **Schermo** per avviare la sessione di monitoraggio. Fai clic su **Audio** per monitorare la chiamata dell'agente.
   - Se l'agente blocca lo schermo, la barra di avanzamento nella parte inferiore della finestra visualizza l'icona di pausa.
   - Se il PC dell'agente entra in modalità di sospensione, la finestra interrompe la visualizzazione dell'attività.
   - Il monitoraggio non riprende automaticamente quando l'agente accede nuovamente al proprio PC. Per riprendere il monitoraggio quando l'agente ha eseguito nuovamente l'accesso, chiudere la finestra corrente e riconnettersi.
3. Per terminare il monitoraggio, fare clic su **Disconnetti**.

Dati di monitoraggio dell'agente di esportazione

- Fare clic su **Esporta** per esportare tutti i dati di monitoraggio dell'agente visualizzati nella pagina in CSV formato. Il file di esportazione è denominato **agents.csv**.

Argomenti correlati

- Associare telefoni ad agenti, gruppi di registrazione e tipi di registrazione
- Configurare QM impostazioni globali

Creare un contatto

Se i tuoi agenti interagiscono con i clienti in altri modi oltre al telefono, puoi comunque valutare le loro attività diverse dalla chiamata creando manualmente un contatto.

Esempi di attività diverse dall'invito includono:

- Monitoraggio dello schermo di un agente
- Esecuzione del lavoro di contatore del servizio clienti
- Chiacchierando

- E-mail
- Interazione sui social media

Un valutatore può assegnare un modulo di valutazione, valutare il contatto e inserire metadati di contatto.

Se si intende valutare un contatto creato manualmente, è consigliabile utilizzare anche un modulo di valutazione creato appositamente per le attività diverse dalla chiamata. Ciò consente a Dashboard and Reports di segnalare accuratamente le attività non chiamate. Per ulteriori informazioni sulla configurazione delle valutazioni, vedere Consigli per i moduli di valutazione.

Creare un contatto

1. Fare clic sull'icona **Opzioni elenco** .
2. Fare clic su **Crea contatto**.
3. Immettere o selezionare la data e l'ora in cui si è verificato il contatto. L'impostazione predefinita è la data odierna.

   > **Nota** Lo stesso utente non può essere associato a più contatti creati manualmente che si verificano contemporaneamente.

4. Seleziona un team, un agente e un modulo di valutazione.
5. Fai clic su **Crea**.

Pianifica persone

Creare pianificazioni

Una pianificazione elenca gli orari in cui gli agenti sono in servizio per una coda di servizio. Per ogni agente, una pianificazione include gli orari di inizio e fine per turni di lavoro, pause, pranzi, eccezioni, straordinari e progetti.

> **Nota** Esistono due modi per eseguire una pianificazione: il metodo standard (descritto in questo argomento) e il modo ad hoc. Per ulteriori informazioni, vedere Aggiunta di un agente a una pianificazione esistente.

Gli orari si basano sui turni di lavoro degli agenti. Quando WFM genera una pianificazione, tiene conto dei turni di lavoro degli agenti e delle previsioni associate alla coda di servizio degli agenti. WFM esamina i requisiti e le disponibilità degli agenti per creare le pianificazioni ottimali per il contact center e i suoi agenti.

> **NOTA** Le pianificazioni vengono generate da mezzanotte a mezzanotte per la settimana nei fusi orari di pianificazione degli agenti.

WFM anche possibile utilizzare metriche di compattazione durante la creazione di pianificazioni. Il restringimento viene applicato su un periodo completo di 24 ore e aumenta il numero di FTE effettivi (equivalenti a tempo pieno) programmati.

Quando si crea una pianificazione, WFM ordina le code dei servizi (sia quelle selezionate singolarmente che quelle assegnate ai gruppi multiskill selezionati) in base alla priorità della coda dei servizi. Quindi, per ogni coda di servizio, ordina gli agenti in base alla priorità di mappatura delle competenze e alla priorità del gruppo multiabilità, seguita dall'ordine di pianificazione della coda di servizio.

Gli agenti assegnati a turni di lavoro fissi e programmati dinamicamente vengono pianificati prima degli agenti assegnati a turni di lavoro variabili. Gli agenti assegnati ai turni di lavoro di assegnazione sono programmati per ultimi. Dopo aver smistato gli agenti, WFM pianifica il primo agente in base alle preferenze del turno di lavoro dell'agente e ottimizza le pause, i pranzi e i progetti degli agenti in base ai ritardi minimi e massimi inseriti. I turni di lavoro, le pause, i pranzi e i progetti sono influenzati dai requisiti di copertura. Dopo aver pianificato il primo agente, WFM pianifica l'agente successivo e così via.

Date di chiusura e turni di lavoro fissi

Quando WFM pianifica un agente con un turno di lavoro fisso o pianificato dinamicamente, pianifica l'agente per giorni, ore e orari di arrivo esattamente come specificato nella configurazione del turno di lavoro. Non tiene conto di una data di chiusura per una coda di servizio. Di conseguenza, un agente con un turno di lavoro fisso può essere programmato per lavorare in un giorno in cui il contact center è chiuso (ad esempio, una festività infrasettimanale).

Per evitare questa situazione, creare un'eccezione e assegnarla agli agenti con turni di lavoro fissi che normalmente lavorerebbero nel giorno di chiusura.

Ordine di pianificazione

WFM consente ai contact center di definire l'ordine di pianificazione per ogni coda di servizio in base ai seguenti criteri:

- Numero massimo di ore disponibili
- Ore minime disponibili
- Numero massimo di ore settimanali
- Ore minime settimanali
- Rango
- Data di inizio dell'azienda
- Data di inizio del reparto

Ciò consente di gestire le operazioni di contatto con i clienti massimizzando al contempo gli agenti disponibili per le attività più importanti.

Nota L'ordine di pianificazione è configurato nella pagina Code di servizio (vedere Gestire le code dei servizi).

A seconda dei criteri del contact center, puoi pianificare gli agenti in base alla loro disponibilità per un turno di lavoro, alla loro anzianità o al loro posizionamento nel contact center.

Priorità code di servizio

L'assegnazione di un numero di priorità a una coda di servizio WFM consente di risolvere i conflitti di pianificazione quando gli agenti vengono assegnati a più code di servizio. Zero (0) è la priorità più alta.

Per generare una pianificazione per una coda di servizio, WFM individua gli agenti assegnati a una mappatura delle competenze associata alla coda dei servizi desiderata. Per generare una pianificazione per un gruppo multiskill, WFM trova gli agenti assegnati al gruppo multiskill. WFM quindi determina quali agenti hanno un turno di lavoro con ore disponibili nel giorno specificato. Se l'agente supporta più code di servizio, WFM utilizza la priorità della coda dei servizi per determinare quale coda dei servizi verrà assegnata all'agente per questa pianificazione.

ESEMPIO Si designano alcuni agenti per supportare due code di servizio e si assegna una priorità a ciascuna coda di servizio. Se WFM genera le pianificazioni per le due code di servizio e vi rileva Non sono agenti sufficienti per supportare tutti i requisiti previsti in entrambe le code di servizio, confronta il valore di priorità per le due code di servizio e pianifica gli agenti per la coda del servizio con la priorità più alta per prima.

Informazioni sul processo di pianificazione

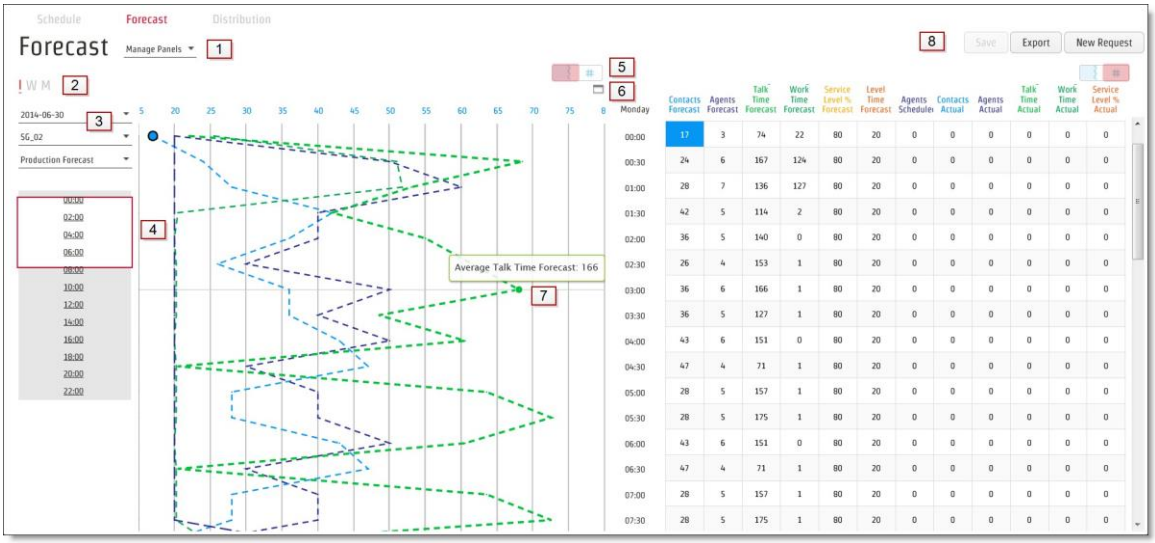
La sezione Pianificazione viene utilizzata per generare distribuzioni, previsioni e

pianificazioni. Il processo di pianificazione segue questi passaggi:

- I dati cronologici vengono utilizzati per generare una distribuzione (vedere Creare una distribuzione).
- I dati di distribuzione e storici vengono utilizzati per generare una previsione (vedere Creare una previsione).
- La previsione viene utilizzata per creare una pianificazione (vedere Creare pianificazioni).

Informazioni sulla pagina Pianificazione

La pagina Pianificazione visualizza le previsioni e le distribuzioni sia in formato tabellare che grafico.



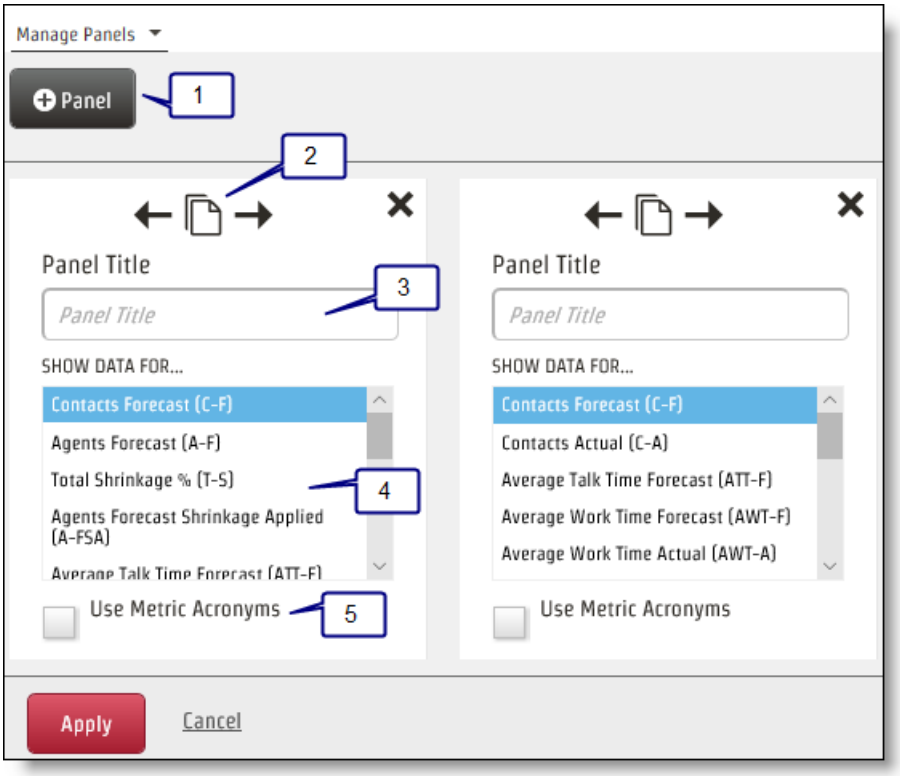
Nella tabella seguente vengono descritte tutte le aree numerate in questa figura della pagina Previsione.

Riferimento	Descrizione
1	Fare clic su Gestisci pannelli per configurare i grafici e le tabelle visualizzati nella pagina (vedere Panel

Riferi	Descrizione
	Manager).
2	Controlla il livello di zoom qui. fare clic su D, W o M per visualizzare i dati: ▪ Giorno (D): i dati vengono visualizzati a intervalli di mezz'ora per un giorno ▪ Settimana (W): i dati vengono visualizzati a intervalli di tre ore per sette giorni ▪ Mese (M): i dati vengono visualizzati per giorno per ogni giorno del mese Il controllo del livello di zoom si trova solo nella vista Previsione.
3	Selezionare il tipo di previsione, la coda del servizio, la previsione o la distribuzione specifica, la data (previsione) o il giorno (distribuzione) e il fuso orario che si desidera visualizzare da questi elenchi a discesa.
4	Il dispositivo di scorrimento della vista lunga mostra l'intervallo di dati che si sta visualizzando. Scorri verso l'alto e verso il basso per modificare le date visualizzate
	(visualizzazione settimanale o mensile) o le ore visualizzate (visualizzazione intervalli).
5	Controllo grafico/tabella. Fare clic sul pulsante sinistro (grafico) o sul pulsante destro (tabella) per passare tra le due viste dei dati nel pannello.
6	Pulsante di zoom. Fare clic su questo pulsante per visualizzare il grafico a tutta larghezza dello schermo in formato orizzontale anziché nel formato verticale predefinito. Per tornare alla visualizzazione normale, fare clic sul rettangolo in alto a destra dello
	schermo.
7	Punti dati. Selezionare un punto su una linea nel grafico e il valore corrispondente nella tabella viene evidenziato (è vero anche il contrario: selezionare un valore nella tabella e il punto corrispondente su una linea viene evidenziato). Le linee sono dello stesso colore dell'intestazione di colonna dei dati ad essa associati nella tabella. Il testo al passaggio del mouse visualizza informazioni sul punto dati. Nella vista Intervalli, è possibile trascinare i punti dati a sinistra e a destra per modificarne i valori.
8	Pulsanti di azione. ▪ Salva: salva tutte le modifiche apportate alla distribuzione o alla previsione visualizzata. ▪ Salva con nome: salva la distribuzione visualizzata con un nuovo nome. ▪ Esporta: consente di esportare la distribuzione o la previsione visualizzata in CSV formato. ▪ Nuova richiesta: crea una nuova richiesta di distribuzione o previsione.

Responsabile di pannello

Utilizzare Gestione pannelli per configurare ciò che viene visualizzato in una pagina di previsione o distribuzione.



La tabella seguente descrive ogni area numerata in questa figura di Gestione pannelli.

Riferimento	Descrizione
1	Fare clic sul pulsante per aggiungere un nuovo pannello.
2	Queste icone consentono di spostare e copiare un pannello. Da sinistra a destra, sono: ▪ Spostare questo pannello a sinistra ▪ Aggiungi una copia di questo pannello ▪ Spostare questo pannello a destra
3	Immettere un nome per identificare il pannello.
4	Questo è un elenco di tutte le metriche disponibili per essere visualizzate nel pannello. Vengono selezionati quando il testo viene evidenziato.

Riferi	Descrizione
5	Selezionare questa casella di controllo per utilizzare acronimi metrici anziché nomi completi come intestazioni di colonna di tabella. Si noti che la selezione di questa opzione per un grafico non ha alcun effetto sul grafico. Si applica solo alle tabelle.

Informazioni sui tipi di pianificazione

Quando si pianificano gli agenti, è possibile utilizzare code di servizio singole, code di servizi virtuali e gruppi multiskill. Ognuno ha attributi che lo rendono adatto a diverse situazioni.

- Le code di servizio singole sono adatte nei contact center in cui agenti con una sola qualifica supportano una coda di servizio. Ad esempio, potrebbe essere presente una coda del servizio vocale inglese e una coda del servizio vocale spagnolo. Gli agenti assegnati alla coda del servizio vocale inglese gestiscono le chiamate dei clienti di lingua inglese tutto il giorno, tutti i giorni.
- Le code dei servizi virtuali sono adatte quando si desidera combinare code di servizio simili dello stesso tipo di contatto (interattive o non interattive). Ad esempio, è possibile combinare diverse code di servizi vocali a basso volume in un'unica coda di servizi virtuali. Questo aggrega un volume sufficiente in modo che possano verificarsi previsioni e pianificazioni accurate. Le statistiche per le singole code di servizio a basso volume non saranno disponibili tramite WFM (ma saranno ottenibili dal ACD). Tieni presente che questa indisponibilità potrebbe non essere importante nel tuo contact center.
- I gruppi multiskill sono adatti quando si desidera aggregare più code di servizio e più tipi di contatto e pianificare gli agenti in modo proporzionale per supportarli. Ad esempio, un gruppo multicompetenza potrebbe includere code di servizio per i contatti vocali inglesi e i contatti e-mail per il prodotto A, nonché i contatti vocali spagnoli e i contatti e-mail per il prodotto A. Poiché il gruppo multiskill è impostato per allocare percentuali specifiche del tempo di un agente a ciascuna coda di servizio specifica, le previsioni di copertura e le pianificazioni saranno più accurate per ogni coda di servizio. Anche le statistiche degli agenti vengono allocate in percentuale a ciascuna coda di servizio e quindi sono più accurate.

Entrambi i tipi di metodi di pianificazione (bilanciato e prioritario) possono utilizzare la pianificazione a blocchi (precedentemente nota come accodamento agenti multiskill o MSAQ). Nella pianificazione a blocchi, un agente esegue più attività, ciascuna durante un periodo di tempo specificato. Al contrario, nella pianificazione non a blocchi, un agente esegue una sola attività per l'intera pianificazione.

La pianificazione di un agente può includere una combinazione di code di servizio singole, code di servizi virtuali e gruppi multiskill. Ad esempio, un agente potrebbe supportare una singola coda di servizio dalle 8:00 alle 11:00 AM e una coda di servizi virtuali dalle 13:00 alle 16:00.

Le esigenze del tuo contact center ti guideranno nella scelta dell'opzione di pianificazione da utilizzare. È possibile che una coda di servizio virtuale sia più adatta al proprio scopo o che si desideri allocare gli agenti a più tipi di contatto e più code di servizio durante lo stesso blocco di tempo e quindi scegliere di utilizzare gruppi multicompetenza.

> **IMPORTANTE** I pesi allocati alle code di servizio che costituiscono un gruppo multiskill devono essere il più accurati possibile. Se non sono accurate, la copertura per code di servizio specifiche sarà Troppo alto o troppo basso nella pianificazione generata.

Configurare la pianificazione dinamica

La funzione di pianificazione dinamica consente agli agenti che fanno parte di un evento di pianificazione dinamica di selezionare le proprie pianificazioni. Queste pianificazioni appariranno nella pagina Pianificazioni agenti una volta terminato l'evento e inviata correttamente una richiesta di pianificazione per il periodo.

Prima che gli agenti possano pianificarsi, è necessario configurare WFM come segue:

1. Creare una regola di lavoro di pianificazione dinamica. La regola di lavoro specifica i parametri per il turno di lavoro che l'agente programmerà: ore lavorate a settimana, orari di inizio, giorni lavorati e così via.
2. Configurare le associazioni di pianificazione dinamica tra una regola di lavoro, una settimana lavorativa specifica e un agente. Questa associazione offre all'agente l'opportunità di creare un programma per la settimana lavorativa specificata. Si noti che un evento di pianificazione dinamica può coprire più settimane di quelle per cui l'agente ha un'associazione. Ad esempio, se un agente ha un'associazione per la settimana 1 e la settimana 2, ma l'evento di pianificazione dinamica copre la settimana 1, la settimana 2 e la settimana 3, l'agente può creare solo una pianificazione per la settimana 1 e la settimana 2.
3. Configurare l'evento di pianificazione dinamica. Scegliere le settimane per le quali gli agenti possono pianificarsi, quindi configurare l'eccezione dell'evento di pianificazione dinamica che verrà aggiunta alle pianificazioni degli agenti selezionati in modo che dispongano di un orario specifico per creare le proprie pianificazioni.

> **Nota** Quando si utilizza la pianificazione dinamica, i fusi orari di pianificazione e visualizzazione devono essere uguali. Le regole di lavoro di pianificazione dinamica vengono interpretate nei fusi orari di pianificazione degli agenti, mentre il
> Le selezioni effettuate dagli agenti vengono effettuate nei rispettivi fusi orari di visualizzazione. Se questi fusi orari erano diversi, è possibile che gli orari dei turni non rientrino nella settimana di programmazione, il che potrebbe causare problemi.
> Pertanto, i fusi orari di visualizzazione e pianificazione devono essere gli stessi.

Un'eccezione all'evento di pianificazione viene aggiunta alla pianificazione di ciascun agente in base alla classificazione o all'anzianità e alla disponibilità dell'agente nel contact center. L'agente con il punteggio più alto ottiene la prima opportunità di pianificare se stesso, il secondo agente più alto ottiene la seconda

opportunità e così via nell'elenco degli agenti selezionati.

Riferi	Descrizione

Esistono fattori che influiscono sul momento in cui l'eccezione dell'evento di pianificazione rientra nella pianificazione di un agente. È possibile configurare quali attività possono essere sovrascritte dall'eccezione evento e se l'eccezione può essere pianificata durante un periodo in cui l'agente non è disponibile. Se la pianificazione di un agente è tale che non è possibile aggiungervi l'eccezione, l'agente viene pianificato automaticamente da WFM come di consueto.

È inoltre possibile specificare la durata di un intervallo tra le eccezioni agli eventi sequenziali. Se l'agente B non è disponibile immediatamente dopo l'ora in cui è pianificata l'eccezione dell'agente A e esiste un intervallo superiore al numero di minuti configurato, l'agente B viene ignorato e l'agente C viene pianificato successivamente. L'eccezione evento dell'agente B verrà aggiunta al programma il prima possibile, ma l'agente B non avrà la possibilità di creare un programma nell'ordine del suo grado.

Gestire le regole di lavoro di pianificazione dinamica

Una regola di lavoro di pianificazione dinamica viene utilizzata per impostare i parametri per i turni di lavoro per la pianificazione dinamica. Le regole di lavoro vengono assegnate agli agenti per settimane specifiche.

Descrizioni dei campi

La pagina Regole di lavoro di pianificazione dinamica consente di creare, modificare ed eliminare regole di lavoro applicabili alla pianificazione dinamica.

Nota La pianificazione dinamica non supporta turni divisi (turni di lavoro che attraversano la mezzanotte).

I campi della pagina quando si crea, si modifica o si elimina una regola di lavoro sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Nome regola di lavoro	Nome univoco per la regola di lavoro.
Attiva questa regola di lavoro	Selezionare questa casella di controllo per attivare la regola di lavoro. È necessario attivare la regola di lavoro affinché sia disponibile per l'uso.
Tipo di regola di lavoro	Selezionare il tipo di regola di lavoro di cui si tratta. ▪ Uniforme: il turno di lavoro dell'agente inizia ogni giorno alla stessa ora. Le ore giornaliere e settimanali sono fisse. ▪ Ibrido: il turno di lavoro dell'agente può iniziare ogni giorno a un'ora diversa. Le ore giornaliere e settimanali sono fisse. ▪ Variabile: l'agente sceglie l'ora di inizio, la durata del turno e le ore settimanali all'interno dei parametri definiti.

Campo	Descrizione
Parametri della regola di lavoro	I parametri della regola di lavoro dipendono dal tipo di regola di lavoro selezionata.
Lunghezza spostamento	(Uniforme, Ibrido) Durata del turno, in ore.
Ore settimanali	(Uniforme, Ibrido) Campo di sola lettura calcolato: Durata del turno × numero di giorni lavorativi selezionati
Prima ora di inizio	(Uniforme, Ibrido, Variabile) La prima volta che il passaggio può essere Programmato per iniziare.
Ora di inizio più recente	(Uniforme, Ibrido, Variabile) L'ultima volta che il turno può essere Programmato per iniziare.
Ore minime per turno	(Variabile) Il numero minimo di ore che l'agente può lavorare nel turno.
Numero massimo di ore per turno	(Variabile) Il numero massimo di ore che l'agente può lavorare nel turno.
Ore minime settimanali	(Variabile) Il numero minimo di ore che l'agente può lavorare in una settimana.
Numero massimo di ore settimanali	(Variabile) Il numero massimo di ore che l'agente può lavorare in una settimana.
Numero minimo di giorni consecutivi programmati	(Variabile) Il numero minimo di giorni consecutivi in cui l'agente è tenuto a lavorare.
Intervallo minimo tra i turni di lavoro	(Uniforme, Ibrido, Variabile) Numero minimo di ore tra la fine di un turno di lavoro e l'inizio del turno di lavoro successivo.
Giorni di riposo non consecutivi/Giorni di riposo consecutivi	(Variabile) Scegli se i giorni liberi durante la settimana possono essere non consecutivi o consecutivi.
Giorni lavorativi	(Uniforme, Ibrido) I giorni della settimana in cui gli agenti devono essere programmati per lavorare. Per impostazione predefinita, sono selezionati dal lunedì al venerdì.
Condizioni di lavoro	Selezionare le condizioni di lavoro da applicare al turno di lavoro. In caso contrario, Assegna eventuali condizioni di lavoro e non si applicano condizioni generali, gli agenti saranno programmati senza pause o pranzi.

Gestire le associazioni di pianificazione dinamica

La pagina Associazioni di pianificazione dinamica consente di impostare e gestire un'associazione tra una settimana lavorativa specifica, una regola di lavoro e agenti. Quando a tali agenti viene data l'opportunità di creare le proprie pianificazioni per una settimana lavorativa specifica, la regola di lavoro associata a tale settimana e a tali agenti determina le opzioni a disposizione di tali agenti quando selezionano le proprie pianificazioni. Un agente può essere associato a una sola regola di lavoro a settimana.

La tabella Agenti mostra gli agenti assegnati a qualsiasi regola di lavoro per la settimana selezionata, la regola di lavoro che utilizzeranno per pianificare se stessi e il relativo rango e la data di inizio della società (utilizzata per determinare l'ordine in cui possono pianificarsi). È possibile ordinare la tabella in base a qualsiasi colonna in ordine crescente/decrescente facendo clic sull'intestazione della colonna oppure filtrare la tabella in base al nome dell'agente.

> **ESEMPIO** Selezionare la regola di lavoro A e associarvi gli agenti 1, 2, 3 e 4 spostando i relativi nomi nel riquadro Assegnato. Quindi, seleziona la regola di lavoro B e associa gli agenti 5, 6, 7 e 8 a tale lavoro
> Spostando i relativi nomi nel riquadro Assegnato.

Dopo aver configurato e salvato le associazioni di pianificazione dinamica per una settimana specifica, è possibile copiarle in altre settimane utilizzando la funzione Copia. Puoi creare associazioni per tutte le settimane future che desideri.

Descrizioni dei campi

I campi della pagina sono descritti di seguito.

Settimana lavorativa

Selezionare la data di inizio della settimana in cui si desidera che gli agenti scelgano le proprie pianificazioni. Se si seleziona una data diversa dal primo giorno della settimana configurato, WFM automaticamente la selezione viene modificata nel primo giorno della settimana della settimana selezionata.

Associazioni

Selezionare la regola di lavoro che si desidera utilizzare dall'elenco a discesa Nome regola di lavoro. Le regole di lavoro elencate nell'elenco a discesa sono quelle configurate e attive nella pagina Regole di lavoro di pianificazione dinamica.

Nella tabella Agenti, selezionare gli agenti che si pianificheranno in base alla regola di lavoro selezionata per la settimana selezionata e spostare i relativi nomi nel riquadro Assegnati.

Copia

Selezionare la data di inizio di una o più settimane diverse da quella configurata nel campo Data pianificazione, quindi fare clic su Copia. In questo modo la regola di lavoro e gli agenti configurati vengono copiati in tali settimane. La funzione Copia non è abilitata fino a quando non sono state salvate le associazioni configurate.

Gestire gli eventi di pianificazione dinamica

Utilizzare la pagina Eventi di pianificazione dinamica per creare, modificare, eliminare e rivedere un evento di pianificazione dinamica. È inoltre possibile utilizzarlo per generare un report di eventuali incentivi di pianificazione offerti per un intervallo di date specificato.

L'eccezione evento viene applicata alle pianificazioni degli agenti selezionati non appena si salva l'evento.

> **Nota** Se una pianificazione viene rieseguita, le eccezioni agli eventi di pianificazione dinamica vengono sovrascritte. È possibile reinserirli nelle pianificazioni degli agenti salvando nuovamente l'evento. (Apportare una piccola modifica nel caso in
> Abilitare il pulsante Salva, ad esempio aggiungendo un carattere al nome dell'evento.)

Creazione di un nuovo evento

Creare un evento di pianificazione dinamica

1. Seleziona l'opzione "Crea un nuovo evento di pianificazione dinamica".
2. Completare le sezioni della pagina. Vedi sotto per una spiegazione delle sezioni.
3. Fai clic su **Salva**.

Nome evento

Immettere un nome univoco per il nuovo evento oppure selezionare un evento esistente dal campo a discesa Seleziona evento.

Periodo di programmazione

Selezionare la data di inizio del periodo da pianificare nel campo Pianifica data di inizio. La data di inizio viene impostata per impostazione predefinita sul primo giorno della settimana configurato contenente la data scelta. Nel campo Durata, inserisci il numero di settimane che desideri pianificare.

Eccezione

Selezionare l'eccezione che si desidera utilizzare per l'evento. Questa è l'eccezione visualizzata nelle pianificazioni degli agenti.

Inefficienza della pianificazione

Inserire una percentuale di cui aumentare il fabbisogno previsto per tutti gli intervalli al fine di evitare carenze di personale. Utilizzare questa opzione per modellare gli effetti del tempo perso dal FTE ideale a causa del normale corso dell'attività, come pause, attività pianificate o cambio di attività per agenti multi-qualificati. Per impostazione predefinita, questo valore è 20%. Il massimo che puoi inserire è 50%.

> **ESEMPIO** L'impostazione predefinita del 20% significa che WFM tiene conto di 1,6 ore di tempo non produttivo ogni volta che viene selezionata una pianificazione di otto ore.

Visualizza personale medio

Selezionare questa casella di controllo se si desidera che la griglia di pianificazione dinamica visualizzata dall'agente visualizzi le esigenze di personale sotto forma di numeri e icone.

NOTA Gli analisti vedranno sempre i numeri relativi alle esigenze di personale, indipendentemente dall'impostazione scelta.

Autorizzazione in eccesso di personale

Selezionare questa casella di controllo se si desidera che a tutti gli agenti venga presentata almeno un'opzione di turno, anche se i requisiti di personale sono stati soddisfatti. Agli agenti viene presentato il turno (o i turni, se c'è un pareggio) con meno personale in eccesso.

Adeguamento della necessità di personale

È possibile abilitare una combinazione di turni di lavoro tradizionali, pianificazioni esistenti o pianificazioni create al di fuori dell'evento di pianificazione dinamica bilanciando il fabbisogno di personale di una percentuale fissa. Ad esempio, se il 40% degli agenti FTE partecipa all'evento di pianificazione dinamica e il 60% è pianificato al di fuori di questo evento di pianificazione dinamica, immettere il 40% in questo campo.

Incentivo per la pianificazione

(Opzionale) Inserisci una descrizione di un incentivo che offrirai per incoraggiare gli agenti a programmarsi per un turno di lavoro meno desiderabile. Numero massimo di caratteri = 60.

Agenti

Nella tabella Agenti vengono visualizzati gli agenti a cui è assegnata una regola di lavoro di pianificazione dinamica attiva per le settimane scelte nei campi Pianifica data di inizio e durata e ai quali non è stato ancora assegnato un evento di pianificazione dinamica.

Pulsante Calcola tempi di iscrizione

Fare clic su questo pulsante per visualizzare una finestra di dialogo popup per configurare l'evento di iscrizione aggiunto alla pianificazione di un agente. L'evento di iscrizione è il periodo di tempo durante il quale l'agente può selezionare la propria pianificazione. In questa finestra di dialogo sono disponibili tre schede. Dopo aver completato i campi in tutte e tre le schede, fare clic su **Applica**.

Scheda Durata

Campo	Descrizione
Data di inizio evento	Inserisci la data di inizio dell'evento. Questa è la prima data in cui l'eccezione Può essere visualizzato nelle pianificazioni degli agenti.
Ora di inizio evento	Inserisci l'ora di inizio dell'evento. Questa è la prima volta che il L'eccezione può apparire nelle pianificazioni degli agenti alla data di inizio. **ESEMPIO** Se la data di inizio è il 23 settembre e l'ora di inizio è

Scheda Durata (seguito)

Campo	Descrizione
	08:00, è possibile selezionare 07:00 del 24 settembre purché rientrino nella data e nell'ora di fine.
Data di fine evento	Data di fine dell'evento. Questa è l'ultima data in cui l'eccezione può Appaiono nelle pianificazioni degli agenti.
Ora di fine evento	Ora di fine dell'evento. Questa è l'ultima volta che l'eccezione può Appaiono nelle pianificazioni degli agenti alla data di fine.
Durata evento (minuti)	Durata dell'evento, in minuti. Questa è la quantità di tempo in cui il L'agente dovrà creare il suo programma.
Intervallo (minuti)	Numero massimo di minuti che possono esistere tra la fine di un Eccezione e l'inizio dell'eccezione successiva per gli agenti classificati in sequenza. Se la pianificazione dell'agente B è tale che l'eccezione non può essere aggiunta alla sua pianificazione entro il divario configurato dopo l'eccezione dell'agente A, l'eccezione dell'agente B verrà pianificata nella prima fascia oraria disponibile e l'eccezione dell'agente C sarà programmata nella fascia oraria originariamente prevista dall'agente B.

Scheda Attività

Campo	Descrizione
Attività che possono essere sovrascritte	Selezionare le attività pianificate che possono essere sovrascritte dall'eccezione evento. Se scegli "Non disponibile", devi completare i campi Ora di inizio e Ora di fine.
Ora di inizio	(Solo attività non disponibile) Ora di inizio per l'intervallo durante il quale l'attività Non disponibile può essere sovrascritta.
Ora di fine	(Solo attività non disponibile) Ora di fine per l'intervallo durante il quale l'attività Non disponibile può essere sovrascritta.

Scheda Pianifica agenti in Gruppi

Campo	Descrizione
Percentuale massima di agenti per la pianificazione di gruppo	Percentuale massima di agenti che può essere pianificata in gruppi. Ciò significa che a questi agenti verrà aggiunto un evento di pianificazione dinamica alle proprie pianificazioni nello stesso intervallo di tempo e che tutti gli agenti creeranno le proprie pianificazioni contemporaneamente. **ESEMPIO** Immettere 75 nel campo per pianificare il 75% degli agenti nei gruppi. Ciò significa che il 25% dei tuoi agenti Essere programmati come individui.
Percentuale massima di dimensione del gruppo	Dimensione massima del gruppo di pianificazione come percentuale del numero totale di agenti pianificati. **ESEMPIO** Si desidera pianificare 100 agenti in gruppi, ma si desidera che ogni gruppo non sia più di 20 agenti. Per ottenere questo risultato, In questo campo inserisci 20 (percento).

Revisione dello stato di un evento

Gli addetti alla pianificazione e gli amministratori possono utilizzare l'opzione "Rivedi, modifica o elimina un evento di pianificazione dinamica esistente" per monitorare lo stato corrente di un evento di pianificazione dinamica e rivedere e modificare le pianificazioni degli agenti inviate. Nella tabella Agenti sono elencati tutti gli agenti a cui è stato assegnato l'evento e lo stato dell'evento di ciascun agente.

Se lo si desidera, è possibile modificare l'elenco degli agenti assegnati e quindi calcolare i tempi di eccezione degli agenti per i nuovi agenti assegnati e gli agenti che non hanno partecipato all'evento o per tutti gli agenti assegnati. Dopo aver selezionato gli agenti che si desidera includere nell'evento modificato, passare attraverso le schede nella finestra popup Calcola tempi di iscrizione e rivedere le informazioni in base alle esigenze. Quando si fa clic su Calcola tempi di iscrizione nella finestra popup, vengono generati nuovi eventi di iscrizione per gli agenti selezionati.

Puoi anche rivedere le pianificazioni degli agenti inviati e modificarle. La modifica delle pianificazioni deve essere eseguita prima dell'esecuzione della pianificazione effettiva. Per rivedere o modificare una pianificazione, fare clic sul collegamento In sospeso o Completato dell'agente nella colonna Stato per visualizzare la relativa pagina Pianificazione dinamica agente. Se si modifica la pianificazione, fare clic su Invia al termine.

Se un agente ha perso un evento, è possibile creare una pianificazione per tale agente e inviarla facendo clic sul collegamento Stato mancato.

Generazione di un report sugli incentivi di pianificazione

Utilizzare l'opzione "Genera un report sugli incentivi di pianificazione" per visualizzare un elenco di tutti gli

incentivi di pianificazione offerti e accettati per un intervallo di date specificato e per agenti specificati.

Il report può essere visualizzato nella pagina Eventi di pianificazione dinamica o esportato come foglio di calcolo in CSV formato.

Generare un report sugli incentivi di pianificazione

1. Nella pagina Eventi di pianificazione dinamica selezionare il **report Genera incentivi di pianificazione** opzione.
2. Seleziona un intervallo di date e gli agenti su cui desideri effettuare la segnalazione.
3. Fare clic su **Visualizza report** per visualizzare il report nella pagina o **su Esporta come CSV** per generare un file che può essere aperto in Excel o in altre applicazioni per fogli di calcolo.

Modificare la pagina di pianificazione dinamica di un agente

Se gli agenti sono stati configurati per creare pianificazioni personalizzate utilizzando la funzione di pianificazione dinamica, gli amministratori e gli addetti alla pianificazione possono rivedere e modificare le pianificazioni richieste dagli agenti prima di eseguire la pianificazione effettiva.

Per rivedere e modificare la pagina di pianificazione dinamica di un agente:

1. Sulla barra degli strumenti, selezionare **Pianificazioni e pianificazione > Pianificazione** personale.
2. Selezionare l'agente di cui si desidera visualizzare la pagina di pianificazione dinamica, quindi passare alla pianificazione il giorno in cui l'agente ha ricevuto l'eccezione evento di pianificazione dinamica.
3. Fare clic sul collegamento nell'eccezione per visualizzare la pagina.
4. Esamina e modifica come desiderato, quindi fai clic su **Invia**.

Per ulteriori informazioni sulla pianificazione dinamica degli agenti, vedere Pianificazione dinamica per gli agenti.

Configurare la disponibilità dinamica

La disponibilità dinamica consente agli agenti di configurare la propria disponibilità di lavoro per settimane specifiche.

Una regola di disponibilità dinamica viene utilizzata per impostare i parametri per la disponibilità dell'agente.
Le regole di disponibilità dinamica vengono assegnate agli agenti per settimane specifiche o a partire da una settimana specifica e si estendono per un periodo indefinito.
Gli agenti configurano la loro disponibilità per tali periodi in base ai parametri stabiliti dalla regola. Una volta approvate, tali disponibilità vengono utilizzate come turno di lavoro di tipo variabile per pianificare gli agenti in combinazione con le condizioni min/max hour assegnate.

Gestione delle regole di disponibilità dinamiche

La pagina Regole di disponibilità dinamica consente di creare, modificare, eliminare, assegnare e gestire le regole di lavoro applicabili alla disponibilità degli agenti.

I campi della pagina quando si creano, si modificano o si eliminano le regole sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Nome regola	Immettere un nome univoco per la regola.
Applica a	Selezionare uno o più giorni della settimana da configurare. Utilizzare CTRL+clic per selezionare più giorni non contigui.
Tipo	Configurare se l'agente deve lavorare, può lavorare o non può lavorare nei giorni della settimana selezionati. Nel grafico, i giorni in cui un agente deve lavorare appaiono in grigio scuro, i giorni in cui un agente può lavorare appaiono in grigio chiaro e i giorni in cui un agente non può lavorare vengono lasciati vuoti. I giorni selezionati sono evidenziati in blu nel grafico.
Durata	Configura la prima ora di inizio e l'ultima ora di fine per il turno di lavoro nel giorno selezionato. Inserisci l'ora in formato 24 ore. Quando si fa clic al di fuori dei campi dell'ora di inizio e fine, sul grafico viene visualizzata una barra che mostra la durata del turno. Viene visualizzato se il tipo è "Può funzionare" o "Deve funzionare". **NOTA** Quando si configura la durata, assicurarsi che vi sia tempo sufficiente per l'estensione del turno a causa di condizioni di lavoro non retribuite Attività.
Lunghezza di spostamento minima consentita	Inserisci la lunghezza del turno più breve consentita in qualsiasi giorno in ore con incrementi di 15 minuti.
Numero massimo di turni	Inserisci il numero di turni in un giorno in cui un agente può lavorare (diviso turni).
Durata minima tra un turno e l'altro	Immettere la quantità di tempo che deve verificarsi tra i turni dello stesso giorno. Viene visualizzato se il numero massimo di turni è maggiore di uno.

Assegnazione di regole agli agenti

Una volta configurata, una regola può essere assegnata agli agenti.

Nota Un agente può avere una sola regola di disponibilità dinamica per una settimana specifica. Se una regola di disponibilità dinamica viene assegnata a una settimana a cui è già assegnata una regola di disponibilità dinamica, la

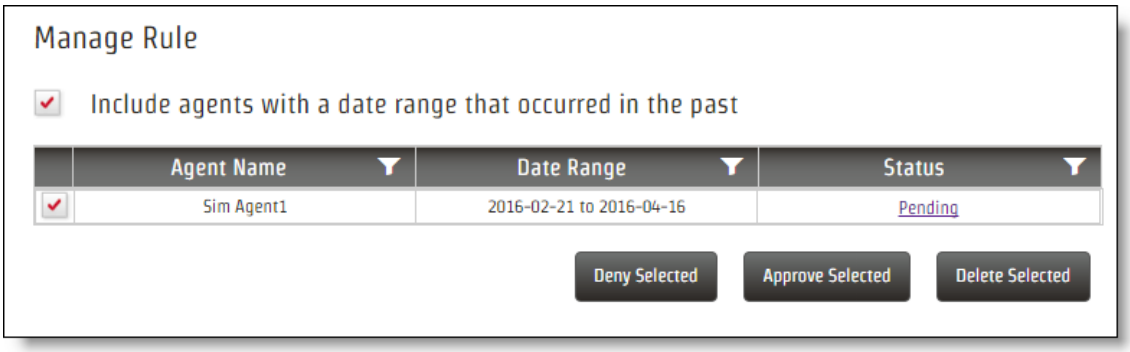
La nuova assegnazione verrà utilizzata per le settimane specificate.

I campi della pagina quando si sceglie di assegnare una regola agli agenti sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Nome regola	Selezionare la regola che si desidera assegnare agli agenti.
Agenti	Spostare gli agenti a cui si desidera assegnare la regola dal riquadro Disponibile al riquadro Assegnato.
Data di inizio	Scegli una data di inizio per la regola. Se si seleziona una data che non è l'inizio di una settimana lavorativa, la data viene automaticamente impostata sul primo giorno della settimana selezionato.
La regola è in corso	Selezionare questa casella di controllo se non si desidera che la regola abbia una fine definita dattero. Se selezionato, il campo Data fine scompare.
Data di fine	Scegliere una data di fine per la regola. Se si seleziona una data che non corrisponde alla fine di una settimana lavorativa, la data viene automaticamente impostata sull'ultimo giorno della settimana.
Approva automaticamente la richiesta di disponibilità dinamica dell'agente	Selezionare questa casella di controllo se si desidera che le richieste che soddisfano i parametri impostati per la regola vengano approvate automaticamente. Se non vengono cancellate, tutte le richieste di disponibilità dinamica devono essere approvate da un amministratore, uno strumento di pianificazione o un supervisore.

Gestione delle regole assegnate

Utilizzare l'opzione "Gestisci regole assegnate" per visualizzare una tabella di tutti gli agenti a cui è stata assegnata una regola di disponibilità dinamica selezionata per un intervallo di date futuro. È possibile scegliere di elencare anche gli agenti a cui è stata assegnata la regola per un intervallo di date nel passato.



Da questa tabella è possibile visualizzare lo stato della richiesta di disponibilità dinamica di ciascun agente. Facendo clic sullo stato si accede alla pagina La mia disponibilità dell'agente per visualizzare tutti i dettagli della richiesta.

Quando si seleziona un agente nella tabella, sotto la tabella vengono visualizzati pulsanti che consentono di negare, approvare o eliminare la richiesta di disponibilità dell'agente selezionato. L'azione che è possibile eseguire dipende dallo stato della richiesta dell'agente selezionato. Ad esempio, se lo stato è Approvato, le azioni che è possibile eseguire sono Nega selezionato ed Elimina selezionati. Se si selezionano più richieste con stati diversi, le azioni che è possibile eseguire sono quelle comuni a tutti gli stati selezionati. Ad esempio, se si selezionano richieste con stati Approvato e Negato, l'unica azione disponibile è Elimina selezionata perché tale azione è disponibile sia per le richieste approvate che per quelle negate.

È possibile filtrare la tabella in base a qualsiasi colonna facendo clic sull'icona Applica filtro nell'intestazione della colonna.

Informazioni sulla mia disponibilità

La funzione Disponibilità personale (nota anche come "disponibilità dinamica") consente agli agenti di indicare i giorni della settimana e le ore del giorno in cui sono disponibili per lavorare. Queste informazioni vengono utilizzate come un turno di lavoro variabile per pianificare gli agenti entro la loro disponibilità per soddisfare le esigenze del servizio.

> **Nota** Questa funzione non può essere utilizzata per pianificare gli agenti a meno che le condizioni min/max hour non siano configurate e assegnate agli agenti. La pagina stessa è disponibile per gli agenti non appena una dinamica
> La regola di disponibilità viene assegnata a loro per un intervallo di date specifico.

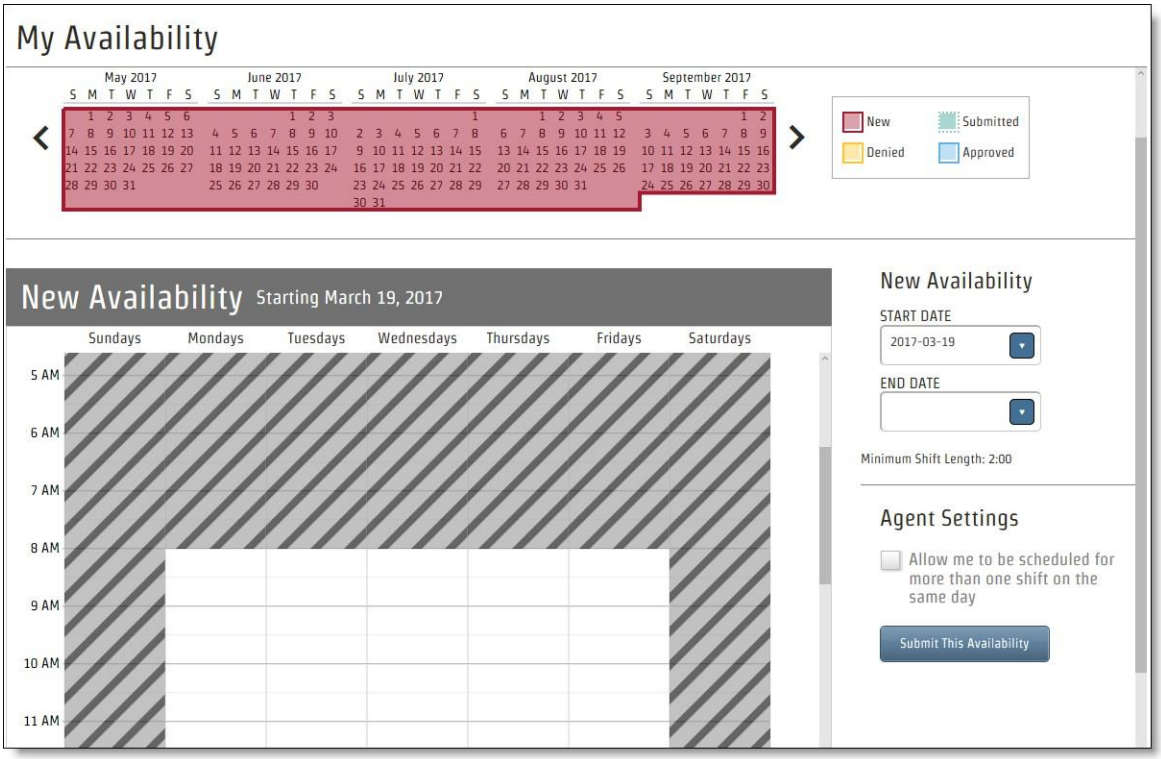
Un amministratore o uno scheduler crea una regola di disponibilità dinamica (vedere Configurazione della disponibilità dinamica) che specifica i parametri dei giorni e delle ore in cui l'agente può lavorare. La regola viene quindi assegnata agli agenti per un intervallo di date specifico o per un periodo indefinito. La funzione Disponibilità personale diventa quindi disponibile per l'agente sotto l'icona Pianificazioni e pianificazione.

Le regole di disponibilità dinamica possono essere configurate in modo che le richieste di disponibilità degli agenti vengano approvate automaticamente, purché la richiesta sia conforme ai parametri della regola. In caso contrario, le richieste di disponibilità devono essere approvate da un amministratore, uno strumento di pianificazione o un supervisore per entrare in vigore.

La mia disponibilità per gli agenti

Quando viene assegnata una regola di disponibilità dinamica, l'opzione Disponibilità personale diventa visibile in Pianificazioni e pianificazione sulla barra degli strumenti.

Nella pagina Disponibilità personale, le settimane per le quali è necessario selezionare la disponibilità sono ombreggiate in rosso (nuova disponibilità) o giallo (disponibilità negata). Fare clic nell'area rossa per visualizzare un grafico che mostra i giorni della settimana e gli orari disponibili per la selezione. Gli orari non disponibili sono ombreggiati in grigio. Le restrizioni su come scegliere i giorni e gli orari sono indicate a destra del grafico.

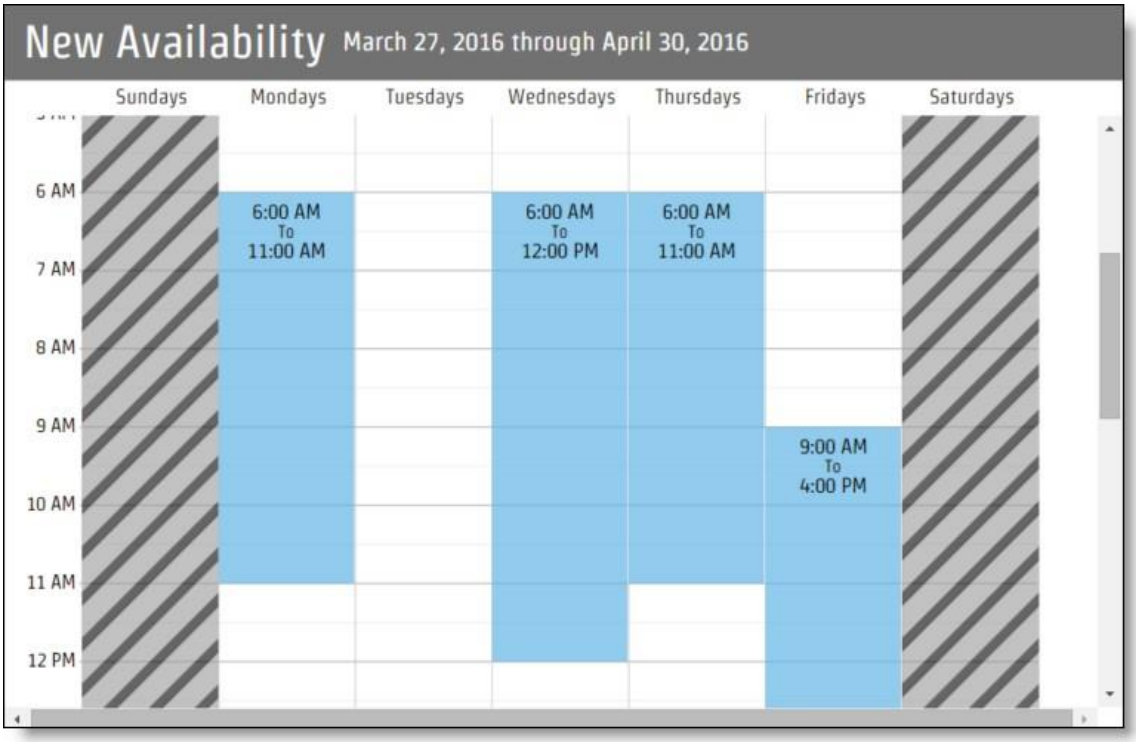


Non è necessario configurare la stessa disponibilità per l'intero periodo. È possibile configurare diverse disponibilità per sottoinsiemi dell'intero periodo selezionando le date di inizio e fine per le settimane desiderate. Le disponibilità iniziano sempre il primo giorno della settimana e terminano l'ultimo giorno della settimana. Non è possibile iniziare o terminare una selezione della disponibilità a metà settimana.

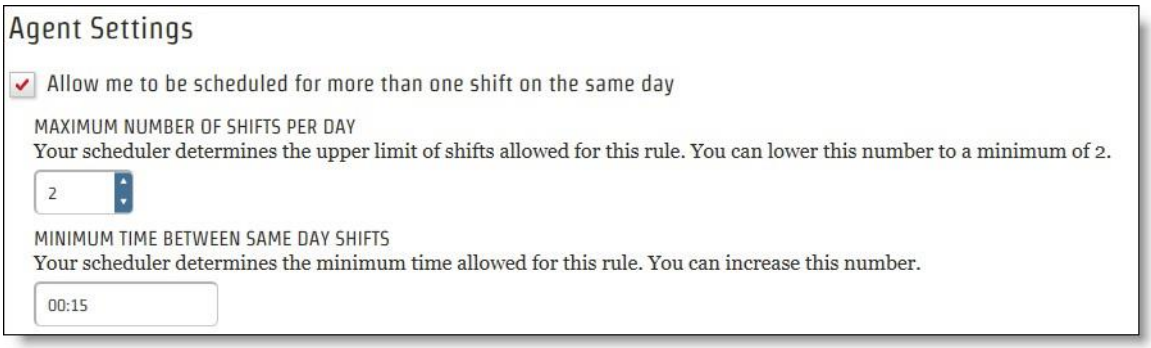
Nota Non è possibile selezionare date al di fuori dell'intervallo di date nell'assegnazione originale.

Configura i giorni e le ore in cui sei disponibile per lavorare sul grafico. Fare clic sulla colonna di un giorno, quindi trascinare le estremità della barra blu risultante sugli orari di inizio e fine scelti. Se esiste una restrizione, non è possibile accorciare la barra in modo da violarla. Ad esempio, se esiste una restrizione che imposta la durata minima del turno su due ore, non è possibile ridurre la barra a meno di due ore.

Il grafico seguente mostra un grafico con le scelte di disponibilità completate. Questo agente ha scelto di non lavorare il martedì per le settimane coperte da questa regola di disponibilità.



Se la regola di disponibilità dinamica assegnata consente turni divisi, viene visualizzata la sezione Impostazioni agente. Se si seleziona la casella di controllo "Consenti di pianificare più di un turno nello stesso giorno", è possibile scegliere il numero massimo di turni al giorno e il tempo minimo tra gli stessi turni giornalieri. Il numero massimo di turni al giorno deve essere inferiore o uguale a quello configurato nella regola e il tempo minimo tra i turni dello stesso giorno deve essere maggiore o uguale a quello configurato nella regola.



Hai la possibilità di allegare un commento alla tua richiesta di disponibilità in qualsiasi momento. Digita il tuo commento nel campo Lascia un commento e fai clic su Aggiungi commento.

Al termine della selezione della disponibilità, fare clic su Invia questa disponibilità. Nell'area del calendario, le settimane coperte dalla richiesta di disponibilità passano da rosse a verdi per indicare che sono state inviate. Se vengono approvati, automaticamente o da un amministratore, uno pianificatore o un supervisore, le settimane diventano blu. Se vengono negati, diventano gialli.

Nel caso in cui la disponibilità venga negata, è necessario inviare nuovamente una nuova selezione di disponibilità. Controlla i commenti allegati alla pagina per informazioni sul motivo per cui la tua richiesta iniziale è stata rifiutata. Nella maggior parte dei casi, se la disponibilità non è stata approvata, non sarà programmato il lavoro.

Puoi tornare indietro in qualsiasi momento e modificare o eliminare tutta o parte della disponibilità inviata, anche se è stata approvata. Se si modifica la disponibilità, è possibile modificare un sottoinsieme di ciò che è stato inviato in precedenza o la disponibilità per l'intero periodo.

Le richieste di disponibilità inviate, approvate e rifiutate (ma non le nuove richieste) vengono visualizzate nella casella Messaggi in uscita. È possibile monitorarne lo stato o visualizzarne lo stato nella pagina Disponibilità personale.

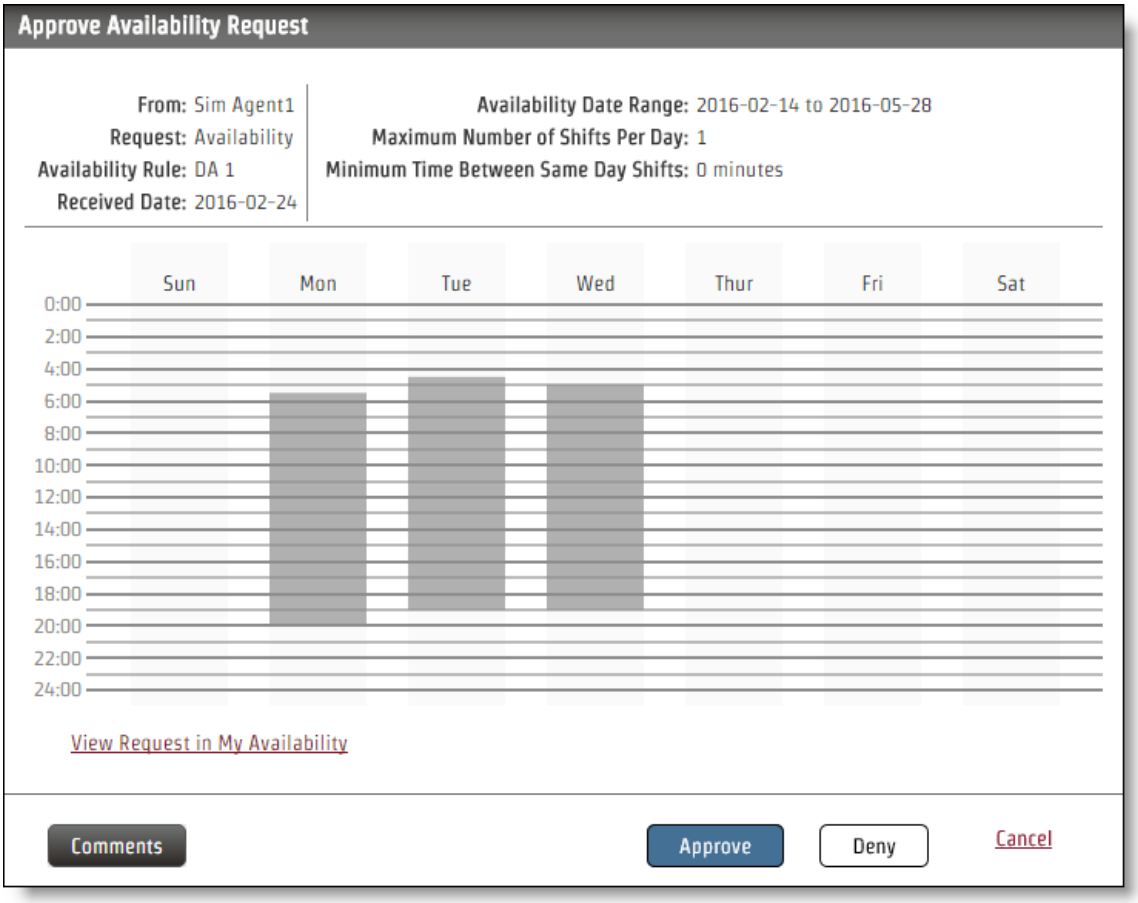
La mia disponibilità per amministratori, utilità di pianificazione e supervisori

Una volta che gli agenti hanno completato le selezioni di disponibilità, la richiesta di disponibilità dinamica deve essere approvata prima di poter essere utilizzata nella pianificazione. Se la regola di disponibilità dinamica è configurata per consentire l'approvazione automatica, la richiesta viene approvata se soddisfa i parametri della regola. Poiché le richieste non possono essere inviate correttamente se non soddisfano i parametri della regola, vengono sempre approvate automaticamente.

Se la regola di disponibilità dinamica non è configurata per l'approvazione automatica, ogni richiesta deve essere approvata da un amministratore, uno strumento di pianificazione o un supervisore.

> **NOTA** I supervisori possono approvare o rifiutare solo le richieste effettuate dai membri dei propri team. I supervisori che sono anche agenti non possono approvare le proprie richieste.

Le richieste di disponibilità dinamica vengono notificate nella casella Da fare per la messaggistica se gli avvisi di messaggistica sono abilitati nella pagina Notifiche (vedere Configurare le notifiche). Quando si apre una richiesta, viene visualizzato un riepilogo della richiesta.



È possibile approvare o rifiutare la richiesta da questa finestra di dialogo oppure fare clic sul collegamento Visualizza richiesta in Disponibilità personale per essere reindirizzati alla pagina Disponibilità personale con l'agente selezionato e questa richiesta visualizzata.

È quindi possibile approvare o rifiutare la richiesta dalla pagina Disponibilità personale. È inoltre possibile modificare le selezioni e quindi approvare la richiesta modificata.

È possibile visualizzare la disponibilità di un agente in qualsiasi momento scegliendo La mia disponibilità dal menu Pianificazioni e pianificazione e selezionando l'agente. Quando la pagina Disponibilità personale dell'agente viene visualizzata per la prima volta, viene visualizzata solo la barra del calendario con le aree ombreggiate che indicano lo stato di ogni regola di disponibilità dinamica assegnata all'agente.

Fare clic su una delle aree ombreggiate per visualizzare i dettagli della richiesta di disponibilità. È possibile approvare, negare o modificare la disponibilità selezionata, a seconda dello stato corrente. La tabella seguente descrive le azioni che è possibile eseguire per ogni stato corrente.

Se lo stato corrente è:	È possibile:
Nuovo	Invia
Sommesso	Approvare, negare, modificare
Approvato	Nega, modifica
Negato	Modifica, approva

Creare turni di lavoro

WFM consente di creare turni di lavoro che corrispondono alla disponibilità degli agenti, ai giorni di riposo preferiti, all'ora di inizio e alla durata della giornata lavorativa. Un turno di lavoro identifica le ore e i giorni in cui gli agenti possono lavorare. WFM pianificherà quindi tali agenti in modo che soddisfino al meglio le loro preferenze sui turni di lavoro e i requisiti aziendali. Non vi è alcun limite al numero di turni di lavoro che è possibile creare e WFM conserva la cronologia di pianificazione precedente per ogni agente nel database WFM.

Quando si configura un turno di lavoro, è necessario determinare di che tipo di turno di lavoro si tratta. Esistono tre tipi di turni di lavoro:

- Turni di lavoro fissi
- Turni di lavoro di assegnazione
- Turni di lavoro variabili

È possibile assegnare agenti e condizioni di lavoro a un turno di lavoro per settimane specifiche.

È possibile creare più turni di lavoro e quindi assegnarli alla rotazione dei turni di lavoro di un agente. Se si utilizzano le rotazioni dei turni di lavoro (un agente lavora turni diversi per diverse settimane), è necessario definire la sequenza di turni e rotazione (vedere Gestire gli utenti e Esempio di rotazione dei turni di lavoro).

Turni di lavoro e fusi orari

I turni di lavoro sono neutri rispetto al fuso orario. Ciò significa che se imposti un turno di lavoro che inizia alle 8:00 AM e termina alle 17:00 e poi assegni quel turno di lavoro agli agenti in due fusi orari diversi, il turno di lavoro va dalle 8:00 AM alle 17:00 nel fuso orario locale di ciascun agente. I fusi orari locali degli agenti sono configurati come "fuso orario di pianificazione" nella pagina Utenti (vedere Gestione utenti).

Turni di lavoro e programmazione dinamica

Se un agente crea una pianificazione dinamica che rientra in una rotazione dei turni di lavoro, la pianificazione dinamica sostituisce la rotazione per quella settimana. La rotazione riprende dopo la programmazione dinamica. WFM utilizza queste priorità quando imposta i turni di lavoro:

1. Programmazione dinamica
2. Disponibilità dinamica
3. Turni di lavoro tradizionali

ESEMPIO

Se un agente ha una rotazione dei turni di lavoro di tre turni di lavoro, ma crea una pianificazione dinamica che cade nella seconda settimana di una rotazione, tale pianificazione dinamica sostituisce la rotazione dei turni di lavoro per la seconda settimana. La rotazione riprende per la terza settimana e la rotazione successiva riprende la normale rotazione di tre settimane.

Rotazione 1	Rotazione 2 con dinamica Aggiunta pianificazione	Rotazione 3
Turno di lavoro 1	Turno di lavoro 1	Turno di lavoro 1
Turno di lavoro 2	Pianificazione dinamica	Turno di lavoro 2
Turno di lavoro 3	Turno di lavoro 3	Turno di lavoro 3

Nota Se un turno di lavoro viene eliminato, viene eliminata anche l'assegnazione del turno di lavoro dell'agente. Le assegnazioni successive dei turni di lavoro degli agenti non verranno regolate automaticamente per essere adiacenti al turno di lavoro assegnato in precedenza datteri. Ciò può comportare settimane in cui all'agente non è assegnato alcun turno di lavoro.

Gli agenti possono scambiare i turni di lavoro. Queste operazioni devono essere approvate da supervisori, pianificatori o amministratori. Supervisori, pianificatori e amministratori possono anche eseguire operazioni di pianificazione ad hoc in base ai requisiti aziendali e alle esigenze del contact center.

Turni di lavoro fissi

Un turno di lavoro fisso è un turno di lavoro che copre i requisiti per ore e giorni fissi e non varia mai. Utilizzare questo tipo di turno di lavoro per pianificare gli agenti per supportare i requisiti per intere giornate o settimane.

Un turno di lavoro fisso ha le seguenti caratteristiche:

- I giorni lavorativi durante la settimana sono fissi
- Le ore lavorate ogni giorno sono fisse, ma non devono essere le stesse per ogni giorno

- L'ora di inizio del turno ogni giorno è fissa, ma non deve essere la stessa per ogni giorno
- Il numero di ore settimanali specificato per il turno di lavoro (ore settimanali) deve essere uguale al numero totale di ore programmate per i giorni della settimana nel turno di lavoro (ore totali)

Se assegni un turno di lavoro fisso a un agente, la pianificazione dell'agente non cambia mai. Se si assegnano turni di lavoro fissi a tutti gli agenti, non è possibile ottimizzare gli orari per garantire una copertura adeguata in ogni momento.

Turni di lavoro di assegnazione

Un turno di lavoro di assegnazione è un tipo di turno di lavoro fisso che non copre i requisiti. Utilizzare un turno di lavoro di assegnazione per pianificare gli agenti per attività fuori servizio, ad esempio progetti per intere giornate o settimane.

Turni di lavoro variabili

Un turno di lavoro variabile è un turno di lavoro che copre i requisiti per ore e giorni variabili. Utilizzare questo tipo di turno di lavoro per pianificare gli agenti per supportare una coda di servizio per giorni e settimane variabili.

A differenza di un turno di lavoro fisso, un turno di lavoro variabile offre flessibilità in almeno uno dei seguenti modi:

- È possibile assegnare uno o più giorni alla settimana come giorno lavorativo facoltativo.
- È possibile assegnare le ore di lavoro totali per uno o più giorni alla settimana come variabili.
- È possibile assegnare l'orario di arrivo per uno o più giorni alla settimana come variabile.

Una o più delle seguenti caratteristiche sono diverse in un turno di lavoro variabile:

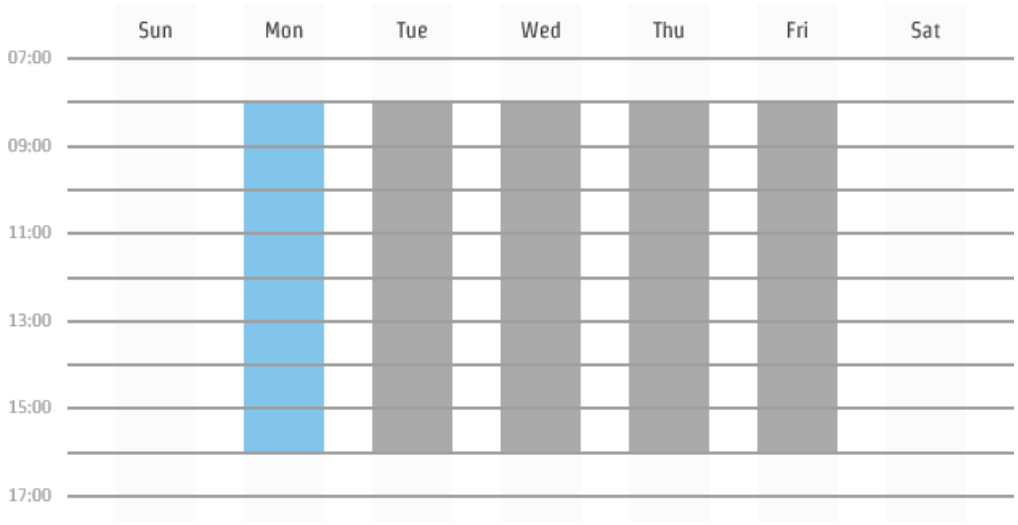
- Giorni minimi e massimi alla settimana e ore settimanali: con un turno di lavoro variabile, potresti voler limitare il numero massimo di giorni e ore settimanali per limitare gli straordinari e garantire un dipendente ragionevolmente riposato. Potrebbe anche essere necessario impegnare un numero minimo di ore al giorno e giorni alla settimana per l'agente. È possibile specificare il numero minimo e massimo di giorni settimanali e di ore settimanali per il turno di lavoro. Quindi specificare il numero minimo e massimo di ore per ogni giorno della settimana in cui l'agente può lavorare per quel giorno. È inoltre possibile specificare i giorni della settimana che sono potenziali giorni liberi per l'agente.
- Orari di inizio più presto e più recenti: determina la prima volta in cui si desidera che l'agente inizi a lavorare e quando l'agente può iniziare a lavorare. Una volta che si conoscono gli orari di inizio più presto e più recenti possibili, è possibile configurare il primo e l'ultimo orario di inizio per un agente in WFM per ogni giorno in un turno di lavoro.

Informazioni sul grafico dei parametri del turno di lavoro

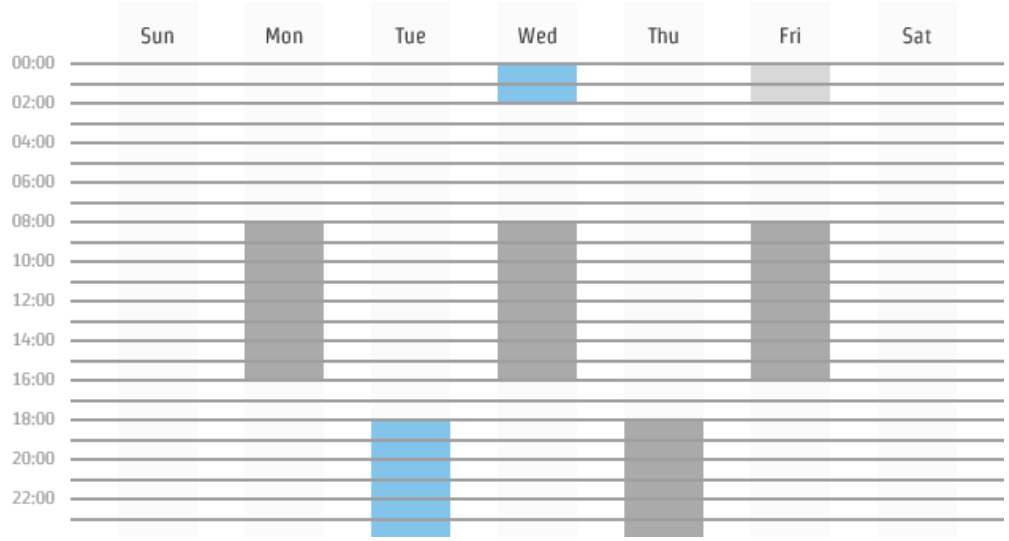
Il grafico dei parametri del turno di lavoro è una rappresentazione visiva del turno di lavoro che si sta configurando. Visualizza una barra per ogni giorno impostato, mostrando gli orari di inizio e le durate. Per i turni di lavoro fissi e di assegnazione, il grafico mostra una barra grigia per ogni giorno programmato della

settimana. Il giorno selezionato viene visualizzato in blu.

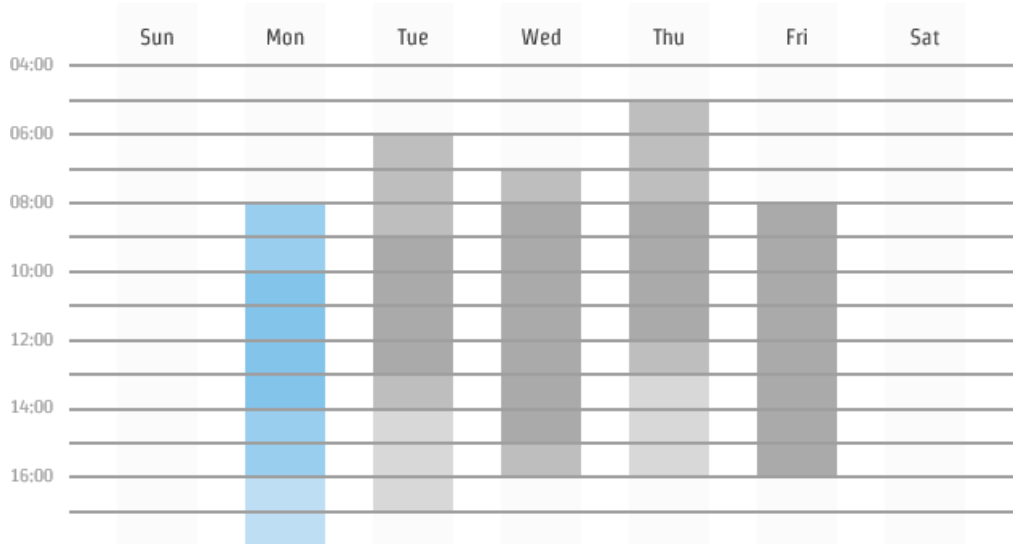
Il grafico seguente mostra un turno fisso che inizia alle 08:00 dal lunedì al venerdì e ha una durata di otto ore giornaliere.



Il grafico seguente mostra anche un turno di lavoro fisso, ma include due giorni in cui il turno di lavoro programmato attraversa la mezzanotte. Il martedì e il giovedì, il lavoro inizia alle 18:00 e termina alle 02:00 del mattino successivo. Ciò viene mostrato visivamente facendo in modo che la barra per il martedì (il giorno è selezionato nella barra del giorno, quindi viene visualizzata come blu nel grafico) continui fino a mercoledì.



Il grafico seguente mostra un turno di lavoro variabile. Le ore principali in cui l'agente lavora ogni giorno sono mostrate in grigio scuro o blu. Gli orari di inizio variabili e la durata del turno sono indicati da grigio o blu più chiari. Ad esempio, il lunedì, l'agente può iniziare a lavorare dalle 08:00 alle 10:00 e la durata del turno è compresa tra quattro e otto ore. Il blu scuro indica che, indipendentemente dal momento in cui l'agente inizia o dalla durata del turno, l'agente è nel contact center dalle 08:00 alle 14:00.



Visualizzazione dei turni di lavoro assegnati

Utilizza l'opzione "Visualizza turni di lavoro assegnati" per visualizzare un elenco dei turni di lavoro assegnati per la settimana che include una data selezionata.

Visualizzare i turni di lavoro assegnati

1. Selezionare l'opzione **Visualizza turni di** lavoro assegnati.
2. Scegli una data. Viene visualizzata la tabella Turni di lavoro assegnati, che mostra tutti i turni di lavoro pianificati per la settimana che include la data selezionata e il numero di agenti assegnati a ciascun turno di lavoro.
3. Selezionare un turno di lavoro e fare clic su **Visualizza agenti** per visualizzare i nomi degli agenti assegnati a tale turno.

Descrizioni dei campi

La pagina Turni di lavoro consente di creare, modificare ed eliminare turni di lavoro. È inoltre possibile visualizzare i turni di lavoro assegnati.

I campi della pagina quando si crea, si modifica o si elimina un turno di lavoro sono descritti di seguito.

Cam	Descrizione
Nome turno di lavoro	Nome univoco del turno di lavoro.
Attivazione di uno	Selezionare questa casella di controllo per attivare il turno di lavoro. Deve essere attivato affinché sia disponibile per l'uso. **Nota** Quando si disattiva un turno di lavoro, questo non viene più visualizzato nelle pianificazioni degli agenti e non verrà utilizzato nelle nuove richieste di pianificazione. Gli agenti assegnati a questo turno di lavoro devono essere riassegnati a diversi turni di lavoro attivi, altrimenti non saranno programmati per la settimana.
Tipo di turno di lavoro	Il tipo di turno di lavoro. Quando si modifica un turno di lavoro esistente, esistono limitazioni alla modifica del turno di lavoro in un diverso tipo di turno di lavoro, come indicato di seguito: ▪ Un turno di lavoro fisso può essere trasformato in un turno di lavoro di assegnazione ▪ Un turno di lavoro variabile non può cambiare il tipo di turno di lavoro ▪ Un turno di lavoro di assegnazione può essere cambiato in un turno di lavoro fisso
Occorrenza settimanale	(Solo turni di lavoro variabili) Il numero minimo e massimo di ore e giorni alla settimana un agente può essere programmato. Questi valori devono essere coerenti con i parametri di spostamento. Ad esempio, non è possibile specificare un minimo di cinque giorni alla settimana quando è configurato un solo giorno nei parametri di spostamento.
Parametri di spostamento	I parametri del turno dipendono dal tipo di turno di lavoro selezionato. Come si immettono parametri per ogni giorno della settimana, che vengono visualizzati graficamente nel grafico dei parametri del turno di lavoro (vedere Informazioni sul grafico dei parametri del turno di lavoro). Turni di lavoro fissi e di assegnazione: ▪ Applica a: selezionare un giorno dalla barra del giorno per configurare i parametri per quel giorno. ▪ Inizio turno: immettere l'ora di inizio del turno. ▪ Lunghezza spostamento: immettere la lunghezza del turno.

Campo	Descrizione
	▪ Giorni alla settimana: (sola lettura) Questo valore viene calcolato in base al numero di giorni configurati. ▪ Ore settimanali: (sola lettura) Questo valore viene calcolato in base al numero di giorni configurati e alla durata del turno ogni giorno. Turni di lavoro variabili: ▪ Applica a: selezionare un giorno dalla barra del giorno per configurare i parametri per quel giorno. ▪ Inizio turno: inserisci il primo e l'ultimo orario in cui il turno dell'agente può iniziare per quel giorno. ▪ Lunghezza spostamento: inserisci la lunghezza minima e massima del turno per quel giorno. ▪ Intervallo minimo: immettere la quantità minima di tempo tra i turni di lavoro. ▪ Giorni di riposo consentiti: selezionare questa casella di controllo se l'agente può avere questo giorno libero. Se autorizzato, l'agente sarà tenuto a lavorare questo giorno se ci sono ore disponibili.
Pianifica incremento	(Solo turni di lavoro variabili) Incremento della lunghezza del turno desiderato. I Il valore predefinito è 30 minuti.
Optimization	(Solo turni di lavoro variabili) Il tipo di ottimizzazione desiderato: ▪ Ottimale: WFM pianifica prima gli agenti con turni di lavoro fissi. Quindi pianifica gli agenti disponibili con turni di lavoro variabili per soddisfare al meglio i requisiti per il resto della giornata. ▪ Multilineare: WFM pianifica prima gli agenti con turni di lavoro fissi. Quindi esamina i requisiti a partire dall'inizio della giornata per quelli non coperti da agenti con turni fissi e pianifica gli agenti con turni variabili senza tenere conto delle esigenze più avanti nel corso della giornata.
Condizioni di lavoro	Le condizioni di lavoro applicabili al turno di lavoro (vedere Gestire il lavoro

Cam	Descrizione
	condizioni).
Metadati dell'attività	(Solo turni di lavoro di assegnazione) Assegna un valore predefinito di metadati a, o Rimuove un valore di metadati predefinito dal turno di lavoro. Questo valore è facoltativo. Per ulteriori informazioni sulla configurazione dei valori dei metadati, vedere Gestire i valori dei metadati delle attività.

Esempio di rotazione dei turni di lavoro

La tabella seguente mostra cosa succede quando si spostano i turni di lavoro verso l'alto e verso il basso nel riquadro Assegnati della pagina Agenti.

Azione	Effetto sulla rotazione dei turni	Commento
Seleziona Maiusc 3	Settimana A | Turno 1 Settimana B | Turno 2 **Settimana C | Turno 3** Settimana D | Turno 4	—
Fare clic su Su Turno 1	Settimana A | Settimana B | Turno 2 **Settimana B |**	I turni 2 e 3 sono ora suddivisi per la settimana B.
	Turno 3 Settimana C | Turno 4	
Fare clic su Su Turno 1	Settimana A | **Settimana B |** **Turno 3** Settimana C |	D | Turno 4
	Turno 3 Settimana	

La settimana B non ha più un turno diviso.

Fare clic su Su **Turno 3**

Settimana A | Settimana A | Turno 1

Pianifica persone | Creare

I turni 3 e 1 sono ora turni divisi per la settimana A.

Azione	Effetto sulla rotazione dei turni	Commento
	Settimana B | Turno 2 Settimana C | Turno 4	
Fare clic su Su	**Settimana A | Turno 3** Settimana B | Turno 1 settimana C | Turno 2 Settimana D | Turno 4	Il turno 3 è ora il primo nella rotazione e tutti gli altri turni sono diminuiti di una settimana.

NOTA Un turno di lavoro diviso è una situazione in cui un agente lavora due turni diversi durante lo stesso giorno. Prima di dividere un turno di lavoro, è necessario creare due turni di lavoro che iniziano e terminano in modo diverso
Orari o giorni e che non si sovrappongono.

ESEMPIO Se un agente lavora quattro ore al mattino e quattro ore alla sera, è necessario creare un turno di lavoro che copra le ore del mattino e un altro turno di lavoro che copra la sera
orario.

Gestire le condizioni di lavoro

WFM distingue tra attività di routine e non routinarie. Classifica le attività che si verificano durante ogni turno di lavoro (come pause e pranzi) come routine. Queste attività di routine sono chiamate condizioni di lavoro. Una condizione di lavoro è un insieme di regole utilizzate per identificare le attività di routine che impediscono all'agente di rispondere ai contatti.

Esistono due tipi di condizioni di lavoro:

- Ore retribuite: la durata del turno viene estesa a causa di pause e pranzi non retribuiti
- Durata del turno: la durata del turno non viene estesa a causa di pause e pranzi non retribuiti

NOTA Il servizio di pianificazione utilizza solo le condizioni di lavoro retribuite. La pianificazione dinamica intraday e le negoziazioni e le offerte parziali giornaliere utilizzano solo condizioni di lavoro di lunghezza del turno.

Una condizione di lavoro può essere collegata a turni di lavoro fissi, di assegnazione o variabili o a profili di

condizioni di lavoro assegnati agli agenti. Se l'agente può lavorare da quattro ore e mezza a sei ore durante un turno di lavoro e la programmazione è in incrementi di mezz'ora, è possibile configurare le condizioni di lavoro per 4,5, 5, 5,5 e 6 ore e assegnarle al turno di lavoro dell'agente o averle come condizioni generali. È inoltre possibile configurare una condizione di lavoro basata su intervalli che copre un intervallo compreso tra 4,5 e 6 ore.

> **NOTA** WFM creerà pianificazioni degli agenti senza pause o pranzi se non si assegnano condizioni di lavoro e non si dispone di condizioni di lavoro generali. Se non si desidera assegnare un lavoro specifico
> Condizioni a turni di lavoro specifici o profili di condizioni di lavoro, creare condizioni di lavoro generali.

> **NOTA** Solo le condizioni generali e le condizioni di lavoro assegnate ai profili delle condizioni di lavoro assegnate agli agenti vengono utilizzate nella disponibilità dinamica e nelle offerte e scambi parziali giornalieri.

Per ogni attività relativa alle condizioni di lavoro, è necessario specificare le seguenti informazioni:

- Nome
- Durata
- Il ritardo minimo tra l'inizio del turno di lavoro e l'inizio di questa attività di condizione di lavoro. Ad esempio, se il turno di lavoro inizia alle 08:00 e questa attività delle condizioni di lavoro non può iniziare prima delle 09:00, il ritardo minimo deve essere 1:00.

  > **Nota** Il ritardo deve rientrare nella lunghezza minore di una condizione basata su intervallo.

- Il ritardo massimo tra l'inizio del turno di lavoro e l'inizio di questa attività di condizione di lavoro. Ad esempio, se il turno di lavoro inizia alle 08:00 e questa attività della condizione di lavoro non può iniziare oltre le 09:20, il ritardo massimo deve essere 1:20.
- L'intervallo minimo tra la fine della precedente attività della condizione di lavoro e l'inizio di questa attività della condizione di lavoro. Ad esempio, se l'attività precedente è una pausa di 15 minuti e questa attività della condizione di lavoro è un pranzo di un'ora e deve trascorrere almeno un'ora e mezza tra la pausa e il pranzo, l'intervallo minimo deve essere di 90 minuti.
- Incremento in minuti utilizzato da WFM per pianificare l'attività della condizione di lavoro. I valori possibili sono 00:05, 00:10, 00:15, 00:20 e 00:30.
- La parte che viene pagata. Ad esempio, è possibile indicare che le pause di 15 minuti sono pagate e che i pranzi di un'ora non sono pagati.

Si noti che durante la creazione di pianificazioni, il servizio Pianificazione verifica che tutte le attività relative alle condizioni di lavoro possano essere applicate come configurate. Se non esiste un orario valido in cui tutte le attività della condizione di lavoro possono essere applicate come configurate, il servizio di pianificazione ignora l'attività della condizione di lavoro con un avviso nei file di registro e di debug.

Il servizio Pianificazione applica le attività della condizione di lavoro per una condizione di lavoro nell'ordine seguente. Tutti i valori sono in ordine crescente, tranne dove indicato.

1. Ritardo minimo
2. Ritardo massimo

3. Durata
4. Quota pagata
5. Intervalli minimi
6. Aumento
7. Tipo di pausa (pranzo prima della pausa)
8. Nome dell'interruzione
9. ID colore

Preferisce aderire alla configurazione delle condizioni di lavoro piuttosto che alle esigenze della coda di servizio.

La condizione di lavoro applicata al turno di lavoro di un agente in una data specifica viene selezionata in base alla seguente base:

- L'elenco delle condizioni di lavoro delle ore retribuite associate al profilo delle condizioni (se specificato per l'agente), il turno di lavoro (se assegnato) e l'elenco delle condizioni generali di lavoro delle ore retribuite sono ordinati separatamente come segue:

    1. Ore minime retribuite (ordine decrescente)
    2. Numero massimo di ore retribuite (ordine decrescente)
    3. Ora di inizio (ordine crescente)
    4. ID condizione di lavoro (ordine crescente)

- Cerca le condizioni di lavoro delle ore retribuite associate al profilo delle condizioni di lavoro (se specificato per l'agente) prima delle condizioni di lavoro delle ore retribuite associate al turno di lavoro (se assegnato) prima di cercare tra le condizioni di lavoro generali delle ore retribuite.

    I criteri di ricerca per le condizioni di lavoro sono:

    - È abilitato il giorno della settimana
    - Ha un'ora di inizio precedente o uguale all'ora di inizio del turno di lavoro
    - Ha la stessa lunghezza minima e massima del turno di lavoro pianificato
    - La lunghezza del turno di lavoro programmato rientra nella lunghezza minima e massima del turno

Dopo l'ordinamento e il filtraggio di cui sopra per le corrispondenze valide, le condizioni di lavoro vengono selezionate in base alla tabella seguente. In questa tabella,

- "Intervallo" si riferisce a una condizione di lavoro in cui le ore minime e massime retribuite non sono le stesse.
- "Non-range" si riferisce a una condizione di lavoro in cui le ore minime e massime retribuite sono le stesse.
- "Nessuna" significa che non è configurata alcuna condizione di lavoro.

Origine delle condizioni di lavoro			
Informazioni generali	**Profilo delle condizioni di lavoro**	**Turno di lavoro**	**Fonte utilizzata**
Non intervallo, intervallo, nessuno	Fuori gamma	Fuori gamma	Profilo delle condizioni di lavoro
	Non-gamma, gamma	Intervallo	Profilo delle condizioni di lavoro
	Intervallo	Fuori gamma	Turno di lavoro
	Intervallo	None (Nessuna)	Profilo delle condizioni di lavoro
	None (Nessuna)	Non-gamma, gamma	Turno di lavoro
Non-gamma, gamma	None (Nessuna)	None (Nessuna)	Condizioni generali di lavoro

Un modo per evitare conflitti di pianificazione consiste nell'utilizzare le seguenti assegnazioni di parametri:

Pausa mattutina ritardo massimo = ritardo minimo pranzo — intervallo minimo pranzo — durata pausa mattina

Ritardo minimo pranzo = ritardo massimo pausa mattutina + durata pausa mattutina + intervallo minimo pranzo

Esempio 1: condizione di lavoro senza attività non retribuite

Un contact center ha creato tre attività di condizioni di lavoro: pausa mattutina, pranzo e pausa pomeridiana. I turni di lavoro durano otto ore. Gli orari di inizio e fine dei turni di lavoro sono variabili: gli orari di inizio possono essere già alle 07:30 e gli orari di fine fino alle 17:30.

Le attività relative alle condizioni di lavoro sono configurate come segue.

Attività	**Ritardo minimo**	**Ritardo massimo**	**Durata**	**Intervallo minimo**
Pausa mattutina	01:30	03:00	00:15	00:00
Pranzo	03:00	05:00	00:30	01:30
Pausa pomeridiana	05:30	06:45	00:15	01:30

Se il turno di lavoro di un agente inizia alle 8:00 AM, la pausa mattutina di quell'agente può iniziare in qualsiasi momento tra le 9:30 AM e le 11:00 AM. Il pranzo dell'agente può iniziare in qualsiasi momento tra le 23:00 AM e le 13:00. La pausa pomeridiana dell'agente può iniziare in qualsiasi momento tra le 13:30 e le 14:45.

Si supponga, ad esempio, che per gestire il volume di chiamate previsto, WFM necessario pianificare un agente per iniziare a lavorare alle 8:00 AM e per fare una pausa pranzo dalle 11:00 alle 11:30 AM. WFM quindi pianifica la pausa mattutina dell'agente dalle 9:30 alle 9:45 AM per soddisfare il ritardo minimo di 01:30 per quell'attività di condizione di lavoro.

Tuttavia, il primo che il pranzo può iniziare è 11:15 AM (9:45 AM più 1:30, l'intervallo minimo tra questa e l'attività precedente). Non WFM possibile creare una pianificazione che soddisfi tutti i parametri configurati. Questa situazione può essere corretta diminuendo il ritardo minimo della pausa mattutina dalle 01:30 alle 01:15 o diminuendo l'intervallo minimo del pranzo alle 01:15.

Esempio 2: condizione di lavoro con attività non retribuite

Un contact center ha creato tre attività di condizioni di lavoro: pausa mattutina, pranzo e pausa pomeridiana. La pausa pranzo è tempo non retribuito. I turni di lavoro durano otto ore, ma poiché c'è un pranzo non retribuito di un'ora, il turno di lavoro dura in realtà nove ore. Il servizio di pianificazione pianificherà nove ore per l'agente.

Gli orari di inizio e fine dei turni di lavoro sono variabili: gli orari di inizio possono essere già alle 19:30 AM e gli orari di fine fino alle 18:30.

Attività	Ritardo minimo	Ritardo massimo	Durata	Intervallo minimo
Pausa mattutina	01:15	03:00	00:15	00:00
Pranzo	03:00	05:00	01:00 (non pagato)	01:30
Pausa pomeridiana	08:00	08:30	00:15	01:30

Se il turno di lavoro di un agente inizia alle 8:00 AM, la pausa mattutina dell'agente può iniziare in qualsiasi momento tra le 9:30 AM e le 11:00 AM. Il pranzo dell'agente può iniziare in qualsiasi momento tra le 23:00 AM e le 13:00.

La pausa pomeridiana dell'agente può iniziare in qualsiasi momento tra le 16:00 e le 16:30. Ciò consente il pranzo non pagato di un'ora. Aggiunge l'ora e ti consente di inserire un ritardo di 08:00, cosa che non potresti fare se il pranzo fosse un'attività a pagamento. Non puoi avere un ritardo della stessa durata del turno di lavoro a meno che non sia incluso il tempo non retribuito, in questo caso, il programma dell'agente copre un periodo di nove ore.

Pianificazione e attività non retribuite

Le condizioni di lavoro non sempre estendono i turni per accogliere attività non retribuite.

Per la programmazione normale (turni di lavoro standard, disponibilità dinamica e programmazione dinamica), le condizioni di lavoro applicate estenderanno il turno per soddisfare le ore retribuite e non retribuite del turno. Ad esempio, se un agente è programmato per un turno di otto ore e la condizione di lavoro di otto ore retribuite applicata include una pausa pranzo non retribuita di un'ora, il turno è programmato per coprire un periodo effettivo di nove ore per ospitare la pausa pranzo non retribuita di un'ora più otto ore di attività retribuite.

Per altri tipi di eventi a cui si applicano le condizioni di lavoro, come la pianificazione dinamica intragiornaliera e le offerte e le negoziazioni parziali giornaliere, le condizioni di lavoro non estendono i turni per le attività non retribuite. Ad esempio, se un agente preleva due ore di straordinario in un evento di pianificazione infragiornaliero dalle 15:00 alle 17:00, potrebbe essere applicata una condizione di lavoro di due ore di durata del turno e se tale condizione di lavoro di due ore contiene una pausa pranzo non retribuita di 30 minuti, verrà collocata all'interno del segmento di due ore e non la estenderà. Il turno straordinario continuerà ad essere dalle 15:00 alle 17:00 e non oltre, e l'agente sarà pagato per un'ora e mezza, non per due ore.

Descrizioni dei campi

Utilizzare la pagina Condizioni di lavoro per creare, modificare ed

eliminare condizioni di lavoro. I campi nella pagina Condizioni di lavoro

Campo	Descrizione
sono descritti di seguito.	
Nome condizione di lavoro	Nome della condizione di lavoro. Il nome dovrebbe rendere più facile identificare la condizione di lavoro quando la si assegna agli agenti: ad esempio, "Servizio clienti - 4,5 ore". È inoltre possibile utilizzare questo campo per modificare il nome di una condizione di lavoro esistente.
Tipo di condizione di lavoro	Il tipo di condizione di lavoro: ▪ Ore retribuite: (impostazione predefinita) Quando si selezionano condizioni di lavoro basate su ore retribuite, il sistema estende la durata del turno a causa di pause e pranzi non retribuiti. ▪ Durata del turno: quando si selezionano condizioni di lavoro basate sulla lunghezza del turno, il sistema non estende la durata del turno a causa di pause e pranzi non retribuiti.
Consenti alle ore retribuite di essere un intervallo	(Viene visualizzato solo se è selezionata l'opzione Ore retribuite nel tipo di condizione di lavoro) Selezionare questa casella di controllo per specificare un numero minimo e massimo di ore retribuite.

Ore retribuite	(Viene visualizzata solo se la casella di controllo "Consenti alle ore retribuite di essere un intervallo" non lo è

Cam	Descrizione
	selected) Il numero totale di ore retribuite (in HH:MM) per la condizione di lavoro.
Ore minime retribuite intervallo") Le	(Viene visualizzato solo se è selezionata l'opzione "Consenti alle ore retribuite di essere un Numero minimo di ore retribuite (in HH:MM) per la condizione di lavoro.
Numero massimo di ore retribuite un intervallo") Le	(Viene visualizzato solo se è selezionata l'opzione "Consenti alle ore retribuite di essere Numero massimo di ore retribuite (in HH:MM) per la condizione di lavoro.
Consenti che la lunghezza del turno sia un intervallo	(Viene visualizzato solo quando è selezionata l'opzione Lunghezza turno nel tipo di condizione di lavoro) Selezionare questa casella di controllo per immettere la lunghezza minima e massima del turno.
Lunghezza spostamento è selezionata) Le	(Viene visualizzato solo se l'opzione "Consenti che la lunghezza del turno sia un intervallo" non Lunghezza totale del turno (in HH:MM) per le condizioni di lavoro.
Lunghezza minima del turno intervallo") Le	(Viene visualizzato solo se è selezionata l'opzione "Consenti che la lunghezza del turno sia un Lunghezza minima del turno (in HH:MM) per le condizioni di lavoro.
Lunghezza massima del turno intervallo") Inserisci il	(Viene visualizzato solo se è selezionata l'opzione "Consenti che la lunghezza del turno sia un Lunghezza massima del turno (in HH:MM) per le condizioni di lavoro.
Questa è una condizione generale turno di lavoro	Selezionare questa casella di controllo se questa condizione di lavoro si applica a ogni Con lo stesso numero di ore o intervallo di ore di lavoro al giorno e se nessun'altra condizione di lavoro è associata a tali turni di lavoro. Se non si seleziona la casella di controllo per una condizione di lavoro e nessun'altra condizione di lavoro è collegata a un profilo di turni di lavoro o condizione di lavoro associato all'agente, non WFM pianificherà pause o pranzi agli agenti assegnati a questo turno di lavoro. **NOTA** Può esistere una sola condizione generale per durata del turno programmata o ore retribuite a cui viene applicato il turno di lavoro. Soltanto Le condizioni generali e le condizioni di lavoro associate ai profili delle condizioni di lavoro assegnate agli agenti sono utilizzate nelle offerte e scambi giornalieri dinamici e parziali.
Applicare le condizioni di lavoro ai turni di lavoro con	qualsiasi orario di arrivo

Selezionare questa casella di controllo se si desidera che la condizione di lavoro si applichi ai turni di	lavoro con qualsiasi orario di arrivo. Se la casella di controllo è deselezionata, specificare un orario in cui si desidera applicare la condizione di lavoro ai turni di lavoro che iniziano a partire o dopo

Campo	Descrizione
	rispetto all'orario di arrivo specificato. Queste opzioni si escludono a vicenda: è possibile selezionarne solo una.
Giorni da includere	I giorni a cui si applica questa condizione di lavoro. Per impostazione predefinita, ogni giorno è selezionato. Deve essere selezionato almeno un giorno.
Attività	Fare clic su Aggiungi per aggiungere una riga alla tabella Attività e quindi specificare i dettagli dell'attività. Questi includono: ▪ Nome: inserisci un nome per descrivere la pausa o il pranzo. Se si lascia vuoto questo campo, WFM lo riempie con Interruzione. ▪ Tipo: pausa o pranzo. ▪ Ritardo minimo: la quantità minima di tempo in formato HH:MM che deve trascorrere tra l'ora di inizio del turno e l'inizio di questa attività. Questo valore deve essere espresso in multipli di cinque minuti. Se viene immesso qualcos'altro, il valore viene arrotondato ai cinque minuti più vicini. ▪ Ritardo massimo: la quantità massima di tempo in formato HH:MM che può trascorrere tra l'ora di inizio del turno e l'inizio di questa attività. Questo valore deve essere espresso in multipli di cinque minuti. Se viene immesso qualcos'altro, il valore viene arrotondato ai cinque minuti più vicini. ▪ Durata: la durata dell'attività nel formato HH:MM. Questo valore deve essere espresso in multipli di cinque minuti. Se viene immesso qualcos'altro, il valore viene arrotondato ai cinque minuti più vicini. Le attività con valore pari a zero (0) vengono ignorate. ▪ Incremento: l'incremento durante un'ora in cui l'attività può iniziare. Ad esempio, se l'attività può iniziare un'ora dopo l'inizio del turno delle 08:00 e si sceglie l'incremento di 15 minuti, l'attività potrebbe iniziare alle 09:15, alle 09:30 o alle 09:45. ▪ Intervallo minimo: la quantità minima di tempo tra questa attività e l'attività precedente. Questo valore deve essere espresso in multipli di cinque minuti. Se viene immesso qualcos'altro, il valore viene arrotondato al cinque più vicino

	verbale. ▪ Parte a pagamento: la parte dell'attività in formato HH:MM che viene pagata. Le attività non retribuite estendono il turno di lavoro della durata non retribuita per le condizioni di lavoro a ore retribuite. Ad esempio, un turno di lavoro di otto ore con un pranzo non retribuito di un'ora diventerà un turno di lavoro che dura nove ore. C'è un limite di 48 ore in una condizione di lavoro. ▪ Color/Color ID: il colore che rappresenta questa attività nella pianificazione. L'ID colore è il codice esadecimale per il colore selezionato. ▪ Metadati attività: (Facoltativo) Assegna un valore di metadati o rimuove un valore di metadati da pause o pranzi. L'assegnazione o la rimozione di un valore di metadati qui sostituisce qualsiasi valore di metadati predefinito assegnato nella pagina Metadati attività. Per ulteriori informazioni sulla configurazione dei valori dei metadati e sulla loro assegnazione alle pause e ai pranzi, vedere Gestire i valori dei metadati delle attività.
Regolazione massima ottimizzazione	Consente di controllare la quantità di tempo in cui la funzione Ottimizza pianificazioni può spostare una pausa o un pranzo avanti o indietro all'interno dei vincoli dell'attività. Se il valore è vuoto, l'utilità di ottimizzazione può spostare l'attività fino a quando i vincoli di attività lo consentono. Se il valore è zero (0), l'attività non può essere spostata. **Nota** Il valore massimo per questo campo è 23:59.
Assegnazione di profili delle condizioni di lavoro	Uno o più profili della condizione di lavoro assegnati alla condizione di lavoro.
Assegna turni di lavoro	(Viene visualizzato solo quando il tipo di condizione di lavoro è Ore retribuite) Uno o più Turni di lavoro che utilizzeranno questa condizione di lavoro.

Definizioni dei pulsanti Condizioni di lavoro

Pulsante	Descrizione
Salva	Fare clic per salvare la condizione di lavoro nuova o modificata. Questo pulsante è disabilitato

Pulsante	Descrizione
	fino a quando non viene denominata o selezionata una condizione di lavoro e tutti i campi compilati sono validi.
Elimina	Fare clic per eliminare la condizione di lavoro. Questo pulsante è disabilitato fino a quando non viene nominata o selezionata una condizione di lavoro.
Annulla	Fare clic per annullare le modifiche alle condizioni di lavoro.

Gestire i profili delle condizioni di lavoro

I profili delle condizioni di lavoro consentono di associare condizioni di lavoro non generali agli agenti anziché associarle solo ai turni di lavoro. Utilizzando i profili delle condizioni di lavoro, è possibile ottimizzare i pranzi e le pause infragiornaliere di un agente e automatizzare lo spostamento delle pause e dei pranzi di un agente per migliorare la copertura delle code di servizio.

Solo gli amministratori e gli addetti alla pianificazione possono creare e gestire i profili delle condizioni di lavoro.

È necessario creare profili delle condizioni di lavoro che includano condizioni di lavoro a ore retribuite (le lunghezze dei turni vengono estese a causa di pause e pranzi non retribuiti) e profili delle condizioni di lavoro che includano condizioni di lavoro di durata del turno (le lunghezze dei turni non vengono estese a causa di pause e pranzi non retribuiti). I profili con condizioni di lavoro di lunghezza del turno sono utili se gli agenti potrebbero effettuare operazioni e offerte giornaliere parziali o pianificazione dinamica intrady. Vedere Gestione delle condizioni di lavoro.

Ogni profilo delle condizioni di lavoro include una serie di agenti e condizioni di lavoro. Non è necessario includere un agente o una condizione di lavoro in un profilo di condizione di lavoro.

> **Nota** Un agente può essere incluso solo in un singolo profilo di condizione di lavoro. Tuttavia, più condizioni di lavoro possono essere incluse in un profilo di condizione di lavoro e una condizione di lavoro può essere un membro di
> Profili di condizioni di lavoro multipli.

Pianificazione con profili delle condizioni di lavoro

Il servizio Pianifica può utilizzare le condizioni di lavoro nel profilo delle condizioni di lavoro dell'agente per pianificare i pranzi e le pause dell'agente. Le condizioni di lavoro sono applicate al turno di lavoro dell'agente in una data specifica.

Descrizioni dei campi

Utilizzare la pagina Profili condizione di lavoro per creare, modificare ed eliminare

profili condizione di lavoro. I campi della pagina Profilo condizioni di lavoro sono

descritti di seguito.

Cam	Descrizione

Nome profilo condizione di lavoro	Nome univoco per il profilo della condizione di lavoro.
Assegna condizioni di lavoro	Selezionare e assegnare condizioni di lavoro specifiche al profilo delle condizioni di lavoro. La stessa condizione di lavoro può essere inclusa in più profili di condizioni di lavoro.
Assegna agenti	Selezionare e assegnare gli agenti al profilo della condizione di lavoro. Sia attivo che Gli agenti inattivi sono disponibili per la selezione. **Nota** Un agente può essere assegnato a un solo profilo di condizione di lavoro.

Gestisci le condizioni dell'ora min/max

Nella pagina Condizioni min / max hour, è possibile limitare la quantità di tempo di lavoro degli agenti impostando i seguenti parametri:

- Il numero minimo e massimo di giorni di lavoro settimanale degli agenti
- Il numero minimo e massimo di ore retribuite che i tuoi agenti lavorano ogni settimana
- Il numero minimo e massimo di ore retribuite che i tuoi agenti lavorano ogni giorno della settimana

La configurazione delle condizioni dell'ora min/max è facoltativa. È necessario se si desidera che gli agenti vengano pianificati utilizzando la disponibilità dinamica (vedere Informazioni sulla mia disponibilità).

NOTA Le condizioni min/max hour vengono assegnate agli agenti utilizzando i profili min/max hour (vedere Assegnazione delle condizioni min/max hour agli agenti).

Turni di lavoro e orari

Le condizioni dell'ora min/max influiscono sui seguenti metodi di pianificazione:

- Turni di lavoro fissi, di assegnazione e variabili

  NOTA È inoltre possibile limitare il numero minimo e massimo di giorni e ore retribuite che gli agenti lavorano ogni settimana tramite turni di lavoro variabili. Se si assegna un agente sia a Turno di lavoro variabile e una condizione di ora min/max durante la stessa settimana (utilizzando una condizione min/max hour come predefinita o applicandone una a un intervallo di date specifico), WFM utilizza la configurazione dalla condizione min/max hour anziché la configurazione dal turno di lavoro variabile.

- Programmazione dinamica

Cam	Descrizione

- Disponibilità dinamica
- Pianificazione dinamica intraday
- Pianificazioni modificate manualmente
- Scambi, offerte, eccezioni, mentoring e tempo libero

Una volta assegnato un profilo min/max a un agente, le relative condizioni min/max si applicano a ogni turno di lavoro assegnato all'agente in ogni giorno della settimana. Le condizioni min/max limitano solo le ore retribuite. Le attività non retribuite non vengono conteggiate ai fini dei parametri settimanali o giornalieri configurati in questa pagina.

Definizioni temporali

I limiti impostati in questa pagina si applicano alle settimane e ai giorni definiti da WFM, non necessariamente come appaiono su un calendario.

- "Settimana" si riferisce alla settimana pianificata in WFM definita nel campo Primo giorno della settimana nella pagina Impostazioni globali (vedere Configurare le impostazioni di WFM a livello di sistema). "Settimana" include tutte le ore in ogni turno di lavoro che inizia in una settimana programmata, anche nei turni di lavoro che attraversano la mezzanotte nella settimana di pianificazione successiva. "Settimana" non include le ore di un turno di lavoro in una settimana precedente che attraversa la mezzanotte.
- "Giorno" si riferisce al giorno in cui inizia un turno di lavoro e include tutte le ore del turno di lavoro, anche se il turno di lavoro attraversa la mezzanotte del giorno successivo. "Giorno" non include le ore di un turno di lavoro in un giorno precedente che attraversa la mezzanotte in esso.

ESEMPIO

Un agente ha i seguenti turni di lavoro il lunedì e il martedì:

- Lunedì 20:00–Martedì 16:00 AM
- Martedì 14:00–22:00

WFM non divide le otto ore del primo turno tra lunedì e martedì. Poiché il turno di lavoro inizia il lunedì, WFM conta tutte le otto ore come parte del turno di lavoro del lunedì.

Sia "giorno" che "settimana" si riferiscono a giorni e settimane così come appaiono nel fuso orario di pianificazione di un agente (vedere

A proposito di fusi orari).

Considerazioni sulla configurazione della pianificazione

Alcuni elementi di pianificazione configurati in altre parti del WFM possono creare pianificazioni che violano le condizioni min/max assegnate agli agenti. In alcuni casi, ciò può impedire la pianificazione degli agenti.

Questi elementi includono quanto segue.

Eccezioni

Se la pianificazione di un agente include un'eccezione retribuita o non pagata per giorni parziali o interi, WFM tenterà di creare una pianificazione che soddisfi qualsiasi condizione di ore mini/massime assegnata all'agente nella pagina Profili ora min/massima come predefinita o per un intervallo di date specifico.

Tuttavia, l'assegnazione di eccezioni a pagamento o non pagate a volte può ancora comportare pianificazioni che violano le condizioni di ora min/max. Un agente verrà comunque pianificato se un'eccezione a pagamento o non pagata crea una pianificazione che viola la condizione di ora minima/massima dell'agente.

Esempio 1: eccezione a pagamento

Un agente viene assegnato a un profilo min/max hour con una condizione min/max hour che limita l'agente a lavorare un massimo di 10 ore il mercoledì e tale agente ha anche un turno di lavoro il mercoledì dalle 8:00 AM alle 4:00 PM. Tuttavia, un supervisore ha anche assegnato un'eccezione a pagamento all'agente il mercoledì dalle 16:00 alle 20:00.

Ciò significa che l'agente ha l'equivalente di un turno di lavoro di 12 ore il mercoledì, dalle 20:00 AM alle 20:00. La pianificazione dell'agente viola pertanto la condizione di ora min/max dell'agente, ma l'agente è ancora pianificato.

Esempio 2: eccezione non pagata

Un agente viene assegnato a un profilo min/max hour con una condizione min/max hour che limita l'agente a lavorare un minimo di sei ore il mercoledì e tale agente ha anche un turno di lavoro il mercoledì dalle 8:00 AM alle 4:00 PM. Tuttavia, un supervisore ha anche assegnato un'eccezione a pagamento all'agente il mercoledì dalle 8:00 AM alle 13:00.

Ciò significa che l'agente ha l'equivalente di un turno di lavoro di tre ore il mercoledì, dalle 13:00 alle 16:00. La pianificazione dell'agente viola pertanto la condizione di ora min/max di sei ore dell'agente, ma l'agente è ancora pianificata.

Sovrapposizione di turni di lavoro

I turni di lavoro che iniziano in un giorno possono talvolta attraversare la mezzanotte e sovrapporsi a turni di lavoro che iniziano il giorno successivo. Quando ciò accade, non WFM conta il periodo di tempo in cui gli orari si sovrappongono due volte. Al contrario, mantiene l'intero turno di lavoro nel giorno di sovrapposizione e riduce il turno di lavoro nel giorno sovrapposto.

Ciò può causare la violazione della pianificazione di un agente di una condizione di ora min/max assegnata. Un agente non verrà pianificato se i turni di lavoro sovrapposti creano una pianificazione che viola la condizione di ore min/max dell'agente.

ESEMPIO

Un agente viene assegnato a un profilo min/max hour con una condizione min/max hour che limita l'agente a lavorare un minimo di otto ore il lunedì e il martedì.

L'agente ha i seguenti turni di lavoro in quei giorni:

- Lunedì 22:00–Martedì 18:00 AM
- Martedì 14:00 AM–10:00 AM

I turni di questo agente si sovrappongono per quattro ore il martedì, dalle 2:00 AM alle 6:00 AM. WFM conta queste quattro ore come parte del turno di lavoro del lunedì, non di martedì.

Ciò significa che l'agente ora ha l'equivalente di un turno di lavoro di quattro ore il martedì, dalle 6:00 AM alle 10:00 AM. La configurazione della pianificazione dell'agente viola pertanto la condizione di ore/min/max hour dell'agente e l'agente non è pianificato.

Descrizioni dei campi

Utilizzare la pagina Condizioni ora min/max per creare, modificare ed eliminare le

condizioni dell'ora min/max. I campi della pagina sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Nome condizione ora min/max	Nome univoco per la condizione.
Ore minime retribuite a settimana	Il numero minimo di ore settimanali retribuite che un agente può lavorare. Queste ore devono essere uguali o inferiori al numero massimo possibile di ore che la pianificazione dinamica, la disponibilità dinamica e le configurazioni dei turni di lavoro degli agenti consentono loro di lavorare in una settimana.
Numero massimo di ore retribuite a settimana	Il numero massimo di ore settimanali retribuite che un agente può lavorare. Queste ore devono essere maggiori o uguali al numero minimo possibile di ore che la pianificazione dinamica, la disponibilità dinamica e le configurazioni dei turni di lavoro degli agenti consentono loro di lavorare in una settimana.
Giorni Min per Settimana	Numero minimo di giorni alla settimana in cui un agente può lavorare. Questi I giorni devono essere inferiori o uguali al numero totale di giorni in cui la pianificazione dinamica, la disponibilità dinamica e le configurazioni dei turni di lavoro degli agenti consentono loro di lavorare in una settimana.

Campo	Descrizione
Numero massimo di giorni a settimana	Numero massimo di giorni alla settimana in cui un agente può lavorare. Questi I giorni devono essere maggiori o uguali al numero totale di giorni in cui la pianificazione dinamica, la disponibilità dinamica e le configurazioni dei turni di lavoro degli agenti richiedono che lavorino in una settimana. **ESEMPIO** Un supervisore assegna un agente a un turno di lavoro variabile di cinque giorni. In due giorni, il supervisore ha selezionato i giorni liberi Casella di controllo Consentito (due giorni sono facoltativi). Per tre giorni, il supervisore non ha selezionato la casella di controllo Giorni liberi consentiti (sono necessari tre giorni). Se il supervisore assegna anche una condizione min/max hour a questo agente, il supervisore deve immettere un numero uguale o superiore a tre nel campo Numero massimo di giorni settimanali.
Applica a	Giorno o giorni della settimana di cui si desidera configurare i parametri. Utilizzare Maiusc+clic per selezionare più giorni contigui o CTRL+clic per selezionare più giorni non contigui.
Ore retribuite	Min: il numero minimo di ore retribuite per il giorno della settimana selezionato. Queste ore devono essere inferiori o uguali al numero massimo possibile di ore che la pianificazione dinamica, la disponibilità dinamica e le configurazioni dei turni di lavoro degli agenti consentono loro di lavorare nel giorno selezionato. Max: il numero massimo di ore retribuite per il giorno della settimana selezionato. Queste ore devono essere maggiori o uguali al numero minimo possibile di ore che la pianificazione dinamica, la disponibilità dinamica e le configurazioni dei turni di lavoro degli agenti consentono loro di lavorare nel giorno selezionato.
Intervallo minimo tra i turni	La quantità minima di tempo che può esistere tra i turni in giorni diversi. **Nota** L'intervallo minimo tra i turni viene applicato e convalidato al momento dell'esecuzione della pianificazione e non per la pianificazione Modifiche apportate in seguito.

Assegnare condizioni di ora min/max agli agenti

I profili min/max hour vengono utilizzati per associare le condizioni min/max hour ad agenti specifici per settimane specifiche. Gli agenti devono essere associati al profilo min/max hour predefinito o a un profilo min/max hour specifico da pianificare utilizzando i turni di lavoro a disponibilità dinamica.

I campi della pagina sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Nome profilo min/max ora	Immettere un nome univoco per il profilo.
Usa condizione predefinita	Selezionare questa casella di controllo per designare una condizione predefinita min/max hour e Selezionare tale condizione dall'elenco a discesa. Le condizioni predefinite si applicano ogni volta che non viene assegnata alcuna condizione a un intervallo di date specifico per l'agente. **Nota** Se non si configura una condizione predefinita e non vengono configurate condizioni per un intervallo di date specifico per un agente, Tale agente sarà programmato senza limiti di orario minimo o massimo.
Condizioni dell'intervallo di date min/max	Fare clic su Aggiungi per configurare una settimana di inizio, una settimana di fine e l'ora condizione che si applica a tale intervallo di date. Selezionare la casella di controllo a sinistra di qualsiasi riga esistente per eliminare tale riga dalla tabella.
Assegna agenti	Spostare gli agenti dal riquadro Disponibile al riquadro Assegnati per assegnarli a Il profilo.

Limitare il numero di agenti da pianificare

La pagina Numero massimo di gruppi di personale consente di impostare un limite al numero di agenti assegnati al gruppo che possono essere pianificati per lavorare contemporaneamente.

ESEMPIO Il tuo contact center ha 200 agenti disponibili per lavorare, ma solo 100 agenti. Non è possibile pianificare più di 100 agenti alla volta. Per garantire che le pianificazioni siano adatte Questo limite consente di impostare un gruppo di pianificazione massimo che include i 200 agenti e che imposta il limite di pianificazione simultanea su 100 agenti.

Nota Se si utilizzano gruppi di personale massimo, è necessario utilizzare anche la pianificazione bilanciata. Quando si esegue una pianificazione per gli agenti soggetti alla limitazione di un gruppo massimo di personale e il limite viene raggiunto, non è possibile pianificare altri agenti. Quella settimana non viene creata una pianificazione per gli agenti al di fuori del limite massimo, anche se viola il profilo personale/min / max hour o la rotazione dei turni di lavoro di tali agenti. La pianificazione viene eseguita normalmente per altri agenti e potrebbe essere completata con lo stato "Operazione riuscita parziale". La pagina dei dettagli della richiesta utente (vedere Visualizzare le richieste del server da WFM utenti) elenca gli agenti che non è stato possibile pianificare a causa della limitazione massima di personale.

Quando viene configurato un gruppo di personale massimo, la limitazione impostata viene presa in considerazione in tutte le aree che creano o modificano le pianificazioni. Queste aree includono quanto segue:

- Esecuzione di una pianificazione
- Creazione di un evento di pianificazione dinamica
- Approvazione delle negoziazioni e delle offerte del programma
- Approvazione delle richieste di tutoraggio, eccezioni e permessi
- Copia delle attività di pianificazione
- Approvazione automatica o manuale della pianificazione dinamica intraday
- Modifica delle pianificazioni degli agenti nella pagina Pianificazione agente
- Modifiche apportate tramite la pagina Pianifica gestione modifiche

Il sistema rifiuta i tentativi di modificare gli orari che violano la restrizione del limite massimo di personale. Se si desidera comunque modificare la pianificazione, è possibile apportare altre modifiche alla pianificazione che risolveranno il problema (ad esempio, lo spostamento delle attività di un altro agente) e provare a modificare la pianificazione originale.

I turni degli agenti soggetti a una limitazione massima del gruppo di personale includono tutte le attività ad eccezione delle attività Nessuna pianificazione, Non disponibile e Disponibile.

Le eccezioni, che sono incluse quando si considera una limitazione massima del personale del gruppo, sono un caso speciale. Alcune eccezioni, come le ferie, non richiedono che un agente occupi una postazione di contact center. La presenza di tale agente non dovrebbe essere conteggiata ai fini del limite massimo del gruppo di personale. Per distinguere tra le eccezioni che devono essere conteggiate e quelle che non devono essere conteggiate, è possibile configurare un'eccezione come richiesta di una workstation. Per ulteriori informazioni, vedere Gestione delle eccezioni.

Descrizioni dei campi

La pagina Numero massimo di gruppi di personale consente di creare, modificare ed eliminare il

numero massimo di gruppi di personale. I campi della pagina quando si crea, si modifica o si elimina un

Campo	Descrizione
gruppo di personale massimo sono descritti di seguito.	
Nome gruppo di personale massimo	Nome univoco del gruppo di personale massimo.
Limite massimo di personale	Il numero massimo di agenti che possono lavorare contemporaneamente in uno qualsiasi Ore

Campo	Descrizione
Assegna agenti	Spostare gli agenti dal riquadro Disponibile al riquadro Assegnati per assegnarli a Il gruppo di personale massimo.

Creare una distribuzione

Una distribuzione consiste in una settimana di dati di contatto per ogni intervallo di 30 minuti della giornata. I dati includono quanto segue:

A colonne	Descrizione
Rapporto di contatto	Percentuale dei contatti totali del giorno per l'intervallo. **Nota** Quando viene esportato, il rapporto di contatto è espresso come decimale, non come percentuale. Ad esempio, viene visualizzato un rapporto di contatto Nella tabella come 2.03% viene esportato in un foglio di calcolo come 0.0203.
Distribuzione contatti	Numero di contatti ricevuti nell'intervallo. Se abilitata su Globale Pagina Impostazioni (impostazione Abilita contatti previsti come decimali), questo valore può avere fino a due cifre decimali.
Tempo medio di conversazione	Tempo medio di conversazione o di
elaborazione. Tempo medio di lavoro	La media dopo il tempo di
lavoro di contatto.	

La distribuzione determina le fluttuazioni del volume di contatto entro gli intervalli di un

giorno. Ecco come WFM genera una distribuzione:

1. WFM calcola il numero medio di contatti ricevuti nel periodo di riferimento per ogni intervallo di programmazione per ogni giorno della settimana selezionato nella richiesta di distribuzione. I giorni con eventi speciali non vengono presi in considerazione. Scegli da sei a otto settimane recenti per il periodo di riferimento, facendo attenzione a non utilizzare una settimana con un volume insolito, come una settimana di vacanza.

   ESEMPIO Per calcolare il volume medio dei contatti per l'intervallo di AM 8:30–9:00 del lunedì, WFM prende la somma del volume per l'intervallo di AM 8:30–9:00 per ogni lunedì Nel periodo di riferimento e divide il totale per il numero di lunedì del periodo di riferimento.

2. WFM quindi divide il risultato per ogni mezz'ora per il numero medio di contatti ricevuti per l'intera giornata per determinare la percentuale di contatti del giorno che arrivano durante questo intervallo.

3. WFM calcola il tempo medio di conversazione (code di servizio interattive) o il tempo di elaborazione (code di servizi non interattivi) e i valori del tempo di lavoro post-contatto per contatto per ogni mezz'ora.

> **ESEMPIO** Per calcolare il tempo medio di conversazione/tempo di elaborazione per le 8:30–9:00 AM intervallo del lunedì, WFM prende la somma del tempo di conversazione/tempo di elaborazione per ciascun contatto tra le 8:30 AM e le 9:00 AM per ogni lunedì del periodo di riferimento e divide il totale per il numero di contatti. WFM utilizza lo stesso metodo per calcolare l'orario di lavoro medio.

Il futuro non sempre ripete il passato. Eventi futuri possono causare la modifica della distribuzione di un contatto. Se si è a conoscenza di eventi imminenti che potrebbero influire su una distribuzione, è possibile modificare la distribuzione per tenere conto di tali eventi. Per ogni intervallo di 30 minuti, è possibile modificare il numero di contatti che potrebbero arrivare, il tempo medio di conversazione o di elaborazione e il tempo medio di lavoro post-contatto (vedere Modificare distribuzioni e previsioni).

Linee guida per la generazione di una distribuzione

La scelta di un periodo di riferimento appropriato è importante per generare una distribuzione adatta al periodo di previsione.

È possibile generare una distribuzione una sola volta e riutilizzarla per ogni previsione o generare una nuova distribuzione ogni volta che si genera una previsione. Una distribuzione e una previsione sono collegate automaticamente: una coda di servizio può avere una sola distribuzione di produzione e una previsione di produzione alla volta.

Il tipo di distribuzione generato dipende dal tipo di coda del servizio per cui viene generata. Utilizzare le seguenti linee guida quando si genera una distribuzione:

- Se i dati di contatto giornalieri o settimanali fluttuano notevolmente, scegli un periodo di riferimento più lungo. Se i tuoi dati di contatto sono abbastanza stabili, scegli un periodo di riferimento più breve.
- Se i tuoi dati di contatto sono abbastanza stabili o stagionali, scegli un periodo di riferimento più lungo dello stesso periodo dell'anno scorso.
- Se disponi di almeno un anno di dati storici e i tuoi modelli aziendali e di routing non sono cambiati drasticamente, utilizza un periodo di riferimento di un anno prima simile al periodo di previsione.
- Se disponi di dati storici di meno di un anno o se le condizioni del tuo contact center sono cambiate drasticamente, identifica un periodo più recente con dati di contatto simili al periodo di previsione.
- Se i dati di contatto sono ragionevolmente stabili durante tutto l'anno, potresti passare diversi mesi senza dover generare una nuova distribuzione.
- Se i dati di contatto variano frequentemente o mostrano variazioni stagionali, potrebbe essere necessario rigenerare la distribuzione almeno una volta al mese o ogni volta che si crea una previsione.

> **Nota** Le distribuzioni ignorano le date all'interno del periodo di riferimento a cui sono assegnati eventi speciali e le date contrassegnate come date di chiusura.

Gestione delle distribuzioni

Utilizzare la pagina Richieste di distribuzione per generare distribuzioni di produzione e denominate.

La distribuzione di produzione viene utilizzata per impostazione predefinita per generare una previsione. Ci può essere una sola distribuzione di produzione. Al contrario, ci possono essere molte distribuzioni denominate. Le distribuzioni denominate vengono utilizzate per analizzare in che modo le diverse condizioni influiscono sui volumi di contatti e sulle pianificazioni degli agenti. Una distribuzione denominata può essere generata con dati cronologici come una distribuzione di produzione, ma può anche essere generata senza dati storici e quindi popolata manualmente.

È inoltre possibile utilizzare una distribuzione denominata anziché una distribuzione di produzione per generare una previsione.

> **Nota** Se si è certi che il volume di contatti e la distribuzione presso il contact center siano stabili, è necessario generare una sola distribuzione e una previsione e non è necessario utilizzare il nome Distribuzioni.

Generazione di una distribuzione di produzione

Generare una distribuzione di produzione

1. Nella pagina Richiesta di distribuzione, selezionare l'opzione **Invia una richiesta** di distribuzione di produzione.
2. Selezionare una o più code di servizio. Le code dei servizi disponibili elencate sono quelle per le quali non è selezionata la casella di controllo "Non generare previsioni o pianificazioni per questa coda dei servizi" nella pagina Gestisci code dei servizi.
3. Immettere la data di inizio e la data di fine del periodo di riferimento desiderato nel fuso orario della coda di servizio. Il periodo di riferimento deve avere dati storici molto simili alle date per le quali si desidera generare una previsione. Dovrebbero esserci dati per ogni giorno della settimana selezionato nel periodo di riferimento. Se non ci sono dati, WFM riempie quei periodi con zeri.
4. Selezionare i giorni della settimana per i quali si desidera calcolare una distribuzione. Per impostazione predefinita, viene selezionato ogni giorno della settimana.
5. Decidere se si desidera aggiornare gli orari standard della coda del servizio (Tempo medio di conversazione e Tempo medio di lavoro dopo il contatto) in base a questa distribuzione.
6. Pianificare il momento in cui si desidera eseguire la richiesta. Per impostazione predefinita, la richiesta viene eseguita immediatamente.
7. Fai clic su **Invia**.

Una volta eseguita correttamente la richiesta, è possibile visualizzare la distribuzione e modificarla in base alle esigenze.

Generazione di una distribuzione denominata

Utilizzare la pagina Richiesta di distribuzione per inviare una richiesta di distribuzione nominativa. La richiesta può generare una nuova distribuzione denominata o sovrascrivere una distribuzione denominata esistente con nuovi dati.

Generare una distribuzione denominata

1. Nella pagina Richiesta di distribuzione, selezionare l'opzione desiderata: **Invia una nuova richiesta** di distribuzione denominata o **Invia una richiesta** di distribuzione denominata esistente.
2. Selezionare una coda di servizio. Si noti che, sebbene sia possibile selezionare più code di servizio per una distribuzione di produzione, è possibile selezionare una sola coda di servizio per una distribuzione denominata.
3. Immettere un nome univoco per la distribuzione denominata se si tratta di una nuova richiesta oppure selezionare il nome di distribuzione denominato esistente se si sta riutilizzando un nome di distribuzione denominato esistente.
4. Immettere la data di inizio e la data di fine del periodo di riferimento desiderato nel fuso orario della coda di servizio. Il periodo di riferimento deve avere dati storici molto simili alle date per le quali si desidera generare una previsione. Dovrebbero esserci dati per ogni giorno della settimana selezionato nel periodo di riferimento. Se non ci sono dati, WFM riempie quei periodi con zeri.
5. Selezionare i giorni della settimana per i quali si desidera calcolare una distribuzione. Per impostazione predefinita, viene selezionato ogni giorno della settimana.
6. Decidere se si desidera aggiornare gli orari standard della coda del servizio (Tempo medio di conversazione e Tempo medio di lavoro dopo il contatto) in base a questa distribuzione.
7. Pianificare il momento in cui si desidera eseguire la richiesta. Per impostazione predefinita, la richiesta viene eseguita immediatamente.
8. Fare clic su Esegui .

Una volta eseguita correttamente la richiesta, è possibile visualizzare la distribuzione e modificarla in base alle esigenze.

Visualizzazione di una distribuzione

Visualizzare una distribuzione

1. Nella pagina Pianificazione selezionare **Distribuzione**.
2. Selezionare la coda dei servizi per la quale è stata eseguita la distribuzione.
3. Selezionare la distribuzione di produzione o denominata. La distribuzione appare sia in forma tabellare che grafica.
4. Selezionare il giorno della settimana che si desidera visualizzare dall'elenco a discesa. In alternativa, scorrere i dati visualizzati verso l'alto o verso il basso e fare clic sulla barra nera in

basso per visualizzare i dati del giorno successivo o sulla barra nera in alto per visualizzare i dati del giorno precedente.

> **Nota** Viene visualizzato anche il fuso orario per questa coda di servizio. È di sola lettura e non può essere modificato da questa pagina. Se il fuso orario della coda dei servizi viene modificato nelle code dei servizi
> , tutte le distribuzioni e le previsioni interessate devono essere rieseguite o modificate manualmente, poiché la modifica del fuso orario della coda di servizio non viene automaticamente riflessa in esse.

Utilizzo delle distribuzioni

Una volta eseguita una distribuzione, ci sono una serie di azioni che puoi intraprendere con essa oltre a modificarla. Queste azioni sono controllate dai pulsanti nell'angolo superiore destro della pagina Distribuzione. Le funzioni dei pulsanti sono descritte nella tabella seguente.

Non tutti i pulsanti sono disponibili sia per la produzione che per le distribuzioni denominative.

Pulsante	Funzione
Salva	Salva una distribuzione modificata.
Salva con nome	Salva una distribuzione con un altro nome. In questo modo viene mantenuta la distribuzione originale e viene creata una nuova distribuzione denominata.
Rinomina	Rinomina una distribuzione denominata. Questa funzione non copia la distribuzione come fa la funzione Salva con nome, ma modifica piuttosto il nome di questa distribuzione. Una volta modificato, il nome precedente non verrà visualizzato in alcun elenco di distribuzioni denominate per questa coda dei servizi.
Elimina	Elimina la distribuzione denominata.
Copia in produzione parametro	Copia la distribuzione denominata nell'ambiente di produzione. Questa funzione sovrascrive il dati nella distribuzione di produzione esistente con i dati di questa distribuzione denominata. Ad esempio, se la distribuzione denominata contiene dati solo per lunedì e martedì, ma la distribuzione di produzione dispone di dati per ogni giorno della settimana, dopo la copia la distribuzione di produzione conterrà anche i dati solo per lunedì e martedì.
Esporta	Esporta i dati nella distribuzione come file di CSV denominato export.csv. Il file di esportazione contiene i dati di distribuzione per ogni giorno della settimana. Questi dati possono essere manipolati in un'applicazione per fogli di calcolo e quindi copiati nuovamente nella distribuzione.

Creare una previsione

Una previsione è una previsione del numero di contatti per ogni intervallo di 30 minuti della giornata che un contact center riceverà in un determinato periodo di tempo. Esistono tre tipi di previsioni:

- La **previsione** di produzione viene utilizzata per generare il programma di produzione. Ci può essere solo una previsione di produzione.
- **Le previsioni denominate** sono previsioni "e se?", utilizzate per tenere conto dei fattori di volume come le campagne di marketing che producono cambiamenti nel volume dei contatti, nel tempo medio di gestione o nelle variazioni delle ore operative. Ci possono essere molte previsioni nominate.
- La **previsione** strategica è una previsione quinquennale che visualizza il numero di agenti necessari al mese per soddisfare i requisiti previsti di una coda di servizio. Ci può essere solo una previsione strategica. Questa previsione viene utilizzata per generare vari report di pianificazione strategica.

WFM utilizza i dati di contatto storici e una distribuzione per generare una previsione. La previsione viene quindi utilizzata per creare una pianificazione.

Informazioni sul processo di previsione

Per creare una previsione, è necessario completare ciascuna delle attività seguenti.

Generare una distribuzione

Generare una distribuzione (vedere Creare una distribuzione) o utilizzare una distribuzione esistente per la coda dei servizi e il periodo di riferimento selezionati. Scegli da sei a otto settimane recenti per il periodo di riferimento, facendo attenzione a non utilizzare una settimana con un volume insolito, come una settimana di vacanza.

Le distribuzioni sono responsabili della determinazione della percentuale attesa del volume giornaliero di contatti che si verifica in ciascun intervallo della giornata. Selezionare un periodo di riferimento che rappresenti al meglio la distribuzione dei contatti prevista nel corso di una giornata.

Modificare la distribuzione

Se necessario, modificare la distribuzione (vedere Modificare distribuzioni e previsioni). Ad esempio, se si prevede che il volume dei contatti sarà inferiore in un determinato giorno della settimana nel periodo di previsione, è possibile ridurre il volume dei contatti in quel giorno nella distribuzione.

> **NOTA** Se a quel giorno viene assegnato un evento speciale (vedere Tenere conto dei giorni con volumi di contattianomali), WFM normalizza il volume dei contatti in modo che le distribuzioni siano più accurate. In tal caso, non è necessario regolare manualmente la distribuzione.

Selezionare un metodo di previsione

Esistono due metodi di previsione, Standard e Advanced. Il metodo Standard è il metodo legacy utilizzato da WFM. Questo metodo tratta tutte le settimane allo stesso modo: non è possibile rappresentare le differenze nei volumi di contatto o gestire i tempi su base settimanale all'interno di un singolo mese. Pertanto non riflette le variazioni stagionali del volume dei contatti in momenti diversi all'interno della settimana e del mese. Questo metodo è consigliato se si dispone di un anno o meno di dati storici da utilizzare come dati di riferimento.

Il metodo di previsione avanzato è in grado di riflettere in modo più accurato le variazioni stagionali del volume dei contatti e del tempo di gestione. Questo metodo è consigliato per i contact center che subiscono fluttuazioni stagionali nel volume dei contatti e che hanno più di un anno di dati storici disponibili. Più lungo è il periodo di riferimento, più accuratamente questo metodo di previsione è in grado di riflettere le variazioni settimanali, mensili e annuali.

Seleziona un riferimento

WFM utilizza i dati cronologici per proiettare i requisiti futuri. Il periodo di riferimento scelto dipende dal metodo di previsione scelto.

- **Metodo** di previsione standard. Identificare il periodo di riferimento con i dati storici più simili al periodo per il quale si desidera generare una previsione. Il periodo di riferimento scelto dovrebbe riflettere eventuali modelli settimanali che potrebbero verificarsi durante il periodo di previsione. La scelta di un periodo di riferimento da un anno precedente al periodo di previsione spesso fornisce il miglior riflesso dei modelli settimanali.
- **Metodo** di previsione avanzato. Questo metodo di previsione funziona meglio con un periodo di riferimento più lungo. Identificare il periodo di riferimento di un anno o più con i dati storici che riflettono più fedelmente i modelli stagionali settimanali, mensili e annuali che potrebbero verificarsi durante il periodo di previsione.

Per visualizzare i dati cronologici disponibili per la coda del servizio e il periodo di riferimento considerato, utilizzare la pagina Visualizza e modifica dati cronologici (vedere Visualizzare e modificare i dati cronologici).

Generare la previsione

Quando si avvia la richiesta di previsione, WFM effettua le seguenti operazioni:

1. Applica eventuali regolazioni degli eventi speciali assegnate per la coda del servizio nel periodo di riferimento cronologico.
2. Genera il volume medio di contatti per ogni giorno della settimana utilizzando i dati del periodo di riferimento (metodo di previsione standard) o genera il volume medio giornaliero di contatti utilizzando i dati del periodo di riferimento (metodo di previsione avanzato).

> **Nota** Quando si calcolano i volumi di contatto, WFM arrotonda vicino (verso l'alto o verso il basso fino al numero intero più vicino), tranne quando il valore viene arrotondato a zero. In tal caso, il valore è
> Arrotondato per eccesso a 1.

3. Se si è scelto di utilizzare un trend storico, WFM determina il tasso di crescita annuo in base ai due periodi di riferimento selezionati. Il tasso di crescita annuo deriva dalla variazione del volume dei contatti nel corso della variazione temporale tra i due periodi di riferimento. La variazione dell'ora è misurata dalla distanza tra la data intermedia di ciascun periodo di riferimento. Se si sceglie di utilizzare una tendenza prevista, WFM adegua le proiezioni di volume in base al tasso di crescita annuo percentuale fornito. La tendenza storica e la tendenza prevista vengono applicate al periodo precedente in modo diverso. Per ulteriori informazioni, vedere Utilizzare le tendenze nelle previsioni .
4. Regola la proiezione del volume per ogni giorno in base al fattore di regolazione del contatto.
5. Applica i rapporti di contatto dalla distribuzione per ogni intervallo della giornata. I contatti vengono ridistribuiti per le code di servizio non interattive che utilizzano la ridistribuzione pari o proporzionale durante gli orari di chiusura. In caso contrario, il numero di contatti viene ricavato dai contatti in arrivo durante l'orario di apertura della coda di servizio. Se la coda del servizio viene chiusa durante un intervallo, il numero di contatti è zero.
6. Per le code di servizio non interattive, moltiplica i contatti previsti per ciascun intervallo per il tempo medio di gestione al fine di stimare la quantità di tempo di gestione degli agenti richiesta.
7. Utilizza un algoritmo per determinare il numero di agenti necessari per intervallo per raggiungere gli obiettivi del livello di servizio.

> **Nota** Se una coda di servizio viene chiusa in un giorno della settimana, è necessario modificare la coda di servizio nella pagina Code di servizio per deselezionare la casella di controllo Attivo per quel giorno della settimana. In caso contrario,
> Fatto, la richiesta di previsione avrà esito negativo.

> **Nota** Se esiste una data con un'associazione di data fissa all'interno del periodo di previsione, WFM utilizza il volume della data di riferimento dell'associazione data fissa, ma la distribuzione di tale contatto
> Il volume per intervallo per il giorno proviene dalla distribuzione.

Rivedere la previsione

Se si ritiene che i valori delle previsioni non siano in linea con la destinazione, è possibile modificare la previsione (vedere Modificare distribuzioni e previsioni).

Generare una previsione

Utilizzare la pagina Richieste di previsione per generare previsioni di produzione, denominate e strategiche.

> **PREREQUISITO** Prima di generare una previsione, è necessario disporre di una distribuzione per

ogni coda di servizio selezionata.

Generare una previsione

1. Nella pagina Previsione, fare clic su **Nuova richiesta**.
2. Nella pagina Richiesta previsione, selezionare il tipo di previsione che si desidera generare. È possibile:
    - Generare una nuova previsione di produzione
    - Generare una nuova previsione denominata
    - Generare una previsione denominata esistente
    - Generare una nuova previsione strategica
3. Completare le sezioni della pagina Richiesta di previsione come descritto di seguito.
4. Fai clic su **Invia**.

Descrizioni delle sezioni

NOTA Non tutte le sezioni sono necessarie per ogni tipo di previsione.

Metodo di previsione

Selezionare il metodo di previsione che si desidera utilizzare, Avanzato o Standard. Il metodo avanzato tiene conto dei modelli settimanali, mensili e annuali nei dati del periodo di riferimento. Il metodo standard non è sensibile a tali variazioni stagionali ed è più appropriato se si dispone di meno di un anno di dati storici nel periodo di riferimento.

Nota Le previsioni strategiche utilizzano solo il metodo di previsione standard.

Periodo di previsione

Selezionare le date di inizio e fine del periodo coperto dalla previsione.

Tipo di coda di servizio

Selezionare il tipo di coda del servizio interattiva o non interattiva per questa previsione.

Nota Le previsioni strategiche possono essere eseguite solo per le code di servizio interattive.

Coda di servizio/Code di servizio

Selezionare la coda di servizio a cui si riferisce la previsione. Ciascuna delle code dei servizi disponibili appartiene al tipo di coda dei servizi selezionato e non dispone della casella di controllo "Non generare previsioni o pianificazioni per questa coda dei servizi" nella pagina Code dei servizi (vedere Gestire le code dei servizi). È possibile selezionare più code di servizio per una previsione di produzione o strategica. Per le previsioni denominate, è possibile selezionare una sola coda di servizio.

Nota Le previsioni strategiche possono essere eseguite solo per le code di servizio interattive.

Quando si selezionano le code di servizio per una previsione di produzione, ogni coda di servizio visualizza lo scenario di contrazione predefinito assegnato. Se lo si desidera, è possibile selezionare uno scenario di ritiro diverso oppure rendere vuoto il campo Scenario di ritiro in modo che non venga applicato alcun ritiro alla coda del servizio.

Scenario di restringimento

Selezionare lo scenario di contrazione che si desidera applicare alla previsione denominata. Uno scenario di compattazione consiste in un massimo di 12 settimane di contrazione in un ordine specificato (dalla settimana corrente a dodici settimane in uscita) che vengono applicate alla coda del servizio quando viene eseguita la previsione.

Lo scenario di contrazione predefinito viene visualizzato per la coda di servizio selezionata. È possibile selezionare uno scenario di ritiro diverso dall'elenco di scenari assegnati alla coda del servizio selezionato oppure rendere vuoto il campo in modo che non venga applicata alcuna contrazione.

Offset settimana di ritiro

Immettete l'offset della settimana di ritiro da utilizzare. L'offset predefinito è 0, il che significa che una pianificazione verrà eseguita la stessa settimana in cui viene eseguita questa previsione. Se si intende eseguire la pianificazione due settimane dopo l'esecuzione della previsione, l'offset della settimana di contrazione è 2. Questo WFM dice di iniziare a contare per il restringimento della settimana 0 tra due settimane, quando eseguirai effettivamente il programma. Ci saranno più eccezioni nella pianificazione in quel momento, quindi la riduzione prevista sarà un valore inferiore rispetto a quando si esegue la pianificazione ora per il periodo di due settimane in futuro.

Nome previsione

Se si sta generando una nuova previsione con nome, immettere un nome univoco per la previsione. Se si sta generando una previsione denominata esistente, selezionare tale previsione denominata dall'elenco a discesa.

Distribuzione

Selezionare la distribuzione da utilizzare. Se sono state selezionate più code di servizio, questa deve essere la distribuzione di produzione. Se è stata selezionata una coda di servizio, questa può essere la distribuzione di produzione o una distribuzione denominata. Indipendentemente dal tipo di distribuzione scelto, questa deve essere stata eseguita per le code di servizio selezionate.

Opzioni di tendenza

Selezionare l'opzione di tendenza da utilizzare (vedere Utilizzare le tendenze nelle previsioni).

- Nessuna tendenza: utilizzare questa opzione se il volume dei contatti rimane costante nel tempo.
- Tendenza storica: utilizzare questa opzione per determinare la tendenza dai dati storici in due periodi di riferimento.

- Tendenza prevista: utilizzare questa opzione se si desidera prevedere il volume dei contatti utilizzando un tasso di crescita annuale applicato ai dati nel periodo di riferimento.

Periodo di riferimento

Inserire il periodo di riferimento da utilizzare nella previsione. Il periodo di riferimento dipende dall'opzione di tendenza scelta.

Se si seleziona...	Allora...
Nessuna tendenza	Inserire le date di inizio e fine del periodo di riferimento. Per il metodo di previsione avanzata, scegliere un periodo di riferimento il più lungo possibile che rappresenti le condizioni aziendali correnti.
Tendenza storica	Immettere due intervalli di riferimento da utilizzare per calcolare la tendenza. Gamma 1 dovrebbe essere una settimana o più. Questo è il punto di partenza utilizzato per calcolare la variazione del volume dei contatti nel tempo. Per l'intervallo 2, scegli il periodo di riferimento più lungo possibile che rifletta le condizioni attuali della tua attività. Questo rappresenta la stagionalità o la normale varianza tra i mesi per la tua azienda. Il modello di tendenza storico funziona in modo ottimale quando entrambi gli intervalli sono della stessa lunghezza.
Tendenza prevista	Inserisci un unico intervallo di riferimento e una percentuale di tasso di crescita annuale. Per Il metodo di previsione avanzata, scegli un periodo di riferimento il più lungo possibile che rappresenti le tue attuali condizioni di business.

Tempo di gestione dei contatti

Scegli la fonte che desideri utilizzare per il tempo medio di conversazione (ATT) e il tempo medio di lavoro dopo il contatto (AWT) utilizzati per generare la previsione. È possibile scegliere di calcolare questi valori dalla distribuzione selezionata oppure utilizzare i ATT e AWT configurati per la coda dei servizi nella pagina Code di servizio.

Fattore di regolazione dei contatti

(Opzionale) Immettere un fattore di regolazione del contatto per aumentare o diminuire il volume di contatti previsto. Il valore predefinito è 1.0, il che significa nessuna modifica.

Obiettivo del livello di servizio

Impostare l'obiettivo del livello di servizio, se lo si desidera.

- Se la previsione riguarda code di servizio interattive, selezionare la casella di controllo "Configura l'obiettivo del livello di servizio". Se questa opzione è selezionata, viene visualizzata una tabella contenente l'obiettivo del livello di servizio standard

Configurato nella pagina Code di servizio della coda dei servizi. È quindi possibile modificare la percentuale del livello di servizio in base all'intervallo come desiderato.

- Se la previsione riguarda code di servizio non interattive, viene visualizzato il campo Soglia di gestione. Immettere il numero di minuti (da 0 a 4320) in cui i contatti devono essere gestiti per raggiungere l'obiettivo del livello di servizio.

Pianifica la richiesta

Pianificare l'ora e la data in cui si desidera eseguire questa richiesta di previsione. Per impostazione predefinita, la richiesta viene eseguita immediatamente. Una volta eseguita correttamente la richiesta, è possibile visualizzare la previsione e modificarla in base alle esigenze.

Visualizzazione di una previsione

Visualizzare una previsione

1. Nella pagina Pianificazione selezionare **Previsione**.
2. Sul lato sinistro della pagina, selezionare quanto segue:
    - Il tipo di previsione: standard o strategica
    - La coda del servizio
    - La previsione di produzione o nominata
    - La data della previsione
    - Fuso orario in cui visualizzare i dati previsionali. Per impostazione predefinita, viene visualizzato nel fuso orario della coda di servizio.
3. La previsione appare sia in forma tabellare che grafica. Puoi scegliere di visualizzarlo a diversi livelli di zoom.
    - Vista giorno (D): mostra i dati a intervalli di 30 minuti per il giorno selezionato
    - Vista settimana (W): mostra i dati giornalieri per ogni giorno nella settimana di 7 giorni selezionata
    - Vista mensile (M): mostra i dati giornalieri per ogni giorno del mese selezionato

Lavorare con le previsioni

Una volta eseguita una previsione, è possibile eseguire una serie di azioni oltre a modificarla. Queste azioni sono controllate dai pulsanti nell'angolo superiore destro della pagina Previsione. Le funzioni dei pulsanti sono descritte nella tabella seguente.

Non tutti i pulsanti sono disponibili per la produzione, i nomi e le previsioni strategiche.

Pulsante	Funzione
Salva	Salva una previsione modificata.
Salva con nome	Salva una previsione di produzione o denominata con un altro nome. In questo modo viene mantenuta la previsione originale e viene creata una nuova previsione denominata che include tutte le modifiche apportate alla previsione.
Rinomina	Rinomina una previsione denominata. Questa funzione non copia la previsione come fa la funzione Salva con nome, ma modifica il nome di questa previsione. Una volta modificato, il nome precedente non verrà visualizzato in alcun elenco di previsioni denominate per questa coda di servizio.
Elimina	Elimina la previsione denominata.
Copia in produzione	Copia la previsione denominata in produzione. Questa funzione sovrascrive il parametro dati nella previsione di produzione esistente con i dati di questa previsione denominata. Ad esempio, se la previsione denominata contiene dati solo per lunedì e martedì, ma la previsione di produzione contiene dati per ogni giorno della settimana, dopo la copia la previsione di produzione conterrà anche i dati solo per lunedì e martedì.
Esporta	Esporta i dati nella previsione come file di CSV denominato export.csv. Per le previsioni di produzione e denominate, è possibile selezionare una data di inizio e di fine per i dati da esportare per un massimo di un anno di dati, nonché il livello di zoom (intervallo, settimana o mese). L'esportazione predefinita è l'intervallo di date, il livello di zoom e il fuso orario visualizzati quando si fa clic sul pulsante Esporta. Per le previsioni strategiche, selezionare una data di inizio e di fine per i dati da esportare da 1 a 60 mesi di dati. Il periodo di tempo predefinito è 60 mesi. Il livello di zoom predefinito è per mese, senza alcuna opzione per passare a qualsiasi altro livello di zoom. Questi dati possono essere manipolati in un'applicazione per fogli di calcolo e quindi copiati nuovamente nella previsione.

Importare una previsione

Esistono alcune situazioni in cui è possibile importare i dati di previsione. Ad esempio, se non sono disponibili dati storici, non è possibile calcolare una previsione. O forse una particolare coda di servizio gestisce i ticket di risoluzione dei problemi e il numero di agenti necessari per farlo è già noto e si desidera solo generare un

Pianificare per tali agenti. L'importazione dei dati lo rende possibile.

I dati importati vengono utilizzati per popolare la tabella delle previsioni visualizzata nella pagina Previsione. È più efficiente che popolare manualmente la tabella una cella alla volta. La previsione importata può essere una previsione di produzione o una previsione nominativa.

> **NOTA** Deve esserci una riga per ogni intervallo (per un totale di 48 righe al giorno), tranne il giorno in cui il fuso orario passa da o verso l'ora legale. Il giorno in cui va l'ora legale
> In vigore ci saranno 46 file e il giorno in cui termina l'ora legale ci saranno 50 file.

> **Nota** Se si importa una previsione per un giorno che dispone già di una previsione, tale previsione esistente verrà sovrascritta.

Le previsioni vengono importate come file CSV.

- La previsione può essere per uno o più giorni.
- La previsione deve riguardare una coda di servizio interattiva o non interattiva alla volta.
- Si presuppone che i dati previsti si trovino nel fuso orario della coda di servizio.
- Il file CSV deve includere una riga per ogni intervallo di 30 minuti in ogni giorno (per un totale di 48 righe) al giorno e i dati in ogni riga devono essere in formato HH:MM.

  > **Nota** Se si tenta di reimportare una previsione esportata a livello di zoom settimanale o mensile, verrà visualizzato un messaggio di errore che indica che manca un intervallo di periodi. Questo perché un
  > Una previsione a livello settimanale visualizza i dati a intervalli di tre ore, mentre una previsione a livello mensile visualizza i dati per giorno.

> **PROCEDURA OTTIMALE** Se si prevede di importare una previsione che include campi senza valori, immettere 0 (zero) in questi campi prima di importare il file.

Importare una previsione

1. Nella pagina Richiesta previsione, selezionare l'opzione **Importa una previsione** .
2. Selezionare il tipo di previsione che si desidera importare:
   - Se si sta importando una previsione di produzione, selezionare la coda di servizio a cui si riferisce.
   - Se si sta importando una previsione denominata esistente, selezionare la coda del servizio a cui è destinata e la previsione denominata.
   - Se si sta importando una nuova previsione denominata, selezionare la coda dei servizi e immettere un nome per la nuova previsione denominata.
3. Scegliere il file da importare, quindi fare clic su **Carica** per importare la previsione.

Una volta caricata, la previsione può essere visualizzata e modificata come qualsiasi altra previsione.

Importazione di una previsione quando si conosce già il numero di agenti previsti

Il file CSV include i seguenti campi quando si conosce già il numero di agenti previsti.

Campo	Descrizione
Data	Data della previsione in formato AAAA-MM-GG. **Nota** Il formato della data nei file di CSV potrebbe essere modificato da un'applicazione di fogli di calcolo, ad esempio Microsoft Excel nel formato che è impostato nell'applicazione come predefinito. Tenere presente questa possibilità e assicurarsi che le colonne della data siano configurate in modo che il formato della data sia corretto.
Intervallo	Intervallo di 30 minuti in formato HH:MM. **Nota** Deve esserci una riga per ogni intervallo (per un totale di 48 righe al giorno).
AgentiPrevisione	Numero di agenti previsto per l'intervallo. Immettere 0 (zero) in qualsiasi intervallo in cui la coda di servizio viene chiusa.

In questo file di importazione di esempio viene fornito il valore AgentsForecast. In tal caso, WFM utilizza i valori forniti e non calcola i propri.

```
Data,Intervallo,AgentiPrevisione
    2016-01-01,00:00,10
    2016-01-01,00:30,12
    2016-01-01,01:00,16
    ...
```

Importazione di una previsione quando si desidera calcolare il numero di agenti previsti

Il file CSV include i seguenti campi in qualsiasi ordine quando si desidera che WFM calcoli il numero di agenti previsti in base alle metriche fornite.

Campo	Descrizione
Data	Data della previsione in formato AAAA-MM-GG. **Nota** Il formato di data nei file di CSV potrebbe essere modificato da un

Campo	Descrizione
	applicazione foglio di calcolo come Microsoft Excel nel formato impostato nell'applicazione come predefinito. Tenere presente questa possibilità e assicurarsi che le colonne della data siano configurate in modo che il formato della data sia corretto.
Intervallo	Intervallo di 30 minuti in formato HH:MM. **Nota** Deve esserci una riga per ogni intervallo (per un totale di 48 righe al giorno).
ContattiPrevisione	Numero di contatti previsto per l'intervallo. Immettere 0 (zero) in qualsiasi intervallo in cui la coda del servizio viene chiusa. Se abilitato nella pagina Impostazioni globali WFM (Abilitazione dei contatti previsti come decimali), questo numero può contenere fino a due posizioni decimali (vedere Configurazione delle WFM impostazioni a livello di sistema). Se vengono immesse più di due posizioni decimali, il numero viene arrotondato alle due cifre decimali più vicine, a meno che il numero non risulti 0,00, nel qual caso il numero visualizzato è 1.
AverageTalkTimeForecast	Tempo medio di conversazione per contatto in secondi previsto per l'intervallo.
AverageWorkTimeForecast	Il tempo medio di lavoro post-contatto in secondi previsto per il intervallo.
ServiceLevelPercentForecast	Percentuale del livello di servizio previsto per l'intervallo.
ServiceLevelTimeForecast	Il tempo previsto in secondi per rispondere a un contatto.

In questo esempio, il valore di AgentsForecast verrà calcolato per WFM perché nel file non viene fornito alcun valore.

```
Data,Intervallo,ContattiPrevisione,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
    ...
```

Utilizzare le tendenze nelle previsioni

Quando si sceglie di generare una previsione con le tendenze, WFM calcola un tasso di crescita annuale del volume dei contatti.

La scelta dei periodi di riferimento è un'arte che dovrebbe tenere conto di eventuali fluttuazioni stagionali dei dati storici. Se i dati storici sono stagionali, è meglio utilizzare le stesse porzioni di due anni diversi per determinare la tendenza.

Webex WFO utilizza tendenze lineari per le previsioni. È possibile utilizzare due diverse opzioni di tendenza per generare una previsione:

- Tendenza cronologica: WFM utilizza i dati storici del periodo di riferimento scelto per calcolare la percentuale di variazione del volume dei contatti per ogni giorno della settimana che viene quindi applicata a ogni data del periodo di previsione.
- Tendenza prevista: WFM utilizza il tasso di crescita annuale fornito per calcolare la variazione del volume di contatti per ogni data nel periodo di previsione.

Tendenze storiche

Metodo di previsione standard

Questa opzione di tendenza utilizza due periodi di riferimento. Per ciascuno dei due periodi di riferimento tendenziale viene calcolato il volume medio di contatti per ogni giorno della settimana, nonché la data mediana per ogni giorno della settimana. Ad esempio, se ci sono cinque casi di mercoledì nel periodo di riferimento, il mercoledì mediano è la terza istanza di quel giorno.

Inoltre, per ciascun periodo di riferimento, vengono calcolati un volume medio complessivo di contatti e una data media. Quindi, i risultati dei due periodi di riferimento vengono combinati per produrre un tasso di crescita e una durata della crescita. Da questo, viene calcolato il tasso di crescita annuale.

In una previsione che utilizza una tendenza storica, il punto di partenza della previsione viene calcolato estendendo la linea di tendenza dal punto medio del secondo periodo di riferimento all'inizio della previsione. Nel grafico sottostante, i due periodi di riferimento sono a un anno di distanza e c'è stata una crescita del 100% nel corso dell'anno (vero per tutti i giorni della settimana). Questa crescita è estesa fino a gennaio dell'anno successivo, quando inizia la previsione.

Metodo di previsione avanzato

Questa opzione di tendenza utilizza due periodi di riferimento. Per ciascuno dei due periodi di riferimento tendenziali viene calcolato il volume medio di contatti per ogni giorno della settimana, nonché la data mediana per il periodo di riferimento. Ad esempio, se ci sono cinque casi di mercoledì nel periodo di riferimento, il mercoledì mediano è la terza istanza di quel giorno.

Una volta calcolato il volume medio complessivo dei contatti e la data media per ciascun periodo di riferimento, questi valori vengono utilizzati per produrre una differenza nel volume dei contatti e nella differenza di tempo. Il tasso di crescita annuale viene calcolato da questo.

In una previsione che utilizza una tendenza storica, il punto di partenza della previsione viene calcolato estendendo la linea di tendenza dal punto medio del secondo periodo di riferimento all'inizio della previsione. Nel grafico sottostante, i due periodi di riferimento sono a un anno di distanza e c'è stata una crescita del 100% nel corso dell'anno. Questa crescita è estesa fino a gennaio dell'anno successivo, quando inizia la previsione.

Tendenze previste

Metodo di previsione standard

In una previsione che utilizza una tendenza prevista fornita dall'utente, si inserisce un singolo periodo di riferimento e un tasso percentuale di crescita annua. Un semplice esempio è un tasso di crescita annuale del 100%. Dopo un anno intero, il volume delle chiamate sarà raddoppiato (aumentato del 100%). Il tasso di crescita è lo stesso per tutti i giorni della settimana, ma la pendenza della tendenza lineare associata a ciascun giorno della settimana potrebbe essere diversa (vedi l'effetto Giorno della settimana).

Il volume medio delle chiamate viene calcolato su base giornaliera della settimana e riportato al primo giorno della previsione. Non importa quanto tempo trascorre tra il periodo di riferimento e l'inizio della previsione (vedi il grafico sotto). Se la previsione inizia lo stesso giorno della settimana, i valori di partenza saranno identici tra le previsioni. Se inizia in un giorno diverso della settimana, ci sarà un piccolo margine di errore poiché la tendenza viene applicata a ciascuna data di previsione.

Metodo di previsione avanzato

In una previsione che utilizza una tendenza prevista fornita dall'utente, si inserisce un singolo periodo di riferimento e un tasso percentuale di crescita annua. Un semplice esempio è un tasso di crescita annuale del 100%. Dopo un anno intero, il volume medio giornaliero delle chiamate sarà raddoppiato (aumentato del 100%).

Il volume medio giornaliero delle chiamate è calcolato a partire dall'intero periodo di riferimento e riportato al primo giorno della previsione. Non importa quanto tempo trascorre tra il periodo di riferimento e l'inizio della previsione (vedi il grafico sotto). Poiché sono coinvolti fattori stagionali, il valore di previsione iniziale sarà molto vicino al valore del periodo di riferimento iniziale solo se la previsione inizia lo stesso giorno della settimana, del mese dell'anno e del giorno del mese.

Effetto giorno della settimana

Poiché giorni diversi della settimana di solito hanno volumi di chiamate diversi, l'effetto di un tasso di crescita annuale uniforme differisce in base al giorno della settimana. Nell'esempio seguente, il tasso di crescita annuale è del 100%. Il volume medio di chiamate iniziali e finali per ogni giorno della settimana viene visualizzato nella tabella seguente:

Giorno della settimana	Volume di chiamate iniziale	Volume di chiamate dopo 1 anno
Domenica	50	100
Lunedì	50	100
Martedì	50	100
Mercoledì	100	200
Giovedì	100	200
Venerdì	200	400
Sabato	100	200

Le linee tratteggiate rosse mostrano la linea di tendenza risultante dal tasso di crescita.

Esempi: previsione a un anno con il metodo di previsione standard

Questa sezione contiene esempi del comportamento previsto delle previsioni annuali effettuate con tassi di crescita specifici. Il tasso di crescita annuale è la quantità di crescita prevista osservata un anno intero dopo l'inizio della previsione.

> **Nota** La formula utilizza 365 giorni negli anni regolari e 366 giorni negli anni bisestili come lunghezza dell'anno. In un anno normale, la quantità di crescita al 365 ° giorno della previsione influisce sulla chiamata media
>
> Il volume utilizzato per la previsione sarà uguale alla media più la crescita attesa.

Esempio 1: tasso di crescita positivo

In questo esempio, il tasso di crescita annuale è del 50%. Alla fine di un anno, il volume delle chiamate per ogni giorno della settimana dovrebbe aumentare a 1,5 volte il suo valore originale.

Giorno della settimana	Volume di chiamate iniziale	Volume di chiamate dopo 1 anno
Domenica	50	75
Lunedì	50	75
Martedì	50	75
Mercoledì	100	150
Giovedì	100	150

Giorno della settimana	Volume di chiamate iniziale	Volume di chiamate dopo 1 anno
Venerdì	200	300
Sabato	100	150

Esempio 2: tasso di crescita zero

In questo esempio, i volumi delle chiamate non vengono modificati per giorno della settimana (un tasso di crescita annuo dello zero percento). Le previsioni per ogni giorno della settimana sono perfettamente piatte.

Giorno della settimana	Volume di chiamate iniziale	Volume di chiamate dopo 1 anno
Domenica	50	50
Lunedì	50	50
Martedì	50	50
Mercoledì	100	100
Giovedì	100	100
Venerdì	200	200
Sabato	100	100

Esempio 3: tasso di crescita negativo

In questo esempio, il volume delle chiamate sta diminuendo. Nel primo grafico, un tasso di crescita annuale del -50% implica che i volumi delle chiamate per ogni giorno della settimana sono la metà del loro valore iniziale dopo un anno.

Giorno della settimana	Volume di chiamate iniziale	Volume di chiamate dopo 1 anno
Domenica	50	25
Lunedì	50	25
Martedì	50	25
Mercoledì	100	50
Giovedì	100	50
Venerdì	200	100
Sabato	100	50

Nel secondo grafico, il tasso di crescita annuale è -200%. In questo caso, i volumi delle chiamate raggiungono lo zero a metà anno. Una volta che un tasso di crescita negativo costringe la previsione a convergere verso lo zero, tocca il fondo e non può mai essere inferiore a quello. A causa dell'effetto giorno della settimana (vedi Effetto Giorno della settimana), tutti i giorni della settimana convergono a zero all'incirca nello stesso momento.

Esempi: previsione a un anno con il metodo di previsione avanzato

Questa sezione contiene esempi del comportamento previsto delle previsioni annuali effettuate con tassi di crescita specifici. Il tasso di crescita annuale è la quantità di crescita prevista osservata un anno intero dopo l'inizio della previsione.

> **Nota** La formula utilizza 365 giorni negli anni regolari e 366 negli anni bisestili come lunghezza dell'anno. La quantità di crescita al 365 ° giorno della previsione non sarà esattamente uguale al tasso di crescita annuale,
> Ma dovrebbe essere molto vicino e con un margine di errore accettabile.

Esempio 1: tasso di crescita positivo

In questo esempio, il tasso di crescita annuale è del 50%. Il volume medio delle chiamate aumenta in modo che alla fine di un anno, il volume medio delle chiamate sarà aumentato a 1,5 volte il suo valore originale. Nella tabella e nel grafico seguenti, il volume medio delle chiamate inizia a 497,7 e aumenta a 745,7 dopo un anno. Il volume medio delle chiamate per l'ultimo giorno di ogni mese è mostrato nella tabella.

Mese	Periodo di riferimento Media giornaliera Volume chiamate	Volume medio di chiamate alla fine di il mese
Gennaio	497.7	518.1
Febbraio	497.7	537.2
Marzo	497.7	558.3
Aprile	497.7	578.8
Mag	497.7	599.9
Giugno	497.7	620.3
Luglio	497.7	641.5
Agosto	497.7	662.6
Settembre	497.7	683.0
Ottobre	497.7	704.1

Mese	Periodo di riferimento Media giornaliera Volume chiamate	Volume medio di chiamate alla fine di il mese
Novembre	497.7	724.6
Dicembre	497.7	745.7

Esempio 2: tasso di crescita negativo

In questo esempio, il volume delle chiamate sta diminuendo. Nella prima tabella e grafico, viene applicato un tasso di crescita annuale di -50% in modo che il volume medio giornaliero delle chiamate dopo un anno sia la metà di quello che è all'inizio del periodo di previsione. Nella tabella seguente viene mostrata la chiamata giornaliera media per ogni mese.

Mese	Periodo di riferimento Media giornaliera Volume chiamate	Voilume di chiamata media alla fine di il mese
Gennaio	497.7	477.3
Febbraio	497.7	458.2
Marzo	497.7	437.1
Aprile	497.7	416.6
Mag	497.7	395.5
Giugno	497.7	375.1
Luglio	497.7	353.9
Agosto	497.7	332.8
Settembre	497.7	312.4
Ottobre	497.7	291.3
Novembre	497.7	270.8
Dicembre	497.7	249.7

Nel secondo grafico, il tasso di crescita annuale è -200%. In questo caso, i volumi delle chiamate raggiungono lo zero a metà anno. Una volta che un tasso di crescita negativo costringe la previsione a convergere verso lo zero, tocca il fondo e non può mai essere inferiore a quello. A causa dei modelli di arrivo del giorno della settimana, non tutti i giorni possono raggiungere lo zero nello stesso momento, come mostrato nel grafico.

Previsioni strategiche

Le previsioni strategiche durano 5 anni. Il tasso di crescita annuale viene utilizzato per calcolare la crescita prevista nel tempo di un anno e per calcolare la pendenza della linea che descrive la crescita continua del volume delle chiamate. Questo è mostrato nel grafico sottostante come un tasso di crescita annuale come una tendenza lineare. Il tasso di crescita non viene applicato in modo indipendente a ciascun anno della previsione strategica. La linea rossa tratteggiata illustra cosa succede quando il tasso di crescita viene applicato a ogni anno successivo di una previsione.

Esempi di previsioni strategiche

Di seguito sono riportati alcuni esempi di un tasso di crescita annuale come tendenza lineare (tendenza attesa) in una previsione strategica. I tassi di crescita annuali mostrati sono 100%, zero percento e -50 percento. In tutti gli esempi, il punto di partenza è lo stesso. Si noti che un tasso di crescita del -50% nel primo anno raggiunge lo zero alla fine dell'anno 2 e quindi rimane lì per il resto della previsione. Vale anche la pena notare il tasso di crescita dello zero percento (non vi è alcun cambiamento nel volume delle chiamate per la previsione).

Gestire le associazioni di date fisse

Un'associazione di date fisse è un collegamento tra due date che cadono in giorni diversi della settimana da un anno all'altro. Le associazioni di date fisse sono utili perché quando WFM genera una previsione, utilizza i dati storici dello stesso giorno della settimana.

Per assicurarsi che WFM utilizzi una data con dati simili per la previsione, è necessario creare associazioni di date fisse.

> **ESEMPIO** Per generare una previsione per mercoledì 1 gennaio 2014, WFM utilizza i dati di mercoledì 2 gennaio 2013. Tuttavia, la data del 2014 è il giorno di Capodanno e la data del 2013 è la Giorno dopo Capodanno. I dati di contatto per le due date saranno probabilmente significativamente diversi a causa della vacanza. La creazione di un'associazione di date fisse tra il 1° gennaio 2014 e il 1° gennaio 2013 corregge questo problema durante la generazione di una previsione.

Se non si dispone di dati cronologici sufficienti nel database WFM per utilizzare le associazioni di date fisse, è possibile generare una previsione e quindi modificare i dati per quella data specifica per riflettere le informazioni corrette (vedere Modificare distribuzioni e previsioni).

Associazioni di date dell'azienda di copia

Dopo aver salvato le associazioni di date fisse per una coda di servizio, è possibile copiarle in un'altra coda di servizio.

Copiare le associazioni di date fisse da una coda di servizio a un'altra

1. Selezionare la coda di servizio di cui si desidera copiare le associazioni delle date fisse.
2. **Nel campo Copia in coda** servizio, selezionare la coda del servizio di destinazione.
3. Fai clic su **Copia**.

> **Nota** L'azione Copia sovrascrive tutte le associazioni di date fisse che potrebbero essere state impostate per la coda del servizio di destinazione.

Descrizioni dei campi

Utilizzare la pagina Associazioni di date fisse per creare, modificare ed eliminare associazioni di date fisse per singole code di servizio.

Non è possibile modificare le date associate dopo averle impostate, ma è possibile modificarne le descrizioni. Se si è verificato un errore nella selezione delle due date, eliminare l'associazione della data e ricominciare.

I campi nella pagina Associazioni data fissa sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Coda di servizio	Coda di servizio per la quale si desidera creare associazioni di date fisse.
Associa questa data target futura	La data futura che si desidera collegare a una data di riferimento passata. Questa è la data per cui creerai le previsioni.
Con questa data storica di riferimento	Data nel passato con dati cronologici simili a quelli previsti per la data futura.
Descrizione	Una descrizione delle date associate per identificarle, ad esempio "Capodanno" o "Evento di vendita annuale". Questo è l'unico campo che puoi modificare una volta salvata un'associazione di date fisse.
Pulsante Aggiungi	Fare clic su Aggiungi per aggiungere le date associate alla tabella.
Pulsante Elimina essa in	Se si desidera eliminare un'associazione di date, selezionare la casella di controllo accanto ad La tabella e fare clic su Elimina.
Copia nella coda del servizio	La coda del servizio di destinazione in cui si desidera copiare il servizio visualizzato Associazioni di date fisse della coda.

Tenere conto dei giorni con volumi di contatti anomali

Utilizzare la pagina Eventi speciali per creare e gestire eventi speciali e assegnarli alle code di servizio. Un evento speciale è un tipo di evento che fa sì che il volume del contatto si discosti dal normale. L'evento speciale può causare un aumento o una diminuzione del volume. Quando si assegna un evento speciale a una coda di servizio, WFM apporta modifiche per l'effetto dell'evento speciale rimuovendolo dalle distribuzioni e normalizzandolo nelle previsioni.

Quando si esamina un evento speciale storico, considerare quanto segue:

- Quale coda di servizio influisce sull'evento speciale? Un evento speciale è sempre correlato a una coda di servizio.
- Che tipo di evento è questo evento speciale? È possibile configurare tipi generici di eventi speciali con valori predefiniti. Una volta creato un evento speciale generico, puoi selezionarlo da un elenco di tipi di eventi speciali disponibili ogni volta che ne hai bisogno.
- Quando si verifica l'evento speciale?
- Quanti giorni dopo l'evento speciale appare l'impatto del volume dei contatti? L'impatto di un'interruzione di corrente è immediato. L'impatto di una modifica del formato della fattura si verifica dopo che il servizio postale consegna le fatture e i clienti aprono la posta.
- Quanto dura il volume dei contatti in giorni? L'impatto di un'interruzione di corrente potrebbe durare solo un giorno, se il servizio viene ripristinato durante tale periodo. È probabile che l'impatto di una modifica del formato della fattura duri per un certo numero di giorni, perché i clienti gestiscono le fatture in momenti diversi.
- Qual è stato il rapporto di impatto? Questo viene determinato dividendo il volume di contatto che si è verificato con l'evento speciale per il volume di contatto che molto probabilmente si verificherebbe in assenza dell'evento speciale.

Impatto sulle richieste di distribuzione

Se il periodo di riferimento specificato in una richiesta di distribuzione include un evento speciale, la data dell'evento speciale viene esclusa dal periodo di riferimento. Ciò garantisce che i modelli di contatto anomali (compresi i tempi di gestione dei contatti) nel giorno dell'evento speciale non influenzino i modelli di distribuzione dei contatti.

ESEMPIO Si consideri un'interruzione di corrente che fa dimezzare il volume giornaliero di contatto: è normale al mattino ma va a zero nel pomeriggio. Un evento speciale con un rapporto di impatto di 0,5 è
creato. La data di questo evento speciale, se parte di un periodo di riferimento, sarà esclusa da tale periodo di riferimento.

Impatto sulle richieste di previsione

Se il periodo di riferimento specificato in una richiesta di previsione include un evento speciale, il volume di contatto normalizzato viene calcolato dividendo il volume di contatto effettivo nel giorno dell'evento speciale per il fattore di impatto. Cioè:

Volume di contatti normalizzato = volume di contatti effettivo alla data dell'evento speciale ÷ fattore di impatto

Nell'esempio dell'interruzione di corrente, supponiamo che il volume effettivo dei contatti il giorno in cui si è verificata l'interruzione di corrente fosse di 5.000 contatti. L'evento speciale di interruzione di corrente ha un fattore di impatto pari a 0,5. Utilizzando l'equazione precedente:

Volume di contatto normalizzato = 5.000 ÷ 0,5 = 10.000

Il volume dei contatti nel periodo di riferimento è stato normalizzato a 10.000 contatti per compensare l'effetto dell'evento speciale, il che rende la previsione più accurata.

Limitazioni degli eventi speciali

Eventi speciali vengono utilizzati per annullare gli effetti di un cambiamento improvviso e non ripetuto del volume dei contatti nel passato per garantire che le previsioni non includano queste anomalie.

Gli eventi speciali non possono essere utilizzati per prevedere le variazioni del volume dei contatti a causa di eventi futuri, come un'imminente campagna di marketing. Questi tipi di eventi possono essere sistemati automaticamente o manualmente durante il processo di previsione.

Descrizioni dei campi

I campi della pagina quando si crea, si modifica o si elimina un evento speciale sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Nome evento speciale	Un nome per l'evento speciale. Numero massimo di caratteri = 50.
Ritardo dell'impatto	Il ritardo in giorni interi tra il verificarsi dell'evento speciale e quando In realtà influisce sul contact center. Valore predefinito = 0.
Durata dell'impatto	Il numero di giorni interi previsti per gli effetti dell'evento speciale ultimo. Valore predefinito = 1.
Rapporto di impatto	L'impatto dell'evento speciale sul volume normale del contatto. Valore predefinito = 1.

I campi della pagina quando si assegna un evento speciale a una coda di servizio sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Coda di servizio	Selezionare la coda di servizio a cui si desidera assegnare l'evento
speciale. Evento Speciale	Selezionare l'evento speciale a cui si desidera assegnare alla coda di
servizio. Data dell'evento	Seleziona la data dell'evento speciale.
Ritardo dell'impatto	Questo campo viene compilato automaticamente con il valore configurato per l'evento speciale. È possibile modificarlo se lo si desidera.
Durata dell'impatto	Questo campo viene compilato automaticamente con il valore configurato per l'evento speciale.

Campo	Descrizione
	È possibile modificarlo se lo si desidera.
Rapporto di impatto	Questo campo viene compilato automaticamente con il valore configurato per l'evento speciale. È possibile modificarlo se lo si desidera.
Commento	(Opzionale) Commenta l'evento speciale.
Pulsante Assegna	Fare clic su questo pulsante per assegnare l'evento alla coda del servizio. Viene aggiunto a La tabella Eventi assegnati.
Pulsante Elimina	Fare clic su questo pulsante per eliminare l'evento speciale selezionato dalla casella Assegnato Tabella eventi.

Dati nel riepilogo delle previsioni

I dati nella riga Riepilogo previsioni vengono calcolati come descritto nella tabella seguente.

> **Nota** I totali e le medie nella riga di riepilogo previsione vengono calcolati su un periodo di ventiquattro ore. Questi calcoli non sono limitati agli orari di apertura e chiusura della coda di servizio Hanno selezionato.

A colonne	Calcolo riepilogativo
Agenti effettivi	Media ponderata dei valori nella colonna: SOMMA(Durata effettiva del periodo × degli agenti) ÷ SOMMA(Durata del periodo)
Previsione agenti	Media ponderata dei valori nella colonna, arrotondata per eccesso al numero intero successivo: SOMMA(Previsione agenti × durata periodo) ÷ SOMMA(durata periodo)
Previsione degli agenti Shrinkage applicato	Media ponderata per la durata del periodo, arrotondata al nexst intero. Previsione agenti ÷ ([1 – percentuale di restringimento] ÷ 100) **Nota** Nelle code di servizio a basso volume con una piccola quantità di restringimento, può sembrare che la contrazione non sia stata applicata perché entrambi La colonna Previsione agenti e questa colonna visualizzano lo stesso valore. Ad esempio, a causa dell'arrotondamento per eccesso al numero intero successivo, il parametro

A colonne	Calcolo riepilogativo
	La previsione effettiva degli agenti di 0,2 viene visualizzata come 1. Se viene applicato un restringimento del 5%, il risultato è ancora inferiore a 1. Di conseguenza, entrambe le colonne visualizzano il valore 1.
Agenti pianificati	Media ponderata dei valori nella colonna: SOMMA(Agenti pianificati × durata periodo) ÷ SOMMA(Durata periodo)
Tempo medio di conversazione effettivo	Media ponderata dei valori nella colonna: SOMMA(Tempo medio di conversazione effettivo × contatti effettivi) ÷ SOMMA(contatti effettivi)
Previsione del tempo medio di conversazione	Media ponderata dei valori diversi da zero nella colonna: SOMMA (previsione del tempo medio di conversazione × previsione dei contatti) ÷ SOMMA (previsione dei contatti).
Tempo di lavoro medio effettivo	Media ponderata dei valori nella colonna: SOMMA(Tempo di lavoro medio effettivo × contatti effettivi) ÷ SOMMA(contatti effettivi)
Previsione dell'orario di lavoro medio	Media ponderata dei valori diversi da zero nella colonna: SOMMA (previsione dell'orario di lavoro medio × previsione dei contatti) ÷ SOMMA (previsione dei contatti)
Contatti Effettivi	Somma dei valori nella colonna.
Previsioni Contatti	Somma dei valori delle colonne. Se abilitata nella pagina Impostazioni globali (Abilita Contatti previsti come decimali), questo valore può avere fino a due cifre decimali. Se modificato, le celle in ogni riga della colonna cambiano: (nuovo valore di riepilogo ÷ valore di riepilogo precedente) × valore di cella precedente Se il valore di riepilogo precedente era zero, ogni cella viene impostata su: Valore di riepilogo ÷ numero di celle

A colonne	Calcolo riepilogativo
Agenti di rete	Agenti pianificati — Previsione agenti
Agenti netti con restringimento	Agenti pianificati — Agenti previsti con livello di
servizio di contrazione % effettivo	Media ponderata dei valori nella colonna: SOMMA(intervallo livello di servizio % × contatti offerti) ÷ SOMMA (contatti a intervalli offerti)
Livello di servizio % Previsione	Media ponderata dei valori nella colonna: SOMMA(Previsione % livello di servizio × previsione contatti) ÷ SOMMA(previsione contatti) Per impostazione predefinita, questo è il valore configurato come obiettivo del livello di servizio nella pagina Coda servizio, ma può essere modificato in un valore diverso, se lo si desidera. È possibile modificare solo i dati interattivi della coda del servizio.
Previsione del tempo del livello di servizio	Media ponderata dei valori nella colonna: SOMMA(Previsione del tempo del livello di servizio × previsione dei contatti) ÷ SOMMA(previsione dei contatti) Per impostazione predefinita, questo è il valore configurato come obiettivo del livello di servizio nella pagina Coda servizio, ma può essere modificato in un valore diverso, se lo si desidera.
Restringimento totale %	Media di tutte le percentuali di restringimento. **Nota** Se il valore di riepilogo è 0% e lo si modifica su un altro valore maggiore di 0%, tale valore viene applicato a ogni intervallo Uniformemente su tutti gli intervalli. Ad esempio, se si modifica il valore di riepilogo da 0% a 10%, il 10% viene applicato a ogni intervallo. Se, tuttavia, il valore di riepilogo è maggiore o minore di 0% e lo si modifica in un altro valore maggiore o minore di 0%, i valori dell'intervallo vengono aggiornati proporzionalmente in tutti gli intervalli in modo che il valore di riepilogo sia uguale o vicino al valore immesso.

Modificare distribuzioni e previsioni

Le distribuzioni e le previsioni possono essere modificate in diversi modi, come descritto di seguito.

Trascinamento dei punti dati nel grafico

È possibile trascinare i punti dati sulle linee dei grafici di previsione e distribuzione per aumentare o diminuire il valore rappresentato da tali punti dati.

> **Nota** Non è possibile trascinare linee in un grafico visualizzato orizzontalmente.

Alcuni dati non possono essere modificati trascinando i punti dati.

- In una previsione, non è possibile modificare i dati effettivi (ad esempio i contatti effettivi) o il numero di agenti pianificati (agenti pianificati).
- In una distribuzione, non è possibile modificare i dati del rapporto di contatto (rapporto di contatto), ma è possibile modificare gli altri valori nella distribuzione.

Modifica dei dati nella tabella

È possibile modificare i campi della tabella. Le modifiche apportate vengono riflesse immediatamente nel grafico.

- Fare doppio clic su una cella di tabella per modificarla. Premere Tab fuori dalla cella o premere Invio per assegnare al nuovo valore "incollato".
- Premere TAB per spostare cella in cella a destra.
- Premere Maiusc+TAB per spostare cella in cella a sinistra.
- Premere Invio per spostarsi verso il basso di una cella alla volta.
- Premere MAIUSC+INVIO per spostarsi verso l'alto di una cella alla volta.

Popolamento di una tabella vuota

Se non sono disponibili dati di previsione o distribuzione in un determinato giorno, è possibile utilizzare la funzione di importazione o popolare manualmente la tabella di previsione o distribuzione per quel giorno utilizzando il pulsante Inizializza. Questo pulsante viene visualizzato nella parte superiore destra della pagina solo quando non sono presenti dati di previsione o distribuzione per la coda e la data del servizio selezionato.

> **Nota** Il pulsante Inizializza viene visualizzato nella pagina Previsione solo a livello di zoom Giorno. Non viene mai visualizzato per le previsioni strategiche.

Quando si fa clic sul pulsante, la tabella viene riempita con zeri in ogni intervallo della giornata visualizzata. È quindi possibile copiare e incollare i dati nella tabella o inserirli manualmente.

Modifica dei totali nella pagina di distribuzione

Nella tabella seguente sono elencati i campi della pagina Distribuzione di cui è possibile modificare il valore di riepilogo e il modo in cui tale modifica influisce sui dati della tabella.

Campo	Effetto sui dati
Tempo medio di conversazione	Il nuovo valore di riepilogo viene applicato così com'è per tutto il periodo di tempo. Questa modifica fa sì che il valore della previsione agenti venga ricalcolato a ogni intervallo.
Tempo medio di lavoro	Il nuovo valore di riepilogo viene applicato così com'è per tutto il periodo di tempo. Questa modifica fa sì che il valore della previsione agenti venga ricalcolato a ogni intervallo.

Modifica dei totali nella pagina delle previsioni

Nella tabella seguente sono elencati i campi della pagina Previsione di cui è possibile modificare il valore di riepilogo e il modo in cui tale modifica influisce sui dati della tabella. Quando viene modificato un valore di riepilogo, i valori previsionali vengono ridistribuiti a ciascun intervallo. Questo a sua volta attiva un nuovo calcolo del valore di riepilogo effettivo, che potrebbe non essere identico al valore immesso.

Campo	Effetto sui dati
Previsione agenti	Il nuovo valore di riepilogo viene distribuito proporzionalmente nel tempo Periodo basato sui valori pre-modifica. Se i valori di pre-modifica sono tutti zero, il nuovo valore viene distribuito uniformemente su tutti gli intervalli del periodo. Questa modifica non causa il ricalcolo di altre metriche. Questa modifica è consentita solo a livello di zoom Intervallo.
Previsione degli agenti Shrinkage applicato	I valori in questa colonna cambiano se viene modificata la percentuale di restringimento.
Previsione del tempo medio di conversazione	Il nuovo valore di riepilogo viene applicato così com'è per tutto il periodo di tempo. Questa modifica fa sì che il valore della previsione agenti venga ricalcolato a ogni intervallo.
Previsione dell'orario di lavoro medio	Il nuovo valore di riepilogo viene applicato così com'è per tutto il periodo di tempo. Questa modifica fa sì che il valore della previsione agenti venga ricalcolato a ogni intervallo.
Previsioni Contatti	Il nuovo valore di riepilogo viene distribuito proporzionalmente nel tempo

Campo	Effetto sui dati
	Periodo basato sui valori pre-modifica. Se i valori di pre-modifica sono tutti zero, il nuovo valore viene distribuito uniformemente su tutti gli intervalli del periodo. Questa modifica fa sì che il valore della previsione agenti venga ricalcolato a ogni intervallo.
Livello di servizio % Previsione	Il nuovo valore di riepilogo viene applicato a tutti gli intervalli nel tempo periodo. Questa modifica fa sì che il valore della previsione agenti venga ricalcolato a ogni intervallo.
Previsione del tempo del livello di servizio	Il nuovo valore di riepilogo viene applicato così com'è per tutto il periodo di tempo. Questa modifica fa sì che il valore della previsione agenti venga ricalcolato a ogni intervallo.
Restringimento totale %	Il nuovo valore di riepilogo viene applicato a tutti gli intervalli nel tempo periodo. Se tutti i valori negli intervalli sono uguali, la modifica del valore di riepilogo determina la visualizzazione dello stesso valore in ogni intervallo.

Nota I numeri visualizzati dopo aver apportato modifiche ai livelli di zoom Settimana e Mese ma prima del salvataggio potrebbero (e probabilmente cambieranno) leggermente dopo che le modifiche sono state salvate e propagate al
Dati di intervallo sottostanti.

Modifica dei totali in una previsione strategica

È possibile modificare qualsiasi colonna di previsione strategica a livello di zoom annuale, ad eccezione di Previsione agenti, che viene calcolata dai valori in altre colonne.

Nota Il valore di riepilogo previsione contatti rappresenta il numero totale di contatti per l'anno. Se tale valore viene modificato in un valore che in media è inferiore a 0,5 chiamate al giorno, viene arrotondato per difetto
A zero. Pertanto, è possibile visualizzare uno zero per il valore mensile della previsione dei contatti.

Copiare e incollare dati nella tabella

È possibile copiare e incollare i dati nella tabella utilizzando i tasti di scelta rapida standard di Windows.

- Fare clic e trascinare con il mouse per selezionare righe e colonne specifiche nella tabella o in un foglio di calcolo oppure premere CTRL+A per selezionare l'intera tabella o foglio di calcolo.

- Utilizzare CTRL+C per copiare le celle selezionate negli Appunti in formato TSV (Tab Separated Value) o CSV. Questa azione copia sia le colonne modificabili che quelle di sola lettura se si copiano dati dall'interno della tabella.
- Utilizzare CTRL+V per incollare il contenuto degli Appunti nelle celle della tabella. È possibile incollare in un gruppo di celle scelto appositamente o semplicemente selezionare la cella che diventa l'angolo superiore sinistro dei dati incollati. I dati vengono incollati nelle celle selezionate, a meno che la colonna selezionata non sia di sola lettura. Non è possibile incollare i dati copiati in colonne di sola lettura. Se i dati copiati sono troppo grandi per essere inseriti nell'area Incolla selezionata, Incolla espande la selezione fino alla dimensione dei dati negli Appunti. Ad esempio, se si seleziona un'area 2 × 2 ma i dati negli appunti sono 3 × 3, verranno incollati 3 × 3. I dati incollati vengono evidenziati nella tabella.

Applicazione di un fattore di regolazione a una colonna

È possibile applicare un fattore di aggiustamento per modificare ogni valore in una colonna di una distribuzione o di una tabella di previsione in base alla stessa percentuale. Ad esempio, per aumentare i valori in una colonna del 20%, si applica un fattore di aggiustamento di 1,2.

Per applicare il fattore di regolazione, fare doppio clic sull'intestazione della colonna e immettere il valore desiderato nella finestra di dialogo risultante. La finestra di dialogo è disponibile solo per le colonne che è possibile modificare in questo modo.

È possibile modificare le seguenti colonne in una previsione:

- Previsioni Contatti
- Tempo medio di conversazione
- Previsione dell'orario di lavoro medio
- Restringimento totale %
- Previsione degli agenti Shrinkage applicato
- Previsione agenti
- Livello di servizio % Previsione
- Previsione del tempo del livello di servizio

È possibile regolare le seguenti colonne in una distribuzione:

- Tempo medio di conversazione
- Tempo medio di lavoro

Gestire le attività pianificate

Le pagine della sezione Attività di Gestione applicazioni consentono di impostare e gestire eccezioni e progetti.

Gestire le eccezioni

La pagina Eccezioni consente di creare, modificare, eliminare e assegnare eccezioni. Le eccezioni sono le attività che allontanano gli agenti dall'essere in servizio. Esempi di eccezioni sono riunioni, formazione e tempo libero.

Le eccezioni possono essere inserite nella pianificazione di un agente in diversi modi:

- Richiesto dagli agenti tramite una richiesta di eccezione per date passate e future (vedere Richiesta di un'eccezione). Questo tipo di eccezione deve essere approvato dal supervisore dell'agente prima di essere applicato alla pianificazione.
- Assegnato agli agenti prima che una pianificazione venga eseguita da un supervisore o uno strumento di pianificazione (vedere Assegnazione di un'eccezione). Quando si genera una pianificazione, WFM applica l'eccezione alla pianificazione dell'agente e sposta le interruzioni per adattarla. WFM inoltre tenta di pianificare l'intervento di un altro agente in tale data per assicurarsi che i requisiti siano coperti per la coda dei servizi.
- Assegnato agli agenti dopo che una pianificazione è stata eseguita da un supervisore o uno scheduler utilizzando la pagina Pianificazioni agenti (vedere Inserire un'attività). L'assegnazione di eccezioni dopo l'esecuzione di una pianificazione garantisce che la pianificazione rifletta accuratamente le condizioni correnti e che venga salvata una cronologia delle eccezioni.
- Assegnato agli agenti come evento di pianificazione dinamica.
- Assegnato agli agenti come eccezione di pianificazione dinamica delle ferie o del tempo libero.

Un elenco di agenti a cui è stata assegnata un'eccezione specifica può essere esaminato nel report Eccezioni assegnate (vedere).

Nella maggior parte dei casi, il posizionamento delle eccezioni è ovvio e corrisponde esattamente a quanto richiesto. Tuttavia, in alcuni casi, il posizionamento delle eccezioni è meno ovvio perché il posizionamento deve seguire determinate regole in base alla richiesta di eccezione o all'eccezione assegnata e alla pianificazione esistente dell'agente, come descritto di seguito.

Per le pianificazioni eseguite con eccezioni assegnate

Quando si esegue una pianificazione, lo strumento di pianificazione esamina le eccezioni assegnate per ciascun agente e tenta di inserire le eccezioni pianificate corrispondenti nella pianificazione per tale agente. Le eccezioni pianificate potrebbero corrispondere o meno esattamente agli orari di inizio/fine dell'eccezione assegnata.

> **NOTA** È possibile che quando si assegnano eccezioni di giorni interi ed eccezioni di giorni parziali con turni di lavoro variabili, le eccezioni possano essere inserite in giorni facoltativi in cui gli agenti non hanno turni.

Per le eccezioni assegnate per giorni interi:

- L'eccezione assegnata per l'intero giorno viene applicata all'intero turno se ne viene creata una per quel giorno. Se non viene creato alcun turno per quel giorno, l'eccezione non viene inserita nella pianificazione.
- Per il metodo di pianificazione bilanciata, se è presente un'eccezione per tutto il giorno in un giorno di turno di lavoro variabile, l'utilità di pianificazione in genere non utilizza tale giorno se vi sono altri giorni in cui è necessario l'agente. Tuttavia, lo scheduler preferisce pianificare per quel giorno se non ci sono altri giorni in cui è necessario l'agente.

Per le eccezioni assegnate a giorni parziali:

- Le eccezioni assegnate in un giorno parziale vengono inserite solo nella parte del programma in cui è possibile inserire un turno (ovvero, l'agente è disponibile a lavorare).
- Se nessuna parte dell'eccezione assegnata si sovrappone al punto in cui è possibile posizionare un turno, l'eccezione non viene inserita nella pianificazione.

Per richieste approvate di eccezioni, tutoraggio e permessi

Le richieste di eccezioni, tutoraggio e tempo libero creano eccezioni assegnate al momento dell'approvazione, sia per le richieste approvate manualmente che automaticamente. L'eccezione potrebbe o meno essere inserita nella pianificazione al momento dell'approvazione come descritto di seguito.

Quando non esiste una pianificazione:

- Se non esiste alcuna pianificazione per l'agente, l'eccezione non viene inserita nella pianificazione al momento dell'approvazione. L'eccezione assegnata viene comunque creata in modo che se o quando viene eseguito uno scehdule, lo scheduler tenta di inserire l'eccezione nella pianificazione per l'agente in base alle regole per l'esecuzione di una pianificazione con eccezioni assegnate.

Quando esiste una pianificazione:

- Per le richieste di intere giornate, viene inserita un'eccezione sul programma rispetto a qualsiasi attività retribuita in turni che iniziano in quel giorno. Tutte le attività non retribuite in questi turni vengono sostituite con un'attività non disponibile. Se l'agente non ha un turno in quel giorno, l'eccezione non viene aggiunta alla pianificazione dell'agente.
- Per le richieste parziali, viene inserita un'eccezione nella pianificazione per il periodo di tempo richiesto rispetto a qualsiasi attività a pagamento esistente durante tale periodo di tempo. Qualsiasi attività non retribuita sovrapposta in questi turni viene sostituita con un'attività non disponibile. Se l'agente non ha attività retribuite esistenti durante tale periodo di tempo, l'eccezione non viene aggiunta alla pianificazione dell'agente.

PROCEDURA CONSIGLIATA Non eliminare le eccezioni che non vengono più utilizzate se sono state precedentemente assegnate agli agenti. Se vengono eliminati, i dati storici ad essi associati andranno persi. Disattivare il
Eccezioni invece.

Creazione, modifica ed eliminazione di eccezioni

I campi della pagina quando si modifica o si elimina un'eccezione esistente o quando si crea una nuova eccezione sono descritti di seguito.

> **Nota** Non è possibile eliminare le eccezioni utilizzate in precedenza in una pianificazione e ancora presenti nella cronologia della pianificazione.

Campo	Descrizione
Informazioni sulle eccezioni	Nome univoco per l'eccezione. Numero massimo di caratteri = 50.
Attivare l'eccezione	Selezionare la casella di controllo per attivare l'eccezione e renderla disponibile per usare. Se si deseleziona la casella di controllo, l'eccezione non sarà più disponibile per l'uso (è disattivata).
Questa eccezione è un'attività retribuita	Selezionare la casella di controllo se l'attività di eccezione è un'attività a pagamento. Questa impostazione può essere ignorata quando l'eccezione viene assegnata a un agente.
Questa attività richiede una workstation	Selezionare la casella di controllo se l'attività di eccezione richiede che l'agente a cui è assegnata occupi una workstation. Se selezionata, l'eccezione viene conteggiata quando si calcola il numero totale di agenti programmati contemporaneamente (limite massimo di personale). Per ulteriori informazioni, vedere Limitazione del numero di agenti da pianificare .
URL collegamento ipertestuale	L'URL della pagina Web che un agente deve visitare per eseguire l'eccezione attività, se necessario. È necessario utilizzare l'URL completo (inclusi "http", "https" e "www", se necessario). L'URL viene visualizzato nell'eccezione in La mia pianificazione.
Testo da visualizzare	Il testo facoltativo visualizzato come collegamento ipertestuale nell'eccezione anziché l'URL.
Metadati dell'attività	(Opzionale) Assegna o rimuove un valore predefinito di metadati a un valore predefinito valore dei metadati da, l'eccezione. Per ulteriori informazioni sulla configurazione dei valori dei metadati, vedere Gestire i valori dei metadati delle attività.
Colore	Colore che rappresenta questa eccezione nella pianificazione.

Assegnazione di un'eccezione

I campi della pagina quando si assegna un'eccezione a uno o più agenti sono descritti di seguito.

Nota Non è possibile modificare un'eccezione assegnata. È possibile sovrapporre un'eccezione assegnata con una nuova eccezione assegnata per gli stessi agenti e data/ora. La prima eccezione assegnata viene quindi sostituita
Con la nuova eccezione assegnata la volta successiva che viene eseguita la pianificazione per tali agenti.

Campo	Descrizione
Eccezione	Eccezione che si desidera assegnare agli agenti.
Questa eccezione è un'attività retribuita	Per impostazione predefinita, questa casella di controllo mostra lo stato a pagamento assegnato all'eccezione. Quando si assegna l'eccezione a uno o più agenti in questa pagina, è possibile selezionare o deselezionare la casella di controllo per ignorare tale impostazione.
Agenti	Gli agenti che è possibile assegnare all'eccezione. È possibile assegnare uno, più o tutti gli agenti all'eccezione.
Datteri	Data di inizio e di fine dell'attività di eccezione. È inoltre possibile immettere una data di inizio e specificare un numero di occorrenze per un'attività ricorrente. Se si immettono diverse occorrenze, il campo Data di fine è disabilitato.
Durata	Ora di inizio e ora di fine dell'attività di eccezione. Se si sceglie Giornata intera, i campi Ora di inizio e Ora di fine sono disabilitati. Il campo Ore di sola lettura calcola la durata dell'attività in base all'ora di inizio e fine. ▪ Se l'eccezione assegnata è un'eccezione per tutto il giorno, tale giorno è nel fuso orario visualizzato di ciascun agente. ▪ Se l'eccezione assegnata è un'eccezione di un giorno parziale, gli orari nei campi dell'ora di inizio e di fine sono nel fuso orario del cliente. Tuttavia, gli agenti vedono l'eccezione nel proprio fuso orario di visualizzazione.
Giornata intera	Selezionare questa casella di controllo se l'attività dura l'intera giornata lavorativa. Se selezionati, i campi Ora di inizio e Ora di fine sono disabilitati.
Frequenza	La frequenza dell'attività: giorno, settimana, mese o anno.
Evento	A seconda della frequenza scelta, questa sezione visualizza le opzioni che è possibile scegliere per impostare l'occorrenza giornaliera, settimanale, mensile o annuale.
Nota	(Opzionale) Aggiungere ulteriori informazioni sull'eccezione specifica degli agenti assegnati. Le informazioni inserite sono visibili a coloro che

Campo	Descrizione
	Agenti in La mia pianificazione quando è pianificata l'eccezione. È possibile visualizzare, modificare o eliminare la nota in Pianificazioni agenti. Non è possibile modificare una nota esistente qui, ma è possibile sovrapporre l'eccezione assegnata con una nuova eccezione per gli stessi agenti assegnati e la stessa ora e data che include una nota diversa. La nuova eccezione sostituisce quindi l'eccezione originale alla successiva esecuzione di una pianificazione per tali agenti.

Esempi di configurazione della frequenza e dell'occorrenza

Negli esempi seguenti viene illustrato come impostare la frequenza e il verificarsi di eccezioni giornaliere, settimanali, mensili e annuali.

Una sola volta

Per assegnare un'eccezione che si verifica una sola volta, utilizzare queste impostazioni.

Campo	Impostazione
Data di inizio, data di fine	Stessa data
Frequenza	Giorno
Evento quotidiano	Ogni 1 giorno

Una volta alla settimana

Per assegnare un'eccezione che si verifica una volta alla settimana il lunedì per 10 settimane, utilizzare queste impostazioni.

Campo	Impostazione
Data di inizio	Data del primo lunedì della serie
Numero di occorrenze	10
Frequenza	Settimana
Occorrenza settimanale	Ogni 1 settimana
In questi giorni	Lunedì **NOTA** I giorni selezionati sono blu, i giorni non selezionati sono bianchi.

Una volta al mese

Per assegnare un'eccezione che si verifica una volta al mese il secondo lunedì per 12 mesi, utilizzare queste impostazioni.

Campo	Impostazione
Data di inizio	Data del primo lunedì della serie
Numero di occorrenze	12
Frequenza	Mese
Occorrenza mensile	Selezionare l'opzione e completare la dichiarazione come segue: "Il secondo Lunedì di ogni 1 mese."

Una volta all'anno

Per assegnare un'eccezione che si verifica una volta all'anno il 15 gennaio per cinque anni, utilizzare le seguenti impostazioni:

Campo	Impostazione
Data di inizio	Il primo 15 gennaio della serie
Numero di occorrenze	5
Frequenza	Anno
Occorrenza annuale	Selezionare la prima opzione e completare la dichiarazione come segue: "Ogni Gennaio in questa data: 15."

Gestire i tipi di eccezione

Utilizzare la pagina Tipi di eccezione per creare, modificare ed eliminare tipi di eccezione. Un tipo di eccezione è un'eccezione generica o di alto livello che gli agenti selezionano quando richiedono un'eccezione.

Se si ritiene che gli agenti selezioneranno un tipo di eccezione appropriato quando richiedono un congedo, è possibile creare tipi di eccezione meno generici. Se si ritiene che gli agenti non selezioneranno un tipo di eccezione appropriato, è possibile creare un numero limitato di tipi di eccezione molto ampi e chiedere agli agenti di includere un commento descrittivo quando richiedono un periodo di congedo.

> **ESEMPIO** Un agente ha un appuntamento dal medico, quindi quando richiede un congedo, seleziona il tipo di eccezione Congedo per malattia e quindi digita un commento che indica che la richiesta è per un medico
> appuntamento. Questo tipo di eccezione funge da segnaposto finché il supervisore dell'agente non approva la richiesta. Quando approva la richiesta, il supervisore inserisce l'eccezione specifica "Appuntamento medico".

Nota I tipi di eccezione creati vengono assegnati automaticamente alla vista Enterprise e alla vista assegnata all'utente.

Descrizioni dei campi

Nota Non è possibile modificare o eliminare tipi di eccezione che non rientrano nella visualizzazione. Se a un tipo di eccezione all'interno della visualizzazione sono associate eccezioni non incluse nella visualizzazione, non è possibile modificarle

Tipo di eccezione. In questo modo si garantisce che non sia possibile rimuovere inavvertitamente le eccezioni che non è possibile visualizzare.

I campi della pagina sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Nome tipo di eccezione	Nome univoco del tipo di eccezione. Numero massimo di caratteri = 50.
Eccezione predefinita	L'eccezione predefinita del flusso di lavoro utilizzata per questo tipo di eccezione (vedere Automatizza la gestione delle richieste degli agenti).

Gestire i progetti

Utilizzare la pagina Progetti per creare, modificare ed eliminare progetti. Un progetto è un'attività che impedisce agli agenti di rispondere ai contatti. I progetti vengono generalmente assegnati per ottimizzare l'utilizzo del tempo di inattività dell'agente quando il volume dei contatti è basso. Queste attività si svolgono ad ogni turno di lavoro e possono essere assegnate per uno o più giorni alla settimana.

WFM esamina la copertura per ogni intervallo e pianifica un progetto per un periodo in cui ha il minimo impatto sulla copertura.

NOTA I progetti sono programmati per ultimi, dopo aver preso in considerazione le condizioni di lavoro e le eccezioni. Non sono programmati durante pranzi, pause o eccezioni. I progetti non dovrebbero essere

Configurati per essere lunghi quanto un intero turno, ma piuttosto dovrebbero essere configurati in periodi di tempo più brevi in modo che possano tenere conto di pranzi, pause ed eccezioni.

Esistono due tipi di progetti: progetti obbligatori e progetti non richiesti (impostazione predefinita). I progetti richiesti sono progetti che devono essere eseguiti, e quindi devono essere programmati nel momento migliore anche se non c'è un intervallo in cui la copertura normalmente lo consente. I progetti non richiesti sono programmati quando possibile, tenendo conto dei requisiti di copertura, e sono programmati in base alla priorità assegnata.

I progetti sono pianificati in questo ordine:

- Progetto richiesto
- Progetto non richiesto, priorità 0

- Progetto non richiesto, priorità 1
- Progetto non richiesto, priorità 2
- E così via.

Nota È possibile modificare lo stato di un progetto da obbligatorio a non obbligatorio o da non richiesto a obbligatorio. Tale modifica non entra in vigore fino a quando la pianificazione non viene rieseguita. Non incide su quelli già programmati
Progetti.

Descrizioni dei campi

BEST PRACTICE Non eliminare progetti. Se si elimina un progetto, tutti i dati cronologici ad esso associati vengono persi.

Nota Non è possibile eliminare un progetto se è attualmente pianificato.

I campi della pagina sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Nome del progetto	Nome univoco del progetto.
Questo è un progetto obbligatorio	Selezionare questa casella di controllo se il progetto è necessario. Se lo fai, il progetto essere programmato prima dei progetti non richiesti nel miglior posto possibile per la copertura. Ciò potrebbe causare carenza di personale.
Priorità	(Solo progetti opzionali) Un numero da zero a nove che descrive la priorità del progetto, dove zero è la priorità più alta. Se un progetto è designato come progetto obbligatorio, in questo campo viene visualizzato un "–1" di sola lettura.
URL collegamento ipertestuale	L'URL della pagina Web che un agente deve visitare per eseguire il progetto attività, se necessario. È necessario utilizzare l'URL completo (inclusi "http", "https" e "www", a seconda dei casi). L'URL viene visualizzato nell'attività del progetto in My Schedule.
Testo da visualizzare del progetto	Immettere il testo facoltativo che verrà visualizzato come collegamento ipertestuale nell'attività Anziché l'URL.
Questo progetto è un'attività retribuita	Selezionare la casella di controllo se il progetto è un'attività a pagamento.
Attiva questo progetto	Selezionare questa casella di controllo per attivare il progetto. Un progetto non può essere

Campo	Descrizione
	Pianificato fino a quando non viene attivato.
Data di inizio/data di fine	Le date di inizio e fine del periodo su cui gli agenti possono essere programmati per lavorare Il progetto. **Nota** L'utilità di pianificazione considera le date di inizio e di fine del progetto come date di calendario, non come date di spostamento.
Ora di inizio/Ora di fine	Gli orari di inizio e fine del periodo durante il quale gli agenti possono essere programmati per lavorare al progetto. **Nota** Lo strumento di pianificazione basa l'ora di inizio e di fine del progetto sul fuso orario di pianificazione dell'agente.
Pianifica incremento	Incremento di pianificazione che determina gli intervalli in cui il progetto può iniziare. Ad esempio, se si sceglie un incremento di 15 minuti e l'ora di inizio è 08:00, gli agenti potrebbero iniziare a lavorare su un progetto alle 08:00, 08:15, 08:30 e così via.
Giorni in cui gli agenti possono lavorare al progetto	I giorni che indicano quali giorni della settimana gli agenti possono essere programmati per lavorare al progetto. I giorni selezionati sono blu. Per impostazione predefinita, viene selezionato ogni giorno della settimana.
Durata minima	(Solo progetti opzionali) Il periodo di tempo minimo che gli agenti possono essere programmato per lavorare al progetto. Questo valore non può essere inferiore all'unità di durata e deve essere un multiplo dell'unità di durata.
Durata massima	(Solo progetti opzionali) La durata massima di tempo che gli agenti possono essere programmato per lavorare al progetto. Questo valore deve essere un multiplo dell'unità di durata e deve essere almeno uguale alla durata minima.
Unità di durata	(Solo progetti opzionali) Il blocco di tempo di base della pianificazione degli agenti per lavorare al progetto. Ad esempio, se l'unità di durata è di 30 minuti e un agente è programmato per lavorare sul progetto per 60 minuti durante il turno di lavoro, tale tempo potrebbe essere costituito da due unità di durata sequenziale per un totale di 60 minuti o da un'unità di durata di 30 minuti al mattino e un'altra unità di durata di 30 minuti nel pomeriggio.

Campo	Descrizione
Durata	(Solo progetti richiesti) La durata pianificata per l'utilizzo del progetto richiesto da parte degli agenti. Predefinito = 30 minuti.
Limitare il numero totale di ore dedicate a questo progetto a settimana	Selezionare la casella di controllo se si desidera limitare il numero totale di ore settimanali dedicate al progetto. Quando la casella di controllo è selezionata, viene visualizzata l'opzione Numero massimo di ore settimanali.
Numero massimo di ore settimanali	Il numero massimo di ore settimanali su cui un agente può lavorare progetto. Selezionare una delle due opzioni per indicare se l'agente può lavorare più giorni alla settimana o solo un giorno alla settimana sul progetto.
Agenti	Gli agenti selezionati per lavorare al progetto.
Nota	(Opzionale) Aggiungere ulteriori informazioni sul progetto. Le informazioni immesse sono visibili agli agenti in La mia pianificazione quando il progetto è pianificato e agli analisti nella pagina Pianificazioni agenti. È possibile modificare o eliminare la nota qui o in Pianificazioni agenti. Se si modifica la nota qui, la nota viene aggiornata alla successiva esecuzione della pianificazione.
Metadati dell'attività	(Opzionale) Assegna o rimuove un valore predefinito di metadati a un valore predefinito valore dei metadati da, il progetto. Per ulteriori informazioni sulla configurazione dei valori dei metadati, vedere Gestire i valori dei metadati delle attività.
Colore	Colore che rappresenta il progetto nella pianificazione.

Creare una pianificazione

Generare una pianificazione

1. Accedere alla pagina Richiesta di pianificazione.
2. Selezionare il metodo di pianificazione che si desidera utilizzare. Per impostazione predefinita, l'opzione Bilanciato è selezionata.
   - L'opzione Bilanciato uniforma il personale nel miglior modo possibile a intervalli diurni in base alle configurazioni degli utenti e ai turni di lavoro, con conseguenti pianificazioni che distribuiscono gli agenti disponibili in modo più uniforme.

     Nota Quando sono attivati i limiti massimi di personale, questa opzione tiene conto del limite durante la generazione di una pianificazione.

PROCEDURA CONSIGLIATA Utilizzare le impostazioni di priorità della coda di servizio per ottimizzare il comportamento di pianificazione. Se i risultati della pianificazione di più code di servizio non sono soddisfacenti (per
Ad esempio, è necessario ridurre al minimo la carenza di personale di una coda di servizio importante), assicurarsi che la priorità assegnata a tale coda di servizio sia lontana dalle priorità assegnate alle altre code di servizio. Ad esempio, alla coda di servizio importante viene assegnata una priorità pari a 4 mentre alle altre code di servizio vengono assegnate priorità 90 e 100 (vedere Priorità coda di servizio).

- L'opzione Prioritized (precedentemente chiamata opzione predefinita) concentra il personale disponibile all'inizio della settimana e nei primi intervalli in cui può essere pianificato. Se sei a corto di personale, ciò si traduce in pianificazioni che tendono a soddisfare i requisiti di personale all'inizio della settimana e del giorno piuttosto che quelli più tardi nella settimana e nel giorno.

Nota Anche quando sono attivati i limiti massimi di personale, questa opzione non tiene conto del limite durante la generazione di una pianificazione.

PROCEDURA CONSIGLIATA Se non è presente un numero sufficiente di agenti per gestire completamente tutte le code dei servizi, l'utilizzo dell'opzione Prioritized determina una maggiore priorità per le code dei servizi con priorità più elevata
Con personale rispetto alle code di servizio con priorità inferiore. Prendi in considerazione l'utilizzo dell'opzione Bilanciato per bilanciare in modo più uniforme il personale nei giorni della settimana, all'interno di un giorno e tra le code di servizio.

3. Selezionare la **casella di controllo Pianificazione** ad hoc se si desidera pianificare gli agenti selezionati senza modificare le pianificazioni degli agenti già pianificati per la coda dei servizi. Vedere Aggiunta di un agente a una pianificazione esistente per ulteriori informazioni su come generare una pianificazione ad hoc.
4. Selezionare uno o più gruppi multiskill e/o code di servizio da pianificare.

Nota Se le code dei servizi selezionate hanno una durata minima del blocco di pianificazione configurata nella pagina Code dei servizi (vedere Gestire le code dei servizi), il controllo verrà allungato
Il tempo necessario per eseguire le pianificazioni, soprattutto se le pianificazioni sono complesse (ad esempio, includono molti agenti, code di servizio e condizioni di lavoro e utilizzano turni di lavoro variabili).

5. Immettere la data di inizio e il numero di settimane per il periodo che si desidera pianificare. La data di inizio utilizzata è il primo giorno della settimana della settimana configurato che contiene la data immessa.
6. Selezionare la casella di **controllo Ruota turni di** lavoro se si desidera WFM ruotare

automaticamente i turni di lavoro in base alle rotazioni dei turni di lavoro configurate per ciascun agente pianificato. Se la casella di controllo non è selezionata, è necessario configurare un turno di lavoro per la settimana specifica nella pagina Utenti dell'agente o nella pagina

Gli agenti devono aver completato la selezione del turno di lavoro di pianificazione dinamica per tali settimane.

> **BEST PRACTICE** Selezionare sempre la casella di controllo "Ruota turni di lavoro" anche se non si ruotano i turni di lavoro. Se la data di un turno di lavoro configurato per un agente non corrisponde alla
> Per questa pianificazione, l'esecuzione della pianificazione avrà esito negativo. Quando la casella di controllo è selezionata e non si ruotano i turni di lavoro, WFM ignora la data indicata sul turno di lavoro configurato per l'agente e, di fatto, ruota il singolo turno di lavoro di settimana in settimana.

7. Pianificare il momento in cui si desidera eseguire la richiesta. Per impostazione predefinita, la richiesta viene eseguita immediatamente.

> **Nota** Le richieste di pianificazione avranno esito positivo anche se non sono presenti dati di previsione per nessuno dei giorni per cui si esegue la pianificazione. WFM presuppone che la previsione sia zero nelle date senza
> Dati previsionali. Ciò può influire sulla pianificazione degli agenti.

8. Fai clic su **Invia**.

> **Nota** Una richiesta di pianificazione avrà esito negativo se non sono presenti dati previsti per uno dei giorni per cui si esegue la pianificazione. Inoltre, se uno qualsiasi dei gruppi multiskill o delle code di servizio è associato
> Con gli agenti i cui turni di lavoro includono l'ultimo giorno della settimana, dovrebbero esserci dati previsti per i primi due giorni della settimana successiva. Se non sono presenti dati per questi due giorni aggiuntivi, si presuppone che la previsione sia zero (0) e ciò può influire sulla pianificazione degli agenti. I giorni extra potrebbero essere necessari nel caso in cui vengano applicate attività di condizioni di lavoro non retribuite che spingono il turno di lavoro dall'ultimo giorno della settimana attraverso la mezzanotte ai primi due giorni della settimana successiva (il giorno di turno di lavoro prolungato dopo l'applicazione della condizione di lavoro può essere un massimo di 48 ore quando sono incluse le durate non retribuite).

Aggiunta di un agente a una pianificazione esistente

La pianificazione ad hoc consente di integrare agenti specifici nella pianificazione esistente di una coda di servizio senza rieseguire la pianificazione. In questo modo si evita di interrompere le pianificazioni degli agenti esistenti.

Alcuni motivi per utilizzare la pianificazione ad hoc includono l'aggiunta di agenti appena assunti a una pianificazione esistente o di un agente che ritorna dalle ferie.

Importante da notare

- La programmazione ad hoc utilizza solo il metodo di schedulazione bilanciata.

- Le pianificazioni ad hoc iniziano il primo giorno della settimana predefinito.
- La pianificazione ad hoc può essere utilizzata con turni di lavoro a disponibilità fissa, variabile e dinamica.

- La pianificazione ad hoc si applica agli agenti con competenze multiple, come membri di più code di servizio o di un gruppo multiskill.

Generazione di una pianificazione ad hoc

Generare una pianificazione ad hoc

1. Accedere alla pagina Richiesta di pianificazione.
2. Per impostazione predefinita, l'opzione Bilanciato è selezionata. Questo è l'unico metodo di pianificazione consentito con la pianificazione ad hoc.
3. Selezionare la **casella di controllo Pianificazione** ad hoc.
4. Dal riquadro Disponibile, selezionare uno o più agenti che si desidera pianificare e spostarli nel riquadro Assegnati.
5. Configurare le date per cui si desidera pianificare gli agenti selezionati. Immettere la data di inizio e il numero di settimane per il periodo che si desidera pianificare. La data di inizio utilizzata è il primo giorno della settimana della settimana configurato che contiene la data immessa.

   NOTA Se un agente deve iniziare a metà settimana, è possibile inserire eccezioni non pagate per i giorni in cui non è presente e quindi eseguire la pianificazione ad hoc per la settimana.

6. Selezionare la casella di **controllo Ruota turni di** lavoro se si desidera WFM ruotare automaticamente i turni di lavoro in base alle rotazioni dei turni di lavoro configurate per ciascun agente pianificato. Se la casella di controllo non è selezionata, è necessario configurare un turno di lavoro per la settimana specifica nella pagina Utenti dell'agente oppure gli agenti devono aver completato la selezione del turno di lavoro di pianificazione dinamica per tali settimane.

   BEST PRACTICE Selezionare sempre la casella di controllo "Ruota turni di lavoro" anche se non si ruotano i turni di lavoro. Se la data di un turno di lavoro configurato per un agente non corrisponde alla
   Per questa pianificazione, l'esecuzione della pianificazione avrà esito negativo. Quando la casella di controllo è selezionata e non si ruotano i turni di lavoro, WFM ignora la data indicata sul turno di lavoro configurato per l'agente e, di fatto, ruota il singolo turno di lavoro di settimana in settimana.

7. Pianificare il momento in cui si desidera eseguire la richiesta. Per impostazione predefinita, la richiesta viene eseguita immediatamente.

   Nota Le richieste di pianificazione possono essere eseguite contemporaneamente purché non includano gli stessi agenti o code di servizio.

8. Fai clic su **Invia**.

Visualizzare le richieste server degli utenti WFM

Utilizzare la pagina Richieste utente per visualizzare e/o eliminare le richieste del server (ad esempio richieste di pianificazione, pianificazione e dati) effettuate dagli utenti.

Quando viene effettuata una richiesta utente, questa viene aggiunta alla coda. Le richieste vengono elaborate una alla volta. L'elenco visualizza il tipo di richiesta, l'ora e la data di invio della richiesta, il nome dell'utente che ha effettuato la richiesta e lo stato corrente della richiesta.

Le richieste possono essere filtrate e ordinate in base a qualsiasi colonna. Le richieste rimangono nell'elenco finché non vengono eliminate.

Descrizioni dei campi

Campo	Descrizione
Criteri di selezione	
Visualizzazione delle richieste utente	Visualizza i risultati delle richieste utente corrispondenti.
Seleziona il tipo di richiesta richieste	Tipo di richiesta utente da visualizzare. Per impostazione predefinita, i risultati includono tutte le Tipi.
Seleziona richiedente	Nome dell'utente che ha inviato la richiesta. Per impostazione predefinita, i risultati Includi tutti i tipi di richiesta.
Seleziona stato richieste	Stato delle richieste utente da visualizzare. Per impostazione predefinita, i risultati includono Di tutti gli stati.
Data di inizio/data di fine	(Opzionale) Intervallo di date per il quale vengono visualizzati i risultati. Se lo fai. Non specificare una data di inizio/fine, vengono visualizzati tutti i risultati corrispondenti.
Elenco delle richieste degli utenti	
Elimina	Elimina le richieste utente selezionate. Selezionare una richiesta selezionando la casella di controllo appropriata nell'elenco. Selezionare la casella di controllo nella parte superiore della tabella per selezionare tutti i risultati delle richieste utente. **Nota** Non è possibile eliminare le richieste contrassegnate come In corso. Le richieste contrassegnate come Operazione riuscita, Non riuscita e In sospeso possono essere Eliminato.
Dettagli	Visualizza ulteriori dettagli su qualsiasi richiesta. Per visualizzare ulteriori dettagli su un

Campo	Descrizione
	richiesta, fare clic su Visualizza dettagli. I dettagli vengono visualizzati sotto la tabella Elenco delle richieste utente.
Data/ora richiesta	Data e ora di invio della richiesta dell'utente.
Tipo di richiesta	Tipo di richiesta dell'utente.
Richiedente	Nome dell'utente che ha inviato la richiesta.
Stato	Stato di completamento/esecuzione della richiesta. Le richieste pianificate per l'esecuzione in una data/ora futura vengono visualizzate come "In sospeso". **NOTA** Se una richiesta di acquisizione rimane in sospeso per più tempo di quanto sembri ragionevole, consultare il registro per i possibili motivi per cui la richiesta non è Elaborato.

Gestisci il tempo libero

La messaggistica consente di gestire le richieste.

- Gli agenti possono richiedere congedi, eccezioni, tutoraggio e pianificare offerte e scambi con gli altri agenti del team a loro avviso. Possono anche accettare o rifiutare negoziazioni e offerte di pianificazione e richieste di mentoring e modificare le proprie richieste.
- I supervisori e gli addetti alla pianificazione utilizzano la messaggistica per approvare o rifiutare le richieste degli agenti.

Le righe delle richieste possono essere ordinate in ordine crescente o decrescente facendo clic sull'intestazione della colonna.

Messaggistica per gli agenti

La messaggistica per gli agenti è costituita da un menu per la creazione di nuove richieste e da tre cassette postali:

- Posta in arrivo: contiene tutte le richieste ricevute
- Posta in uscita: contiene tutte le richieste effettuate
- Public Box: contiene le negoziazioni di programmi pubblici e le richieste di tutoraggio

La vista predefinita è Posta in uscita. Le richieste possono essere conservate fino al tempo massimo di conservazione configurato dall'amministratore di sistema per WFM dati di previsione, pianificazione, richiesta e cronologia (vedere Definizione del WFM

periodo di conservazione). È possibile eliminare le richieste finché un altro utente non modifica lo stato della richiesta. Non è possibile eliminare personalmente le richieste dalle cassette postali dopo che sono state accettate, approvate o rifiutate. Le richieste vengono eliminate dal sistema quando superano il periodo di conservazione configurato.

Gli stati delle richieste cambiano man mano che la richiesta si fa strada attraverso il sistema. È importante aggiornare periodicamente la cassetta postale in modo da visualizzare gli stati più recenti. Utilizzare i metodi standard di aggiornamento delle pagine del browser, ad esempio premendo F5 o facendo clic sul pulsante Aggiorna sulla barra degli strumenti del browser. La Posta in uscita viene visualizzata dopo l'aggiornamento, anche se si stava visualizzando la Posta in arrivo o la casella pubblica.

Accedere alle cassette postali facendo clic sull'icona della cassetta postale nella barra degli strumenti Messaggi. Da sinistra a destra, le icone sono Posta in uscita, Posta in arrivo, Casella pubblica e Nuove richieste.

Richieste di ricerca

È possibile cercare le richieste in qualsiasi casella. Quando si esegue una ricerca, i filtri vengono applicati alle richieste in tutte le pagine della casella in cui si esegue la ricerca.

Richieste di ricerca

1. Fare clic su **Filtro** per aprire il pannello del filtro.
2. Selezionare i criteri in base ai quali eseguire la ricerca.
3. Fai clic su **Cerca**. Il pannello del filtro si chiude quando si esegue la ricerca.

I criteri per la ricerca vengono mantenuti fino a quando non si abbandona la pagina. Per modificare i criteri di ricerca, fare clic su **Filtro** per aprire il pannello del filtro e modificare i criteri.

Come filtrare i campi data

Esistono due modi per filtrare le richieste per data: intervallo di date e date specifiche. I campi Data sono impostati su Intervallo di date per impostazione predefinita. L'opzione Intervallo di date filtra le richieste in base a un elenco a discesa di intervalli impostati relativi alla data odierna. L'opzione Date specifiche include due campi data che consentono di filtrare le richieste relative a date specifiche. Utilizzare i campi Date specifiche per immettere la data di inizio, la data di fine o entrambe le date per impostare i parametri dell'intervallo di date.

Per filtrare per intervallo di date, selezionare un'opzione di intervallo dall'elenco a discesa.

Per filtrare per Date specifiche, inserisci una data in uno o entrambi i seguenti campi:

- Inserisci una data nel campo a sinistra per filtrare in base alla data di inizio, che filtra le richieste in base alle date in corrispondenza o dopo la data inserita
- Inserisci una data nel campo a destra per filtrare in base alla data di fine, che filtra le richieste in base alla data corrispondente o precedente alla data inserita
- Inserisci le date in entrambi i campi per restituire le richieste in corrispondenza o tra le date inserite

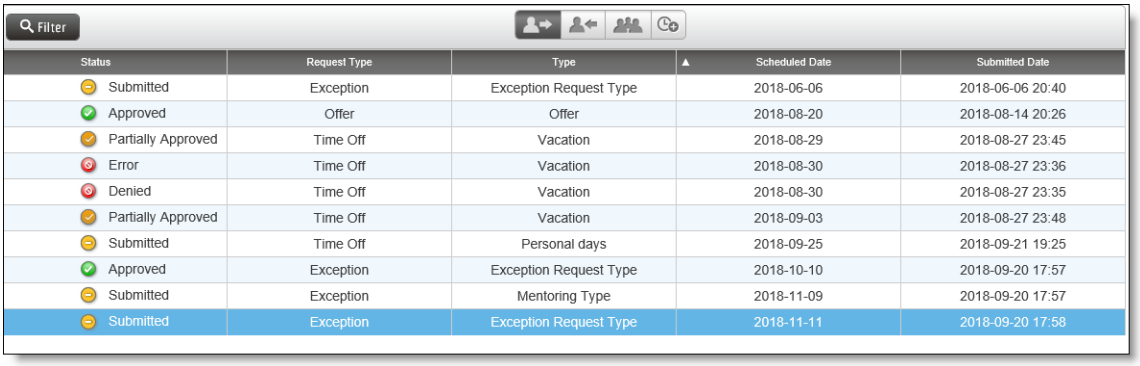
Criteri di ricerca

Nella tabella seguente vengono descritti tutti i criteri di ricerca disponibili per le ricerche.

Campo	Descrizione
Tipo di richiesta	Il tipo di richiesta selezionata dall'agente dall'elenco a discesa Nuova richiesta Al momento della creazione della richiesta.
Sottotipo	Per tipo di eccezione o Tipo di tempo libero. Opzione scelta dall'agente dall'elenco a discesa Tipo al momento della creazione della richiesta.
Agente	L'agente che ha inviato la richiesta nella tua casella di posta in arrivo o l'agente che ha ricevuto la richiesta nella tua posta in uscita.
Stato	Stato corrente della richiesta.
Data di invio	Data in cui l'agente ha inviato la richiesta.
Data del programma	Data selezionata dall'agente per l'esecuzione dell'azione richiesta.

Outbox

La cartella Posta in uscita contiene tutte le richieste effettuate in ordine crescente di data pianificata. È possibile visualizzare i dettagli di una richiesta e modificare o eliminare la richiesta se non è stata ancora approvata o rifiutata.



Filter

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

Nella tabella seguente vengono descritti i campi della cartella Posta in uscita.

Campo	Descrizione
Stato	Stato della richiesta. Gli stati possibili sono: ▪ Approvata: la tua richiesta è stata approvata dal tuo supervisore. Parzialmente approvato: parte della richiesta di tempo libero è stata approvata dal supervisore. ▪ In sospeso: la tua richiesta di scambio di pianificazione o di offerta di pianificazione è in attesa di una risposta da un altro agente. Può essere modificato o eliminato. ▪ In attesa: un'offerta di pianificazione o una richiesta di scambio di pianificazione è in attesa della tua risposta. Può essere accettato o rifiutato. ▪ Inviato: la tua richiesta è in attesa di una risposta dal tuo supervisore. Può essere modificato o eliminato. ▪ Rifiutata: la tua richiesta è stata rifiutata dal tuo supervisore. ▪ Errore: la richiesta contiene un errore. ▪ Rifiutato: un altro agente ha rifiutato la tua richiesta di scambio programmata. ▪ Rifiutata: hai rifiutato la richiesta di negoziazione pianificata di un altro agente.
Tipo di richiesta	Tipo generale di richiesta.
Tipo	Il tipo specifico di richiesta. Ad esempio, se il tipo di richiesta è Tempo libero, il tipo potrebbe essere Vacanza.

Campo	Descrizione
Data programmata ordinata	Data in cui si verifica l'evento richiesto. Per impostazione predefinita, la Posta in uscita è da questa data in ordine crescente. È possibile fare clic sull'intestazione della colonna per passare dall'ordine crescente a quello decrescente.
Data di invio	Data e ora di invio della richiesta. Si noti che il commercio pubblico Le offerte non visualizzano una data inviata finché qualcuno non le accetta.

Utilizzo della posta in uscita

Fare doppio clic su una richiesta nella cartella Posta in uscita per visualizzarne i dettagli.

Modificare una richiesta che non è stata ancora approvata o accettata

1. Fare doppio clic sulla richiesta.
2. Modifica come desiderato.
3. Fai clic su **Invia**.

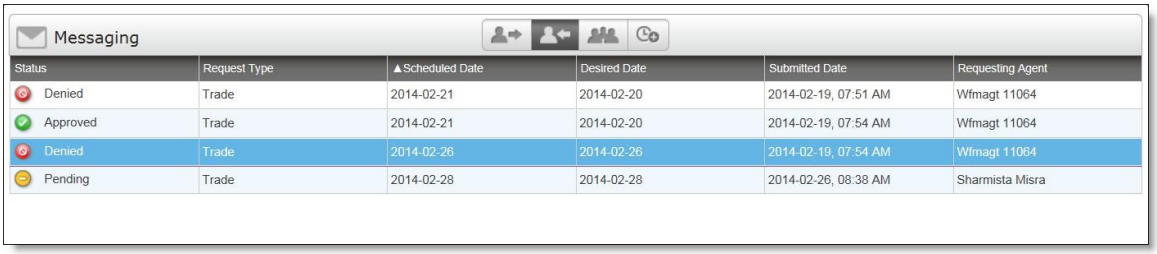
Eliminare una richiesta non ancora approvata o accettata

1. Fare doppio clic sulla richiesta.
2. Fai clic su **Elimina**.

Posta in arrivo

La Posta in arrivo contiene tutte le richieste ricevute in ordine di data pianificata. È possibile visualizzare i dettagli di una richiesta e modificare o eliminare la richiesta se non è stata ancora approvata o rifiutata.

NOTA I supervisori hanno l'autorità finale su qualsiasi operazione di pianificazione e richiesta di tutoraggio, pertanto una richiesta di scambio o mentoring che accetti potrebbe essere rifiutata da tale utente.



Nella tabella seguente vengono descritti i campi della cartella Posta in arrivo.

Campo	Descrizione
Stato	Stato della richiesta. Gli stati possibili sono i seguenti: ▪ Approvata: la richiesta è stata approvata e la pianificazione aggiornata di conseguenza. ▪ In sospeso: una richiesta accettata è in attesa di una risposta da un altro agente. Può essere modificato o eliminato. ▪ Inviato: la richiesta è in attesa di una risposta dal supervisore. Può essere modificato o eliminato. ▪ Da fare: la richiesta è in attesa di una risposta. Può essere accettato o rifiutato. ▪ Rifiutata: la tua richiesta è stata rifiutata dal tuo supervisore. ▪ Errore: si è verificato un errore nella richiesta. ▪ Rifiutato: hai rifiutato la richiesta di scambio di pianificazione di un altro agente. ▪ Rifiutato: un altro agente ha rifiutato la tua richiesta di scambio programmata.
Tipo di richiesta	Tipo generale di richiesta.
Data programmata ordinata	Data in cui si verifica l'evento richiesto. Per impostazione predefinita, la Posta in arrivo è da questa data in ordine crescente. È possibile fare clic sull'intestazione della colonna per passare dall'ordine crescente a quello decrescente.
Data desiderata	La data che l'agente richiedente desidera ricevere (la Data pianificata in un Pianificare la richiesta di offerta e la richiesta di pianificazione commerciale).
Data di invio	Data e ora di invio della richiesta. Si noti che il commercio pubblico Le offerte non visualizzano una data inviata finché qualcuno non le accetta.
Agente richiedente	Il nome dell'agente che richiede una pianificazione commerciale o un'offerta o un tutoraggio richiesta.

Utilizzo della casella di posta in arrivo

Accettare o rifiutare una richiesta di pianificazione commerciale

1. Fare doppio clic sulla richiesta per aprirla.
2. Fare clic su **Analizza** per confrontare la pianificazione con la pianificazione dell'agente richiedente per i due giorni. Questo ti dice se sei disponibile ad accettare il trade.
3. Fare clic su **Accetta** o **Rifiuta**.

Confermare o rifiutare una richiesta di offerta di pianificazione accettata

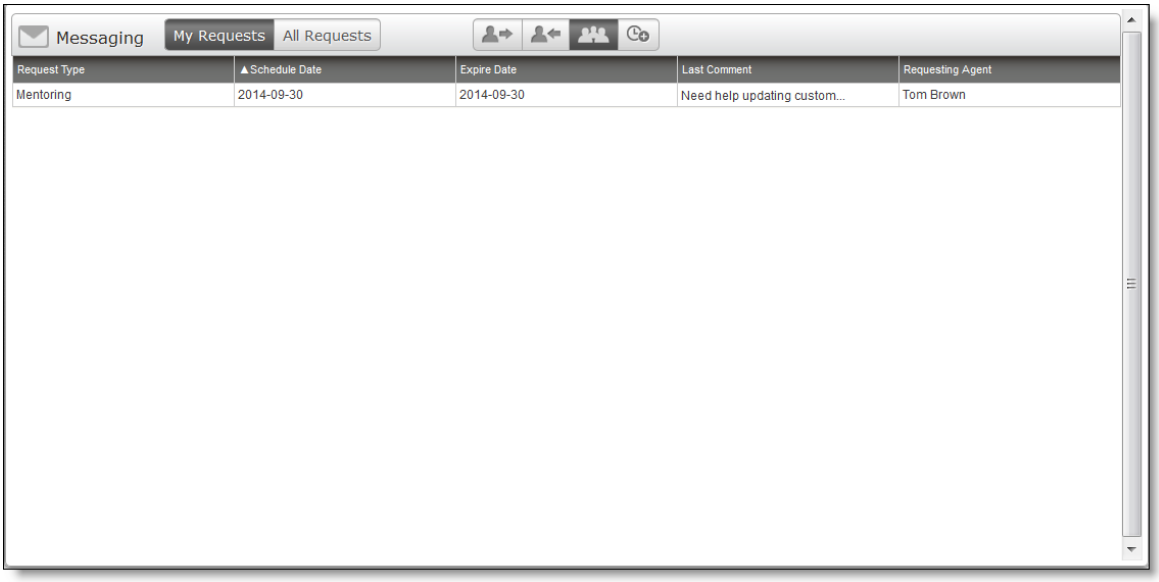
1. Fare doppio clic sulla richiesta per aprirla.
2. Fare clic su **Analizza** per confrontare la pianificazione per il giorno specificato con la pianificazione offerta.
3. Fare clic su Conferma **per accettare la richiesta di offerta o** su **Rifiuta** per rifiutare la richiesta di offerta.

Confermare o rifiutare una richiesta di mentoring accettata

1. Fare doppio clic sulla richiesta per aprirla.
2. Esaminare la richiesta accettata.
3. Fai clic su Conferma **per accettare il mentore o** su **Rifiuta** per rifiutare il mentore.

Scatola pubblica

La casella Pubblica contiene tutte le offerte di pianificazione pubblica disponibili, le negoziazioni di pianificazione e le richieste di tutoraggio da parte degli agenti che sono disponibili per qualsiasi agente da accettare. È possibile visualizzare i dettagli di una richiesta, valutare la richiesta e accettare la richiesta (se lo si desidera).



Nota Gli utenti con l'autorizzazione ad amministrare i messaggi hanno l'autorità finale su qualsiasi operazione di pianificazione, offerta di pianificazione e richiesta di tutoraggio, pertanto una richiesta accettata potrebbe essere rifiutata da tale
utente.

Nella tabella seguente vengono descritti i campi nella casella pubblica.

Campo	Descrizione
Tipo di richiesta	Tipo generale di richiesta.
Data del programma	La data in cui il richiedente vuole rinunciare o pianificare il mentoring sessione. Per impostazione predefinita, la casella pubblica viene ordinata in base a questa data in ordine crescente.
Data di scadenza	Data di scadenza della richiesta. La richiesta scade alle 23:59 di questa data. Dopo la scadenza della richiesta, non è più possibile accettarla o annullarla.
Ultimo commento	Ultimo commento inserito nella richiesta.
Agente richiedente	Il nome dell'agente che richiede uno scambio di pianificazione, un'offerta di pianificazione o Richiesta di mentoring.

Utilizzo della casella pubblica

Accetta una richiesta di trade pianificata

1. Fare doppio clic sulla richiesta per aprirla.
2. Seleziona una data che desideri scambiare per la data nella richiesta.
3. Fare clic su **Analizza** per confrontare le due pianificazioni e assicurarsi che la data proposta funzioni.
4. Fare clic su **Accetta**.

Accettare una richiesta di offerta di pianificazione

1. Fare doppio clic sulla richiesta per aprirla.
2. Fare clic su **Analizza** per confrontare la pianificazione per il giorno specificato con la pianificazione offerta.
3. Fare clic su **Accetta** se si desidera accettare l'offerta o **su Annulla** per chiudere la richiesta senza accettarla.

Accettare una richiesta di mentoring

1. Fare doppio clic sulla richiesta per aprirla.
2. Rivedi i dettagli della richiesta di mentoring e confronta il tuo programma con quello del richiedente per assicurarti che l'intervallo di tempo funzioni per te.
3. Fare clic su Accetta **se si desidera accettare la richiesta di tutoraggio o** su **Annulla** per chiudere la richiesta senza accettarla.

Richieste

Il menu Nuova richiesta consente di creare una richiesta di eccezioni, tempo libero, offerte di pianificazione, pianificazione di operazioni e tutoraggio.

- Richiedi un'eccezione
- Richiedi tempo libero
- Richiedi un'offerta di pianificazione
- Richiedi un trade pianificato
- Richiedi tutoraggio

Modifica o eliminazione di una richiesta

Le richieste possono essere modificate o eliminate in determinate situazioni. Nella tabella seguente viene descritto quando è possibile modificare o eliminare una richiesta.

Tipo di richiesta	Stato	Azione consentita
Programma Offerta (pubblica)	In sospeso	Modifica, elimina
Programma commerciale (privato)	In sospeso	Modifica
Programma commerciale (pubblico)	In sospeso	Modifica, elimina
Mentoring	In sospeso	Modifica, elimina
Eccezione	Sommesso	Modifica, elimina
Tempo libero	Sommesso	Modifica, elimina

Modificare una richiesta

1. Fare doppio clic sulla richiesta per aprirla.
2. Modificare la richiesta come desiderato.
3. Fai clic su **Invia**.

Eliminare una richiesta

1. Fare doppio clic sulla richiesta per aprirla.
2. Fai clic su **Elimina**.

Richiedi un'eccezione

Utilizzare una richiesta di eccezione per richiedere una modifica della pianificazione per attività non pianificate come riunioni, sessioni di formazione, pause non pianificate e assenteismo. La tua richiesta viene inviata al tuo supervisore per l'approvazione.

Possono essere richieste eccezioni sia per le date future che per quelle passate. Le eccezioni per le date passate vengono utilizzate per correggere la percentuale di aderenza. Ad esempio, se dovessi andare a casa malato ieri, le tue statistiche ti mostrerebbero fuori aderenza perché non hai seguito il tuo programma. La richiesta di un'eccezione per il tempo libero personale per il tempo in cui si è stati fuori sede corregge il programma e la percentuale di aderenza per quel giorno.

> **NOTA** Per le richieste di intere giornate, viene inserita un'eccezione sul programma rispetto a qualsiasi attività retribuita in turni che iniziano in quel giorno (indipendentemente dal fatto che l'eccezione sia pagata o non pagata). Qualsiasi non pagato
> Le attività in questi turni vengono sostituite da un'attività Non disponibile nel programma. Se non hai un turno in quel giorno, l'eccezione non viene aggiunta al tuo programma.
> Per le richieste parziali, viene inserita un'eccezione nel programma per il periodo di tempo richiesto rispetto a qualsiasi attività retribuita esistente durante quel periodo di tempo (indipendentemente dal fatto che l'eccezione sia pagata o non pagata). Qualsiasi sovrapposizione di attività non retribuite in tali turni viene sostituita con un'attività Non disponibile in

il programma. Ad esempio, se un'eccezione copre in parte un pranzo non pagato, la parte che non si sovrappone rimane un pranzo. La parte che si sovrappone all'eccezione viene sostituita con Non disponibile. Se non si dispone di attività retribuite esistenti durante tale periodo di tempo, l'eccezione non viene aggiunta al programma.
Le richieste di eccezione vengono gestite in questo modo per garantire che il tempo retribuito per il giorno rimanga lo stesso prima e dopo l'applicazione dell'eccezione.

Nella tabella seguente vengono descritti i campi della finestra di dialogo Richiesta di eccezione.

Campo	Descrizione
Data eccezione	Data in cui si desidera che si verifichi l'eccezione. La data corrente è indicata da default.
Tipo di eccezione	Elenco a discesa dei tipi di eccezione disponibili.
Giornata intera	Selezionare la casella di controllo per indicare che l'eccezione riguarda l'intera giornata. Se selezionati, i campi Ora di inizio e Ora di fine sono nascosti.
Ora di inizio	Ora di inizio dell'eccezione.
Ora di fine	Ora di scadenza dell'eccezione.
Scrivi commento	(Opzionale) Fare clic per inserire un commento relativo alla richiesta di eccezione. Max. Caratteri = 140.

Creare una nuova richiesta di eccezione

1. Fare clic su **Nuova richiesta** e scegliere **Richiesta** di eccezione dal menu.
2. Completare i campi.
3. Fai clic su **Invia**.

Una richiesta di eccezione passa attraverso il sistema, come descritto nella tabella seguente.

Utente	Azione	Si presenta qui	Stato
Agente A	Crea nuova richiesta	Posta in uscita dell'agente A	In sospeso
Supervisore	Riceve richiesta	Casella delle cose da fare del supervisore	Attività
Supervisore	Approva/nega l'eccezione	Posta in uscita dell'agente A	Approvato/Negato

Utente	Azione	Si presenta qui	Stato
		All Box del supervisore	Approvato/Negato

Per ulteriori informazioni sull'invio di richieste di eccezione, vedere Informazioni sulle modifiche automatiche alle richieste.

Richiedi un trade pianificato

Utilizza la richiesta di negoziazione pianificata per scambiare una giornata lavorativa pianificata intera o parziale con la giornata lavorativa pianificata intera o parziale di qualcun altro. Queste richieste commerciali possono essere con un agente specifico (un commercio privato) o con qualsiasi agente a tuo avviso (un commercio pubblico). Puoi chiedere di scambiare i turni nello stesso giorno (ad esempio, potresti voler scambiare il tuo turno dalle AM 19:00 alle 15:00 con il turno delle 22:00 AM-18:00 di qualcun altro) o per giorni diversi (ad esempio, potresti voler scambiare il lunedì libero con un venerdì libero).

Se desideri negoziare più segmenti del tuo programma (ad esempio, se vuoi scambiare un turno frazionato) devi inviare richieste separate per ciascun segmento del turno.

Nota La coda del servizio principale deve essere configurata affinché gli agenti possano eseguire una pianificazione commerciale o un'offerta.

La tabella seguente descrive i campi della finestra di dialogo Pianifica richiesta di scambio dell'intera giornata.

Campo	Descrizione
Commercio pubblico di tutti	Seleziona questa casella di controllo per registrare il tuo trade pianificato nella casella pubblica agenti dal tuo punto di vista. Deseleziona questa casella di controllo per negoziare con un agente specifico in un'operazione privata.
Conferma	(Solo operazioni pubbliche) Un promemoria che ti verrà chiesto di confermare o rifiutare un'operazione proposta dall'agente che risponde. Questa casella di controllo è di sola lettura e non può essere deselezionata.
Agente richiedente	(Sola lettura) Il tuo nome.
Data programmata	La data in cui vuoi fare trading. Per impostazione predefinita, visualizza la data di domani.
Giornata intera	Seleziona questa casella di controllo per negoziare un'intera giornata.
Agente rispondente	(Solo operazioni private) L'agente con cui vuoi fare trading cambia.
Data programmata	(Solo operazioni private) La data con cui vuoi fare trading.
Data di scadenza	(Solo operazioni pubbliche) Data di scadenza della richiesta.

Campo	Descrizione
Scrivi commento	(Opzionale) Fare clic per inserire un commento relativo alla richiesta di eccezione. Qualsiasi Il commento aggiunto non viene salvato finché non viene salvata la richiesta di eccezione stessa. Numero massimo di caratteri = 250.

Nella tabella seguente vengono descritti i campi della finestra di dialogo Pianifica richiesta di negoziazione a giorno parziale.

Campo	Descrizione
Commercio pubblico di tutti	Seleziona questa casella di controllo per registrare il tuo trade pianificato nella casella pubblica agenti dal tuo punto di vista. Deseleziona questa casella di controllo per negoziare con un agente specifico in un'operazione privata.
Conferma	(Solo operazioni pubbliche) Un promemoria che ti verrà chiesto di confermare o rifiutare un'operazione proposta dall'agente che risponde. Questa casella di controllo è di sola lettura e non può essere deselezionata.
Agente richiedente	(Sola lettura) Il tuo nome.
Data programmata	La data in cui vuoi fare trading. Per impostazione predefinita,
visualizza la data di domani. Giornata intera	Deseleziona questa casella di controllo per negoziare un giorno parziale.
Ora	Inserisci gli orari di inizio e fine delle ore in cui desideri fare
trading. Agente rispondente	(Solo operazioni private) L'agente con cui vuoi fare trading cambia.
Data programmata	(Solo operazioni private) La data con cui vuoi fare trading.
Ora	(Solo operazioni private) Inserisci gli orari di inizio e fine delle ore con cui desideri fare trading.
Data di scadenza	(Solo operazioni pubbliche) Data di scadenza della richiesta.
Scrivi commento	(Opzionale) Fai clic per inserire un commento relativo alla richiesta commerciale. Qualsiasi Il commento aggiunto non viene salvato finché non viene salvata la richiesta di trade stessa. Numero massimo di caratteri = 250.

Crea una nuova richiesta di scambio di pianificazione

1. Fai clic su **Nuova richiesta**, quindi scegli **Pianifica richiesta** di scambio dal menu.
2. Completare i campi.

3. Se si tratta di un'operazione privata, fai clic su **Analizza** per confrontare il tuo programma sulla data di negoziazione proposta con quello della persona con cui desideri negoziare per assicurarti che il commercio sia possibile.
4. Se lo si desidera, fare clic su **Scrivi commento** e inserire un commento.
5. Fai clic su **Invia**.

Una richiesta di negoziazione di pianificazione privata scorre attraverso il sistema, come descritto nella tabella seguente.

Utente	Azione	Si presenta qui	Stato
Agente A	Crea nuova richiesta	Posta in uscita dell'agente A	In sospeso
Agente B	Riceve una richiesta commerciale	Posta in arrivo dell'agente B	Attività
Agente B	Accetta/rifiuta la richiesta commerciale	Posta in uscita dell'agente B	Inviato/Rifiutato
Agente A	Riceve la risposta dell'agente B	Posta in arrivo dell'agente A	Inviato/Rifiutato
Supervisore	Riceve la richiesta commerciale accettata di approvazione	Casella delle cose da fare del supervisore	Attività
Supervisore	Approva/nega il commercio	Posta in uscita dell'agente A	Approvato/Negato
		Posta in arrivo dell'agente B	Approvato/Negato
		All Box del supervisore	Approvato/Negato

Una richiesta di scambio di pianificazione pubblica passa attraverso il sistema come descritto nella tabella seguente.

Utente	Azione	Si presenta qui	Stato
Agente A	Crea nuova richiesta	Posta in uscita dell'agente A	In sospeso
Tutti gli agenti	Vedi commercio in Public Box	Box pubblico degli agenti	Non applicabile
Agente B	Accetta richieste commerciali	Posta in arrivo dell'agente B	In sospeso
Agente A	Riceve la risposta dell'agente B	Posta in uscita dell'agente A	Attività
Agente A	Conferma o rifiuta	Posta in uscita dell'agente A	Inviato/Rifiutato

Uten	Azion	Si presenta qui	Stato
	Accettazione dell'agente B		(Il rifiuto della richiesta crea una copia della richiesta che mostra Negato su di essa e la richiesta originale torna a In sospeso)
	L'agente B riceve la conferma/rifiuto dell'agente A	Posta in arrivo dell'agente B	Inviato/Rifiutato
Supervisore	Riceve una richiesta di approvazione commerciale accettata e confermata	Casella delle cose da fare del supervisore	Attività
Supervisore	Approva/nega il commercio		Posta in uscita dell'agente A Approvato/Negato
		Posta in arrivo dell'agente B	All Box del supervisore approvato/negato
			Approvato/Negato

Richiedi tempo libero

Utilizzare una richiesta di tempo libero per pianificare vari tipi di tempo libero dal lavoro. Puoi richiedere più giorni e tipi di tempo libero in un'unica richiesta. Ad esempio, se vuoi una settimana libera ma non hai abbastanza giorni di vacanza per coprire cinque giorni, puoi anche utilizzare il tempo libero da una delle altre categorie per compensare la differenza.

Nota Non è possibile inviare richieste di permessi per date passate.

È possibile inviare più scelte per il tempo libero in ordine di preferenza (prima, seconda o terza scelta). Ad esempio, potresti voler prendere una settimana libera a giugno come prima scelta per le vacanze, ma indichi anche che una settimana libera a luglio è la tua seconda scelta e una settimana libera ad agosto è la tua terza scelta. Il tuo supervisore approverà una delle tue tre scelte.

Una volta inviata, puoi modificare o eliminare la tua richiesta se non è stata ancora approvata.

Il tuo supervisore può scegliere di approvare solo alcuni giorni di una richiesta di tempo libero di più giorni.

Ad esempio, potresti voler prendere lunedì, martedì e mercoledì liberi. Tuttavia, il tuo supervisore ha bisogno di te al lavoro il lunedì e quindi approva la tua richiesta solo per martedì e mercoledì.

NOTA Il supervisore non può modificare il numero di ore di riposo richieste in un singolo giorno.

Hai anche la possibilità di ritirare una richiesta di ferie dopo che la tua richiesta è stata approvata. Ad esempio, un evento a cui si stava per partecipare e per il quale è stato richiesto un congedo viene annullato. Ritirando la tua richiesta di tempo libero, vieni rimesso sul programma e il tuo saldo del tempo di vacanza viene aggiornato per restituirti quelle ore.

La finestra di dialogo Richiesta di tempo libero include una tabella che mostra quanto tempo libero è disponibile, quanto è stato utilizzato e quanto rimane in ciascuna delle categorie di tempo libero. Queste informazioni vengono compilate in base alle richieste di tempo libero inviate.

> **Nota** Quando si richiede il congedo, le ore richieste sono elencate nella colonna Ore in sospeso. Una volta approvati, vengono spostati nella colonna Ore approvate. Il giorno dopo che hai effettivamente Utilizzato il tempo libero, le ore vengono spostate nella colonna Ore utilizzate e non sono più elencate nella colonna Ore approvate.

> **NOTA** Se si richiede l'intero giorno libero, il numero di ore aggiunte alle colonne Ore in sospeso e Ore approvate si basa sulla quantità di attività di turno retribuite in quel giorno. Se hai solo Attività non disponibili o disponibili quel giorno, il valore aggiunto a Ore in sospeso e Ore approvate è zero. Se non hai attività (che non è la stessa dell'attività Non disponibile), il valore aggiunto è il FTE ore giornaliere.

I pulsanti Elenca giorni e Assegnazione tempo libero possono aiutarti quando richiedi un congedo.

- Pulsante Elenca giorni: visualizza un riepilogo delle richieste di tempo libero
- Pulsante Time Off Allotment: consente di verificare se sono disponibili ore di riposo nel giorno in cui si desidera decollare

Una richiesta di tempo libero passa attraverso il sistema, come descritto nella tabella seguente.

Utente	Azione	Si presenta qui	Stato
Agente A	Crea nuova richiesta	Posta in uscita dell'agente A	In sospeso
Supervisore	Riceve richiesta	Casella delle cose da fare del supervisore	Attività
Supervisore	Approva/approva parzialmente/nega il tempo libero	Posta in arrivo dell'agente A	Approvato/Parzialmente approvato/Negato
		Posta in uscita del supervisore	Approvato/Parzialmente approvato/Respinto
Agente A	Si ritira in precedenza	Agente A' Posta in uscita	Prelievo richiesto

	Richiesta approvata		
Supervisore	Riceve la richiesta di prelievo	Casella delle cose da fare del supervisore	Richiesta di prelievo
Supervisore	Riconosce il recesso	Posta in arrivo dell'agente A	Posta
		in uscita del supervisore ritirata	
			Ritirato

Crea una nuova richiesta di tempo libero

1. Fare clic su **Nuova richiesta** e scegliere **Richiesta di tempo libero** dal menu.
2. Dall'elenco a discesa Tipo, scegliere il tipo di tempo libero desiderato.
3. Dall'elenco a discesa Scelta, scegliere la preferenza per il tempo libero (prima, seconda o terza scelta).
4. **Nel campo Data** , fai clic sull'icona del calendario per selezionare un giorno. Le date con uno sfondo grigio nel calendario non sono disponibili per il tempo libero. Non è possibile aggiungere lo stesso giorno due volte nella stessa richiesta (ad esempio, sia in una prima che in una seconda scelta).
5. Fare clic su **Aggiungi**.
6. Ripetere l'aggiunta di date alla richiesta. Utilizzare l'opzione Prima, Seconda e Terza scelta come desiderato.
7. (Opzionale) Aggiungi un commento facendo clic su **Scrivi commento** . Un commento può aiutare il tuo supervisore a prendere la decisione di approvazione.
8. Fai clic su **Invia**.

> **Nota** Se non si dispone di ore disponibili sufficienti per il tipo di tempo libero richiesto, la richiesta non riesce.

Per ulteriori informazioni sull'invio di richieste di permesso, vedere Informazioni sulle modifiche automatiche alle richieste.

Modificare una richiesta di ferie inviata ma non ancora approvata

1. Nella cartella Posta in uscita fare doppio clic sulla richiesta di tempo libero che si desidera modificare. Le richieste che puoi modificare hanno lo stato Inviate.
2. Nella finestra di dialogo Richiesta di tempo libero fare clic su **Modifica**. La finestra di dialogo si espande in modo da poter aggiungere un nuovo giorno e aggiunge un pulsante Elimina (una X) accanto ai giorni di riposo esistenti richiesti. Puoi anche aggiungere un commento che spieghi perché hai modificato la tua richiesta di tempo libero. Un commento può aiutare il tuo supervisore a prendere la decisione di approvazione.

3. Modifica la richiesta come desideri aggiungendo nuovi giorni liberi o eliminando i giorni di riposo esistenti.

Uten	Azion	Si presenta qui	Stato

> **Nota** Se si desidera modificare gli orari in un giorno richiesto, è necessario eliminare il giorno originale e aggiungerlo nuovamente con i nuovi orari. Ad esempio, se hai originariamente richiesto 8.00–11.00 AM
> Off il lunedì, ma è necessario modificarlo in 13:00-15:00, eliminare la voce per lunedì e aggiungerla di nuovo, questa volta con i nuovi orari di inizio e fine.

4. Al termine della modifica della richiesta, fare clic su **Aggiorna**.

Eliminare una richiesta di ferie inviata ma non ancora approvata

1. Nella cartella Posta in uscita fare doppio clic sulla richiesta di tempo libero che si desidera modificare. Le richieste che puoi modificare hanno lo stato Inviate.
2. nella finestra di dialogo Richiesta di tempo libero fare clic su **Elimina**.

Ritirare una richiesta di ferie approvata

1. Nella Posta in uscita, fai doppio clic sulla richiesta di tempo libero che desideri ritirare. Lo stato della richiesta sarà Approvato o Parzialmente approvato.
2. Nella finestra di dialogo Richiesta di tempo libero, immettere un commento per spiegare il motivo del ritiro, se lo si desidera.
3. Fai clic su **Ritira richiesta**.

   La richiesta ritirata rimane nella tua Posta in uscita con lo stato Approvato o Parzialmente approvato fino a quando il tuo supervisore non riconosce il ritiro. A quel punto lo stato della richiesta cambia in Ritirato.

   > **NOTA** Se il tuo supervisore non riconosce la tua richiesta di prelievo, avrai comunque quel tempo libero e non sarai in programma.

Descrizioni dei campi

Nella tabella seguente vengono descritti i campi della finestra di dialogo Richiesta di permesso.

Campo	Descrizione
Visualizza orari disponibili per	Gli intervalli di date dei piani vacanza a cui sei assegnato.
Tipo	Il tipo di tempo libero: festività fluttuanti, giorni liberi, giorni personali e vacanze.

Campo	Descrizione
	Nota Alcuni tipi di tempo libero potrebbero non essere disponibili. I dettagli dell'amministratore e del piano vacanze determinano i tipi di tempo Spento che sono disponibili. Il modo in cui ciascuno di questi tipi di tempo libero viene definito è determinato dal tuo contact center.
Ore totali	Numero totale di ore disponibili per il tipo di tempo libero.
Ore utilizzate	Numero di ore utilizzate per il tipo di tempo libero.
Orari approvati	Il numero di ore che sono state approvate per il tipo di tempo libero ma Non ancora preso.
Orari in sospeso	Il numero di ore richieste per il tempo libero digita che Non sono ancora stati approvati dal tuo supervisore. **NOTA** Sebbene sia possibile richiedere più scelte per il tempo libero, solo la prima scelta viene presa in considerazione quando si calcolano le ore in sospeso.
Ore rimanenti	Il numero di ore per il tipo di tempo libero rimanente. Questo valore Viene calcolato come segue: Ore rimanenti = Ore totali – (ore utilizzate + ore approvate + ore in sospeso)
Prima, Seconda e Terza scheda	Schede che visualizzano le preferenze relative alla richiesta di tempo libero in questa richiesta.
Tipo	Seleziona il tipo di tempo libero che stai richiedendo.
Scelta	Scegli la preferenza per il tempo libero dall'elenco a discesa.
Data	Seleziona il giorno che desideri cancellare dal calendario. È necessario selezionare ogni giorno separatamente. Fare clic su Aggiungi per aggiungere la data alla scheda Prima, Seconda o Terza scelta.
Giornata intera	Selezionare questa casella di controllo se si desidera rimuovere l'intera giornata. Se selezionati, i campi Ora di inizio e Ora di fine sono disabilitati.
Ora di inizio	Se stai prendendo un giorno libero parziale, inserisci l'ora di inizio del tempo libero.

Campo	Descrizione
Ora di fine	Se stai prendendo un giorno libero parziale, inserisci l'ora di fine del tempo libero.
Pulsante Time Off Allotments	Visualizza le assegnazioni di permessi disponibili per una coda di servizio selezionata e mese di calendario. Ciò ti consente di verificare se ci sono ore di riposo disponibili nel giorno in cui desideri decollare. Per ulteriori informazioni, vedere Visualizzazione del tempo libero assegnazioni.
Pulsante Elenca giorni	Visualizza il riepilogo del tempo libero. Questa finestra popup elenca tutte le richieste di ferie approvate e in sospeso in ordine di data.

Visualizzazione del tempo libero assegnazioni

> **Nota** Questa funzione è disponibile solo se l'amministratore ha configurato WFM per visualizzare il pulsante Time Off Allotments (vedere Configurare le impostazioni di WFM a livello di sistema).

Il popup Time Off Allotments viene visualizzato quando si fa clic sul pulsante Time Off Allotments in una richiesta di timeoff. Visualizza il tempo libero disponibile corrente assegnato a una coda di servizio in una data specifica.

> **NOTA** Un giorno che mostra sia le assegnazioni disponibili che un divario di previsione positivo è generalmente una scelta migliore per prendersi del tempo libero.

Campo	Descrizione
Data	La data dell'assegnazione.
Assegnazione disponibile	Il numero attuale di assegnazioni di permessi disponibili in quel giorno negli ETP O ore, a seconda di come l'amministratore ha configurato il sistema.
Divario di previsione	Il divario medio tra gli ETP programmati e quelli previsti per quel giorno. Questo valore viene sempre visualizzato negli ETP. Un numero negativo indica carenza di personale e un numero positivo indica un eccesso di personale.

Richiedi un'offerta di pianificazione

Utilizza una richiesta di offerta di pianificazione per rendere disponibile tutta o parte di una giornata pianificata per il lavoro di un altro agente. Ad esempio, se hai un obbligo lontano dal lavoro il mercoledì, offri il tuo turno a chiunque altro possa lavorare quel giorno. L'offerta di pianificazione viene pubblicata nella casella pubblica di tutti gli agenti nella tua vista.

Nella tabella seguente vengono descritti i campi della finestra di dialogo Pianifica richiesta offerta.

Campo	Descrizione
Agente richiedente	(Sola lettura) Il tuo nome.
Data programmata visualizzato	La data che desideri offrire ad altri agenti di lavorare. Per impostazione predefinita, viene La data di domani. Non è possibile scegliere una data nel passato.
Giornata intera	Selezionare questa casella di controllo per offrire un'intera giornata.
Data di scadenza	Data di scadenza della richiesta. In quel momento, non appare più nel tuo Posta in uscita o nella casella pubblica. La data di scadenza deve essere precedente alla Data pianificata.
Conferma	Selezionare questa casella di controllo se si desidera confermare l'accettazione dell'offerta da parte di un agente prima che venga inviata al proprio supervisore per l'approvazione.
Scrivi commento	(Opzionale) Fare clic per inserire un commento relativo alla richiesta di offerta di pianificazione. Qualsiasi commento aggiunto non viene salvato fino a quando non viene salvata la richiesta di offerta di pianificazione stessa. Numero massimo di caratteri = 250.

Nella tabella seguente vengono descritti i campi della finestra di dialogo Pianifica richiesta offerta a giorno parziale.

Campo	Descrizione
Agente richiedente	(Sola lettura) Il tuo nome.
Data programmata visualizzato	La data che desideri offrire ad altri agenti di lavorare. Per impostazione predefinita, viene La data di domani. Non è possibile scegliere una data nel passato.
Giornata intera	Deseleziona questa casella di controllo per offrire un giorno parziale.
Ora	Inserisci gli orari di inizio e fine delle ore che desideri offrire a un altro agente.
Data di scadenza	Data di scadenza della richiesta. In quel momento, non appare più nel tuo Posta in uscita o nella casella pubblica. La data di scadenza deve essere precedente alla Data pianificata.
Conferma	Selezionare questa casella di controllo se si desidera confermare l'accettazione dell'offerta da parte di un agente prima che venga inviata al proprio supervisore per l'approvazione.
Scrivi commento	(Opzionale) Fare clic per inserire un commento relativo alla richiesta di offerta di pianificazione.

Campo	Descrizione
	Qualsiasi commento aggiunto non viene salvato fino a quando non viene salvata la richiesta di offerta di pianificazione stessa. Numero massimo di caratteri = 250.

Creare una nuova richiesta di offerta di pianificazione

1. Fare clic su **Nuova richiesta**, quindi scegliere **Pianifica richiesta** di offerta dal menu.
2. Completare i campi.
3. Fai clic su **Invia**.

Una richiesta di offerta pianificata senza conferma scorre attraverso il sistema, come descritto nella tabella seguente.

Utente	Azione	Si presenta qui	Stato
Agente A	Crea nuova richiesta	Posta in uscita dell'agente A	In sospeso
Tutti gli agenti	Ricevi l'offerta	Box pubblico degli agenti	Non applicabile
Agente B	Accetta l'offerta	Posta in arrivo dell'agente B	Sommesso
		Posta in uscita dell'agente A	Sommesso
Supervisore	Riceve l'offerta accettata	Casella delle cose da fare del supervisore	Attività
Supervisore	Approva/nega l'offerta	All Box del supervisore	Approvato/Negato
		Posta in uscita dell'agente A	Approvato/Negato
		Posta in arrivo dell'agente B	Approvato/Negato

Una richiesta di offerta pianificata con conferma scorre attraverso il sistema, come descritto nella tabella seguente.

Utente	Azione	Si presenta qui	Stato
Agente A	Crea nuova richiesta	Posta in uscita dell'agente A	In sospeso
Tutti gli agenti	Ricevi l'offerta	Box pubblico degli agenti	Non applicabile
Agente B	Accetta l'offerta	Posta in arrivo dell'agente B	In sospeso

Utente	Azione	Si presenta qui	Stato
Agente A	Riceve l'offerta accettata	Posta in uscita dell'agente A	Attività
		Posta in arrivo dell'agente B	In sospeso
Agente A	Conferma/rifiuta l'offerta	Posta in uscita dell'agente A	Inviato/Rifiutato (il rifiuto della richiesta crea una copia della richiesta che mostra Negato su di essa e la richiesta originale torna a In sospeso)
		Posta in arrivo dell'agente B	Inviato/Rifiutato
Supervisore	Riceve l'offerta accettata	Casella delle cose da fare del supervisore	Attività
		All Box del supervisore	Approvato/Negato
		Posta in uscita dell'agente A	Approvato/Negato
		Posta in arrivo dell'agente B	Approvato/Negato

Richiedi tutoraggio

Usa una richiesta di mentoring per chiedere un coaching individuale a un collega agente. Tutte le richieste di mentoring vengono pubblicate nella casella pubblica e qualsiasi agente può rispondere. Un supervisore o un amministratore deve approvare la richiesta di tutoraggio. Quando la richiesta viene approvata, l'eccezione viene aggiunta alla tua pianificazione e alla pianificazione del tuo mentore.

Nella tabella seguente vengono descritti i campi della finestra di dialogo Richiesta di mentoring.

Campo	Descrizione
Data di mentoring	Data in cui si desidera pianificare la sessione di mentoring.
Tipo di eccezione	Selezionare l'eccezione appropriata dall'elenco a discesa.
Ora di inizio	Ora di inizio della sessione di mentoring.
Ora di fine	Ora di fine della sessione di mentoring.
Descrizione	Una descrizione dello scopo della sessione di mentoring. Numero massimo di caratteri =

Campo	Descrizione
	251.

Crea una nuova richiesta di mentoring

1. Fare clic su **Nuova richiesta**, quindi scegliere **Richiesta** di mentoring dal menu.
2. Completare i campi.
3. Fai clic su **Invia**.

Una richiesta di mentoring scorre attraverso il sistema, come descritto nella tabella seguente.

Utente	Azione	Si presenta qui	Stato
Agente A	Crea nuova richiesta	Posta in uscita dell'agente A	In sospeso
Tutti gli agenti	Vedi richiesta in pubblico Box	Box pubblico degli agenti	Non applicabile
Agente B	Accetta il mentoring richiesta	Posta in arrivo dell'agente B	In sospeso
Agente A	Riceve l'agente B risposta	Posta in uscita dell'agente A	Attività
Agente A	Conferma/rifiuta l'agente Accettazione di B	Posta in uscita dell'agente A	Inviato/Rifiutato (Respingendo la richiesta crea una copia dell'oggetto richiesta che mostra Negato su di esso, e il La richiesta originale va torna a In sospeso)
	L'agente B riceve l'agente Conferma di A o rifiuto	Posta in arrivo dell'agente B	Inviato/Rifiutato
Supervisore	Riceve accettato e mentoring confermato richiesta di approvazione	Casella delle cose da fare del supervisore	Attività

Utente	Azione	Si presenta qui	Stato
Supervisore	Approva/nega la richiesta di tutoraggio	Posta in uscita dell'agente A	Approvato/Negato
		Posta in arrivo dell'agente B	All Box
		del supervisore approvato/negato	Approvato/Negato

Per ulteriori informazioni sull'invio di richieste di tutoraggio, vedere Informazioni sulle modifiche automatiche alle richieste.

Informazioni sulle modifiche automatiche alle richieste

Nella maggior parte dei casi, se una richiesta viene approvata, Webex WFO aggiorna la pianificazione dell'agente esattamente come richiesto. In alcuni casi in cui viene inviata una richiesta a pagamento, tuttavia, Webex WFO potrebbe modificare la richiesta per assicurarsi che l'agente non sia programmato per più tempo retribuito di quanto l'agente dovrebbe lavorare. Di seguito sono riportati esempi di tali casi.

Caso 1: l'agente invia una richiesta a pagamento che si sovrappone a un'attività non retribuita

L'agente invia una richiesta retribuita di un giorno parziale o intero per il tutoraggio, il tempo libero o un'eccezione. La richiesta si sovrappone a un'attività non retribuita in una pianificazione esistente. La richiesta è approvata. In questo caso, Webex WFO sostituisce un'attività non retribuita (ad esempio, un pranzo non retribuito) nel programma dell'agente con un'attività Non disponibile.

ESEMPIO

Richiedi permessi retribuiti, dalle 19:00 AM alle 15:00. Il programma esistente è:

- In servizio, 7:00–11:00 AM
- Pranzo non pagato, 11:00–11:30 AM
- In servizio, dalle 23:30 AM alle 15:00

Una volta approvata la richiesta, la pianificazione è:

- Tempo libero retribuito, 7:00–11:00 AM
- Non disponibile, 11:00–11:30 AM
- Tempo libero retribuito, dalle 23:30 AM alle 15:00

Caso 2: l'agente è programmato per lavorare durante l'orario richiesto

L'agente invia una richiesta retribuita di un giorno parziale o intero per il tutoraggio, il tempo libero o un'eccezione. La richiesta riguarda gli orari in cui l'agente non è pianificato per lavorare. La richiesta è approvata. In questo caso, Webex WFO non inserisce la richiesta approvata nella pianificazione dell'agente.

ESEMPIO

L'agente richiede permessi retribuiti, dalle 17:00 alle 19:00. Il programma esistente è:

- In servizio, dalle 21:00 AM alle 17:00

Dopo l'approvazione della richiesta, la pianificazione dell'agente rimane la stessa.

Caso 3: l'agente è programmato per lavorare solo durante una parte della richiesta

L'agente invia una richiesta retribuita di un giorno parziale o intero per il tutoraggio, il tempo libero o un'eccezione. La richiesta riguarda una pianificazione esistente e l'agente è pianificato per lavorare durante una parte della richiesta. La richiesta è approvata. In questo caso, Webex WFO inserisce una parte della richiesta approvata nel programma dell'agente.

ESEMPIO

L'agente richiede permessi retribuiti, dalle 16:00 alle 18:00. Il programma esistente è:

- In servizio, dalle 21:00 AM alle 17:00

Una volta approvata la richiesta, la pianificazione dell'agente è:

- In servizio, dalle 21:00 AM alle 16:00
- Tempo libero retribuito, 16:00–17:00

BEST PRACTICE Se gli agenti desiderano inviare una richiesta a pagamento per un periodo nel loro programma esistente in cui non lavorano, devono contattare il proprio supervisore.

NOTA

(Solo movimentazione manuale) Se i supervisori desiderano approvare una richiesta a pagamento per un periodo di tempo in cui l'agente che ha inviato la richiesta non è programmato per lavorare in una pianificazione esistente, devono effettuare le seguenti operazioni:

1. In Pianificazioni agente, passare alla data richiesta dall'agente.
2. Inserisci un'attività retribuita (In servizio o Straordinario) per il tempo richiesto dall'agente.
3. Approvare la richiesta.

Messaggistica per gli approvatori delle richieste

La messaggistica per gli utenti autorizzati ad amministrare la messaggistica è costituita da due cassette postali:

- Casella Da fare: visualizza tutte le richieste che richiedono un'azione da parte dell'utente (vista predefinita)
- Tutte le caselle: contiene tutte le richieste inviate all'utente

Le richieste possono essere conservate fino al tempo massimo di conservazione configurato dall'amministratore di sistema per WFM dati di previsione, pianificazione, richiesta e cronologia (vedere Definizione del periodo di conservazione WFM).

Accedere alle cassette postali facendo clic sull'icona della cassetta postale nella barra degli strumenti Messaggi. Da sinistra a destra, le icone sono la casella Da fare e la casella Tutti.

NOTA I supervisori che sono anche agenti dispongono di una doppia cassetta postale, una con la vista dell'agente e una con la vista del supervisore. È possibile passare da una visualizzazione all'altra utilizzando le opzioni Richieste personali e Tutte

Pulsanti Richieste. Fare clic su Richieste personali per visualizzare la cassetta postale dell'agente e su Tutte le richieste per visualizzare la cassetta postale del supervisore.

Richieste di ricerca

Gli utenti con l'autorizzazione Amministra messaggistica possono eseguire due tipi di ricerche. Come altri utenti, è possibile eseguire una ricerca di base con criteri di ricerca standard. Oltre alla ricerca di base, se si dispone dell'autorizzazione Amministra messaggistica, è possibile eseguire una ricerca personalizzata, in cui è possibile scegliere i criteri da includere nella ricerca. È possibile eseguire una ricerca di richieste in qualsiasi cassetta postale. Quando si esegue una ricerca, i filtri vengono applicati alle richieste in tutte le pagine della cassetta postale in cui si esegue la ricerca.

Eseguire una ricerca di base

1. Fare clic su **Filtro** per aprire il pannello del filtro.
2. Selezionare i criteri in base ai quali eseguire la ricerca.
3. Fai clic su **Cerca**. Il pannello del filtro si chiude quando viene eseguita la ricerca.

Eseguire una ricerca personalizzata

1. Fare clic su **Filtro** per aprire il pannello del filtro.
2. Fai clic su **Ricerca** personalizzata.
3. Utilizzare l'elenco a discesa Seleziona filtro per selezionare un filtro.
4. Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere il filtro alla ricerca personalizzata.
5. Immettere i criteri di ricerca appropriati per ciascun filtro.
6. Fai clic su **Cerca**. Il pannello del filtro si chiude quando si esegue la ricerca.

I criteri per la ricerca vengono mantenuti fino a quando non si abbandona la pagina. Per modificare i criteri di ricerca, fare clic su **Filtro** per aprire il pannello del filtro e modificare i criteri.

Come configurare i campi data

Esistono due modi per filtrare le richieste per data: intervallo di date e date specifiche. I campi Data sono impostati su Intervallo di date per impostazione predefinita. L'opzione Intervallo di date filtra le richieste in base a un elenco a discesa di intervalli impostati relativi alla data odierna. L'opzione Date specifiche include due campi data che consentono di filtrare le richieste relative a date specifiche. Utilizzare i campi Date specifiche per immettere la data di inizio, la data di fine o entrambe le date per impostare i parametri dell'intervallo di date.

Per filtrare per intervallo di date, selezionare un'opzione di intervallo dall'elenco a discesa.

Per filtrare per Date specifiche, inserisci una data in uno o entrambi i seguenti campi:

- Inserisci una data nel campo a sinistra per filtrare in base alla data di inizio, che filtra le richieste in base alle date in corrispondenza o dopo la data inserita
- Inserisci una data nel campo a destra per filtrare in base alla data di fine, che filtra le richieste in base alla data corrispondente o precedente alla data inserita
- Inserisci le date in entrambi i campi per restituire le richieste in corrispondenza o tra le date inserite

Criteri di ricerca

Nella tabella seguente vengono descritti tutti i criteri di ricerca disponibili per le ricerche di base e avanzate.

Campo	Descrizione
Tipo di richiesta	Il tipo di richiesta selezionata dall'agente dall'elenco a discesa Nuova richiesta Al momento della creazione della richiesta.
Sottotipo	Per tipo di eccezione o Tipo di tempo libero. Opzione scelta dall'agente dall'elenco a discesa Tipo al momento della creazione della richiesta.
Team	Team a cui appartiene l'agente che ha creato la richiesta.
Coda di servizio	Coda di servizio a cui appartiene l'agente che ha creato la richiesta.
Mappatura delle competenze	Mappa delle competenze a cui appartiene l'agente che ha creato la richiesta.
Agente	L'agente che ha inviato la richiesta nella tua casella di posta in arrivo o l'agente che ha ricevuto la richiesta nella tua posta in uscita.
Grado agente	Rango dell'agente che ha creato la richiesta.
Data di inizio agente	Data di inizio dell'agente.

Campo	Descrizione
Stato	Stato corrente della richiesta.
Data di invio	Data in cui l'agente ha inviato la richiesta.
Data del programma	Data selezionata dall'agente per l'esecuzione dell'azione richiesta.

Approvare o rifiutare le richieste

Le richieste che richiedono la tua approvazione vengono visualizzate nella tua casella Da fare. Una volta approvata o rifiutata, una richiesta viene rimossa dalla tua casella Da fare. Tutte le richieste ricevute vengono archiviate nella tua All Box.

Per ulteriori informazioni sull'approvazione delle richieste, vedere Informazioni sulle modifiche automatiche alle richieste.

Richieste di eccezioni

La finestra di dialogo Approva richiesta di eccezione consente di approvare o rifiutare la richiesta di eccezione di un agente.

Approvare o rifiutare una richiesta di eccezione

1. Fare doppio clic sulla richiesta per aprirla.
2. Se si approva la richiesta, selezionare l'eccezione di pianificazione appropriata dall'elenco a discesa. Questo è ciò che appare nel programma. Fare clic su **Leggi commento** per visualizzare tutti i commenti allegati alla richiesta di eccezione. È anche possibile digitare un commento, se lo si desidera.

   > **Nota** L'icona Leggi commento è rossa se è presente almeno un commento allegato alla richiesta.

3. Fai clic su **Approva** o **Nega**.

> **NOTA** Per le richieste di intere giornate, viene inserita un'eccezione sul programma rispetto a qualsiasi attività retribuita in turni che iniziano in quel giorno (indipendentemente dal fatto che l'eccezione sia pagata o non pagata). Qualsiasi non pagato
> Le attività in questi turni vengono sostituite da un'attività Non disponibile nel programma. Se l'agente non ha un turno in quel giorno, l'eccezione non viene aggiunta alla pianificazione dell'agente.
> Per le richieste parziali, viene inserita un'eccezione nel programma per il periodo di tempo richiesto rispetto a qualsiasi attività retribuita esistente durante quel periodo di tempo (indipendentemente dal fatto che l'eccezione sia pagata o non pagata). Qualsiasi attività non retribuita sovrapposta in tali turni viene sostituita con un'attività Non disponibile nel programma. Ad esempio, se un'eccezione copre in parte un pranzo non pagato, la parte che non si sovrappone rimane un pranzo. La parte che si sovrappone all'eccezione viene sostituita con Non disponibile. Se l'agente non ha attività retribuite esistenti durante tale periodo di tempo, il

L'eccezione non viene aggiunta alla pianificazione dell'agente.
Le richieste di eccezione vengono gestite in questo modo per garantire che il tempo retribuito per il giorno rimanga lo stesso prima e dopo l'applicazione dell'eccezione.

Nella tabella seguente vengono descritti i campi della finestra di dialogo Approva richiesta di eccezione.

Campo	Descrizione
Da	Nome dell'agente che richiede l'eccezione.
Richiesta	Tipo di richiesta.
Data di ricezione	L'ora e la data in cui hai ricevuto la richiesta.
Tipo	Tipo di eccezione, scelto dall'agente.
Data del programma	Data dell'eccezione.
Durata	Durata dell'eccezione.
Eccezione di pianificazione	Selezionare la descrizione dell'eccezione che verrà visualizzata nella pianificazione se l'opzione L'eccezione è approvata.

Richieste di permessi

La finestra di dialogo Approva richiesta di ferie consente di approvare, approvare parzialmente o rifiutare la richiesta di ferie di un agente. Puoi anche confermare il ritiro da parte di un agente di una richiesta di ferie precedentemente approvata.

> **Nota** Se una richiesta di tempo libero si sovrappone a una richiesta di tempo libero approvata in precedenza, la richiesta non può essere approvata.

Approvare, approvare parzialmente o rifiutare una richiesta di tempo libero

1. Fare doppio clic sulla richiesta per aprirla.
2. Selezionare la coda di servizio appropriata dall'elenco a discesa.
3. Fai clic sulle schede Prima, Seconda e Terza per visualizzare le richieste di ferie classificate dell'agente. È possibile approvare il tempo libero richiesto solo su una di queste schede. Tale scheda deve essere selezionata quando si approva o si approva parzialmente la richiesta.
4. Se lo si desidera, fare clic su **Ore** per visualizzare un riepilogo delle ore di ferie totali, utilizzate, approvate, in sospeso e rimanenti dell'agente. Fare clic su **Leggi commento** per visualizzare tutti i commenti allegati alla richiesta. Fai clic su **Scrivi commento** per aggiungere un commento.

5. Per impostazione predefinita, ogni giorno in una richiesta è selezionato nella colonna Approva. Se si desidera rifiutare una parte di una richiesta di più giorni, deselezionare la casella di controllo accanto ai giorni da rifiutare.
6. Selezionare l'eccezione di pianificazione appropriata dall'elenco a discesa. Questo è ciò che appare nel programma.
7. Fare clic su **Approva selezionato** per approvare o approvare parzialmente la richiesta oppure fare clic su **Nega** per rifiutare la richiesta.

Confermare il ritiro da parte di un agente di una richiesta di ferie approvata

1. Fare doppio clic sulla richiesta con lo stato Richiesta di prelievo.
2. Fai clic su **Conferma prelievo**.

NOTA Se non si riconosce la richiesta di prelievo, l'agente avrà comunque il tempo libero approvato e non sarà in programma per quel tempo. Quando si riconosce il Prelievo, il saldo delle ferie dell'agente viene aggiornato (ma il tempo di congedo del servizio non lo è) e l'agente viene reinserito nel programma ma senza attività assegnate a lui o lei. È necessario eseguire una pianificazione ad hoc o aggiungere manualmente le attività alla pianificazione dell'agente nella pagina Pianificazioni agente.

PROCEDURA CONSIGLIATA Utilizzare Cronologia pianificazione e ripristino per visualizzare la pianificazione dell'agente prima dell'approvazione della richiesta di tempo libero (vedere Annullare una modifica di pianificazione). È possibile utilizzare questo come Un riferimento per aggiungere manualmente attività alla pianificazione dell'agente o ripristinare la pianificazione, se appropriato, da una versione precedente.

Nella tabella seguente vengono descritti i campi della finestra di dialogo Approva richiesta di permesso.

Campo	Descrizione
Da	Nome dell'agente che richiede il congedo.
Richiesta	Tipo di richiesta.
Data di invio	Ora e data in cui l'agente ha inviato la richiesta. Questa è la stessa ora E la data in cui hai ricevuto la richiesta.
Coda di servizio	Selezionare la coda di servizio appropriata dall'elenco a discesa. Questo servizio Queue viene utilizzato per determinare il divario previsionale.
Prima, Seconda, Terza scheda	Schede che visualizzano la prima, la seconda e la terza scelta per il tempo libero richiesto dall'agente.

Campo	Descrizione
Tipo	Il tipo di richiesta di tempo libero.
Data	Data del periodo di riposo richiesto.
Giorno	Il giorno della settimana in cui si ha richiesto il tempo libero.
Ora di inizio	Ora di inizio del tempo libero richiesto.
Ora di fine	Ora di fine del tempo libero richiesto.
Divario previsionale (ETP)	La differenza di ETP tra il numero di agenti programmati e il Numero di agenti previsti nella previsione di produzione corrente per la coda del servizio selezionata. Puoi utilizzare questo numero come guida per determinare se c'è abbastanza copertura quel giorno per concedere la richiesta di tempo libero. **Nota** Esiste un valore in questo campo solo se è stata generata una previsione di produzione.
Allotment Gap (ETP o ore)	Le assegnazioni di permessi disponibili per il giorno richiesto, visualizzate in ETP (equivalenti a tempo pieno) o ore. Il formato visualizzato dipende dal fatto che l'amministratore abbia configurato WFM per visualizzare gli ETP o gli orari (vedere Configurazione delle impostazioni di WFM a livello di sistema).
Approvare	Per impostazione predefinita, tutte le caselle di controllo sono selezionate. Deselezionare la casella di controllo accanto a qualsiasi giorno di una richiesta di più giorni per negare il tempo libero per quel giorno.
Eccezione di pianificazione	Selezionare la descrizione dell'eccezione che verrà visualizzata nella pianificazione se l'opzione L'eccezione è approvata.

Approva richiesta di scambio o offerta

La finestra di dialogo Approva richiesta di scambio consente di analizzare e quindi approvare o rifiutare una richiesta di scambio o una richiesta di offerta. La stessa finestra di dialogo viene utilizzata sia per le negoziazioni che per le offerte.

NOTA : le pause e il pranzo esistenti in ogni programma coinvolti in un commercio giornaliero parziale vengono sostituiti entro il tempo di servizio nella coda di servizio principale dell'agente. La pianificazione viene confrontata con quella basata sull'intervallo,
Condizioni generali di lavoro che sono state stabilite per determinare se viene assegnato un pranzo o una pausa. Se uno scambio divide un programma, ogni segmento del programma diviso viene

confrontato individualmente con le condizioni di lavoro esistenti. È importante che gli agenti che presentano offerte o operazioni di pianificazione di un giorno parziale siano assegnati a un profilo di condizione di lavoro che contenga una condizione per qualsiasi possibile lunghezza del turno che potrebbero avere dopo

> L'offerta o lo scambio è accettato. Se nessuna condizione di lavoro basata sull'intervallo corrisponde alla lunghezza di un programma scambiato, non viene assegnata alcuna pausa o pranzo.
> Eventuali eccezioni vengono riassegnate all'agente ricevente e tali eccezioni non vengono spostate per consentire una pausa o un pranzo.
> I progetti vengono riassegnati all'agente ricevente anche se ciò viola il numero minimo o massimo di minuti che un agente può dedicare al progetto in un giorno. Il tempo del progetto potrebbe essere diviso o troncato ma non spostato per ospitare un pranzo o una pausa.

Approvare o rifiutare una richiesta di trade o offerta pianificata

1. Fare doppio clic sulla richiesta per aprirla.
2. Utilizza la sezione Pianificazioni agenti per analizzare le due pianificazioni per assicurarti che possano essere scambiate. Fai clic su

Leggi il commento se eventuali commenti sono allegati alla richiesta di trade o offerta.

3. Fai clic su **Approva** o **Nega**.

Nella tabella seguente vengono descritti i campi della finestra di dialogo Approva richiesta di negoziazione.

Campo	Descrizione
Da	Il nome dell'agente che ha richiesto l'operazione.
Richiesta	Tipo di richiesta di alto livello Trade.
Tipo	Il tipo di richiesta commerciale.
Data di invio	Ora e data in cui l'agente ha inviato la richiesta. Questa è la stessa ora E la data in cui hai ricevuto la richiesta.
A	Il nome dell'altro agente coinvolto nel commercio.
Data di partenza	La prima data programmata coinvolta nello scambio.
Ad oggi	La seconda data programmata coinvolta nello scambio. Questo campo viene visualizzato solo quando sono coinvolti giorni diversi nella richiesta di scambio.
Dalla pianificazione dell'agente visualizzare	Il programma per l'agente che richiede l'operazione. Utilizzare la barra di scorrimento per l'intero programma dell'agente.
Nome	Il nome dell'agente.
Data	La data specificata nella richiesta di scambio.

Campo	Descrizione
Vai alla pianificazione dell'agente	Il programma per l'agente che accetta l'operazione.
Disponibilità	Indica se la pianificazione dell'agente Da rientra nella pianificazione
dell'agente A. Coda di servizio	Indica se i due agenti supportano code di servizio uguali o diverse.
Team	Indica se i due agenti appartengono allo stesso team o a team diversi.
Turni sovrapposti	Indica se i due agenti hanno turni sovrapposti.
Fuso orario	Indica se i due agenti si trovano nello stesso fuso orario o in un fuso orario diverso.
Mappatura delle competenze	Indica se i due agenti appartengono alla stessa mappatura delle
competenze o a una mappatura delle competenze diversa. Eccezione	Indica se la pianificazione di
uno degli agenti include un'eccezione.	

Approva richiesta di mentoring

La finestra di dialogo Approva richiesta di mentoring consente di analizzare e quindi approvare o rifiutare una richiesta di mentoring.

Approvare o rifiutare una richiesta di tutoraggio

1. Fare doppio clic sulla richiesta per aprirla.
2. Esamina i dettagli della richiesta di tutoraggio. Fare clic su **Leggi commenti** se sono allegati commenti alla richiesta di mentoring.
3. Fai clic su **Approva** o **Nega**.

   Se approvi la richiesta, le pianificazioni di entrambi gli agenti vengono aggiornate immediatamente per mostrare la sessione di mentoring.

Nella tabella seguente vengono descritti i campi della finestra di dialogo Approva richiesta tutoraggio.

Campo	Descrizione
Da	Nome dell'agente che ha richiesto il tutoraggio. Tipo di
eccezione	Tipo di eccezione scelto dall'agente che effettua la richiesta.
A	Nome dell'agente che ha accettato la richiesta di tutoraggio.

Campo	Descrizione
Data di mentoring	La data della sessione di mentoring.
Richiesta	Tipo di richiesta.
Ora di inizio	Ora di inizio della sessione di mentoring.
Data di invio	Ora e data in cui l'agente ha inviato la richiesta. Questa è la stessa ora E la data in cui hai ricevuto la richiesta.
Ora di fine	Ora di fine della sessione di mentoring.
Eccezione di pianificazione	L'eccezione che apparirà nelle pianificazioni degli agenti.
Entrambi gli agenti in servizio	Sì o No. Indica se sia l'agente richiedente che quello accettante sono in Servizio durante la fascia oraria di mentoring proposta.

Automatizza la gestione delle richieste degli agenti

I flussi di lavoro consentono di automatizzare la gestione delle richieste degli agenti. È possibile configurare i flussi di lavoro per approvare o rifiutare automaticamente le richieste o per forzare la gestione manuale delle modifiche alla pianificazione. I flussi di lavoro vengono attivati da diversi tipi di richieste di agenti (denominate "eventi"). È possibile creare flussi di lavoro separati per ogni tipo di evento.

I flussi di lavoro vengono creati da una regola predefinita e da regole specificate. Ogni flusso di lavoro ha un set di regole e ogni regola ha un elenco di condizioni. Quando le condizioni di una regola sono soddisfatte, viene eseguita l'azione configurata per tale regola e le regole successive non vengono valutate. Le regole vengono valutate nell'ordine in cui vengono visualizzate nella tabella Regole. Se l'evento non soddisfa nessuna delle regole configurate, la regola predefinita entra in vigore.

Per impostazione predefinita, i flussi di lavoro vengono applicati a livello globale. Tuttavia, è possibile aggiungere condizioni che impediscono l'applicazione globale di una regola.

> **ESEMPIO** Una regola per l'approvazione automatica di una richiesta di mentoring ha una condizione che la limita a una singola coda di servizio anziché all'intero contact center.

Per accedere a questa pagina, è necessario disporre dell'autorizzazione Amministra flussi di lavoro WFM. Poiché i flussi di lavoro sono globali, l'autorizzazione Amministra flussi di lavoro WFM concede la vista Enterprise solo per questa pagina.

Se non è già stata assegnata la vista Organizzazione, l'autorizzazione Amministra flussi di lavoro WFM concede la visualizzazione Enterprise solo per questa pagina.

Creare un flusso di lavoro

1. Seleziona il tipo di richiesta che desideri automatizzare dall'elenco **a discesa Evento** .
2. (Solo richieste di modifica pianificate) Assegnare gli utenti a cui si applica il flusso di lavoro selezionando i relativi nomi dalla colonna Disponibile e spostandoli nella colonna Assegnato.
3. Fare clic su **Aggiungi** nella tabella Regole.
4. Immettere un nome per la regola nel campo Nome regola.
5. (Opzionale) Se non si desidera che la regola sia attiva immediatamente, deselezionare la **casella Attiva** . In caso contrario, lasciare selezionata la casella.
6. Impostare le condizioni per la regola nella sezione Condizioni. Per ulteriori informazioni sulle condizioni, vedere Creazione di condizioni delle regole.
7. Selezionare l'azione che si verifica quando tutte le condizioni sono soddisfatte dall'elenco **a discesa Azione** .
8. Fai clic su **Salva**.

Esempio di flusso di lavoro

Si desidera impostare un flusso di lavoro per le richieste di eccezione. Si desidera che ci siano due regole: una per l'approvazione della richiesta e una per il rifiuto della richiesta.

Approva regola

In questo esempio, affinché una richiesta di eccezione venga approvata automaticamente, la richiesta deve soddisfare due condizioni: il richiedente deve supportare la coda del servizio di posta elettronica e deve aver lavorato per l'azienda per almeno 90 giorni.

Le condizioni per la regola Approva sono simili alla tabella seguente. Soddisfare tutte le condizioni.

Variabile	Operatore	Valore
Coda di servizio	Uguale a	E-mail
Giorni dalla data di inizio della società agente	Maggiore di o uguale a	90

Selezionare **Approva** dall'elenco a discesa Azione per questa regola.

Regola Nega

Affinché una richiesta di eccezione venga automaticamente rifiutata, il richiedente deve soddisfare una delle due condizioni seguenti: l'agente non è pianificato e non è idoneo per le attività o l'agente è stato impiegato dalla società per meno di 90 giorni.

Le condizioni per la regola Nega sono simili alla tabella seguente. Soddisfare una qualsiasi delle condizioni.

Variabile	Operatore	Valore
L'agente è pianificato e idoneo per le attività	Uguale a	Falso
Giorni dalla data di inizio della società agente	Minore di	90

Selezionare **Nega** dall'elenco a discesa Azione per questa regola.

Regola predefinita

La regola predefinita viene eseguita se tutte le altre regole non vengono soddisfatte. Di conseguenza, non ci sono condizioni ad esso associate. La regola predefinita è presente in ogni evento del flusso di lavoro ed è sempre l'ultima nella tabella delle regole. In questo esempio, l'azione intrapresa se nessuna delle altre regole è soddisfatta è **Gestione manuale**.

Rifiuto automatico e gestione manuale

La negazione automatica e la gestione manuale si verificano se vengono soddisfatte le seguenti condizioni di attivazione, indipendentemente dal fatto che siano configurate o meno regole del flusso di lavoro.

Rifiuto automatico

Le seguenti condizioni attivano il rifiuto automatico di una richiesta.

Tipo di richiesta	Condizioni di attivazione
Eccezione	▪ L'agente non è attivo. ▪ L'agente non è impiegato alla data della richiesta.
Mentoring	▪ Entrambi gli agenti non sono attivi. ▪ Entrambi gli agenti non sono impiegati. ▪ La richiesta è per una data programmata nel passato o nella data corrente.
Pianifica modifica	▪ L'agente non è attivo.

Tipo di richiesta	Condizioni di attivazione
	▪ L'agente non è impiegato durante le date che sono state modificate.
Pianifica l'offerta	▪ Entrambi gli agenti non sono attivi. ▪ Entrambi gli agenti non sono impiegati alla data della richiesta. ▪ La richiesta è per una data programmata nel passato o nella data corrente. ▪ La data di scadenza della richiesta è la data passata o corrente. ▪ La data desiderata della richiesta è la data passata o la data corrente. ▪ L'agente ricevente ha già pianificato attività diverse da Disponibile/Non disponibile nel momento in cui verranno collocate le attività pianificate copiate. ▪ L'agente offerente non ha attività pianificate alla data pianificata.
Pianifica il commercio	▪ Entrambi gli agenti non sono attivi. ▪ Entrambi gli agenti non sono impiegati alla data della richiesta. ▪ La richiesta è per una data programmata nel passato o nella data corrente. ▪ La data di scadenza della richiesta è la data passata o corrente. ▪ La data desiderata della richiesta è la data passata o la data corrente. ▪ L'agente ha pianificato attività diverse da Disponibile/Non disponibile nel momento in cui verranno collocate le attività pianificate copiate, se non vengono scambiate. ▪ L'agente offerente non ha attività pianificate alla data di pianificazione o l'agente ricevente non ha attività pianificate nella data desiderata.
Tempo libero	▪ L'agente non è attivo. ▪ L'agente non è impiegato alla data della richiesta. ▪ All'agente non è assegnata una coda del servizio principale. ▪ Le assegnazioni di tempo libero rimanenti per la coda di servizio principale dell'agente non sono sufficienti per il tempo libero richiesto.

Tipo di richiesta	Condizioni di attivazione
	▪ Il FTE predefinito al giorno configurato in Impostazioni globali non è positivo. ▪ All'agente non è assegnato un profilo FTE. ▪ La data della richiesta è passata, anche se la data della richiesta è la data corrente ma l'ora è nel passato. ▪ La richiesta ha un intervallo di data e ora sovrapposti. ▪ La richiesta ha orari di inizio e fine identici.

Movimentazione manuale automatica

Le seguenti condizioni attivano la gestione manuale automatica di una richiesta.

Tipo di richiesta	Condizioni di attivazione
Eccezione	▪ La richiesta sarebbe stata approvata, ma l'eccezione del flusso di lavoro per il tipo di eccezione richiesta è inattiva. ▪ La richiesta sarebbe stata approvata, ma non è stata specificata alcuna eccezione al flusso di lavoro per il tipo di eccezione richiesta. ▪ La richiesta sarebbe stata approvata, ma l'agente non dispone di periodi di turni di lavoro disponibili nell'intervallo di data/ora della richiesta.
Mentoring	▪ La richiesta sarebbe stata approvata, ma l'eccezione del flusso di lavoro per il tipo di eccezione richiesta è inattiva. ▪ La richiesta sarebbe stata approvata, ma non è stata specificata alcuna eccezione al flusso di lavoro per il tipo di eccezione richiesta. ▪ La richiesta sarebbe stata approvata, ma non ci sono periodi all'interno dell'intervallo di data/ora della richiesta in cui entrambi gli agenti hanno periodi di turni di lavoro disponibili.
Pianifica modifica	La richiesta sarebbe stata approvata, ma l'agente non dispone di Periodi di turni di lavoro disponibili alla data della modifica del programma.
Pianifica l'offerta	Nessuno

Tipo di richiesta	Condizioni di attivazione
Pianifica il commercio	Nessuno
Tempo libero	▪ La richiesta sarebbe stata approvata, ma l'eccezione del flusso di lavoro per il tipo di festività specificato è inattiva, non è più associata al tipo di festività specificato o nessuna eccezione associata al tipo di festività specificato è un'eccezione del flusso di lavoro. ▪ La richiesta sarebbe stata approvata, ma l'agente non dispone di periodi di turni di lavoro disponibili nell'intervallo di data/ora della richiesta.

Descrizioni dei campi

I campi nella pagina Flussi di lavoro sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Evento	Evento di cui si desidera modificare il flusso di lavoro.
Assegna utenti (solo richieste di modifica pianificate)	Gli utenti a cui si applica il flusso di lavoro Pianifica modifica. I flussi di lavoro di modifica della pianificazione consentono agli amministratori o agli analisti di WFM di impedire ai supervisori o agli addetti alla pianificazione junior di modificare le pianificazioni degli agenti.
Tabella delle regole	Nella tabella Regole sono elencate tutte le regole configurate per l'evento selezionato. Utilizzare le frecce su e giù per riordinare le regole all'interno dell'elenco. La regola predefinita è sempre l'ultima nell'elenco e non può essere spostata o eliminata. È possibile aggiungere, copiare o eliminare regole utilizzando i pulsanti sotto la tabella.
Nome regola	Nome univoco della regola. Questo nome viene aggiunto alla sezione Commento di una richiesta quando la richiesta viene elaborata correttamente dal flusso di lavoro.
Attiva questa regola	Questa casella di controllo consente di attivare la regola. Per impostazione predefinita, viene attivata una regola. Sarà Non essere valutato se questa casella di controllo è deselezionata.
Condizioni	In questa sezione viene compilato l'elenco delle condizioni per la regola. Le condizioni possono essere nidificate fino a cinque livelli di profondità. Fare clic su **Aggiungi condizione** per aggiungere un'altra riga. Fare clic sul pulsante x (x) per eliminare la riga della condizione corrente. Fare clic su **Aggiungi set** di dipendenti per aggiungere un

gruppo di sottocondizioni.

Campo	Descrizione
	Per ulteriori informazioni su come creare condizioni, vedere Creazione di condizioni delle regole .
Azione	L'azione da intraprendere quando sono soddisfatte le condizioni della regola. ▪ Approva: la richiesta è stata approvata. ▪ Nega: la richiesta viene rifiutata. ▪ Handle manuale: la richiesta deve essere approvata o rifiutata da un supervisore. ▪ Lista d'attesa: la richiesta non viene né approvata né rifiutata, ma è in uno schema di attesa. WFM continua a valutare la richiesta su base giornaliera fino a quando una regola diversa influisce sulla richiesta o la richiesta viene gestita manualmente.

Condizioni delle regole di costruzione

La sezione Condizioni consente di creare condizioni delle regole che un evento deve soddisfare affinché una regola possa essere valutata come vera. Le condizioni sono insiemi di istruzioni AND e istruzioni OR.

> **NOTA** È possibile creare regole e condizioni che non possono funzionare o in cui le regole successive non verranno mai valutate. Webex WFO non convalida le regole e le condizioni create. Esaminare attentamente il
> Logica delle tue regole e condizioni per assicurarti che facciano ciò che vuoi che facciano.

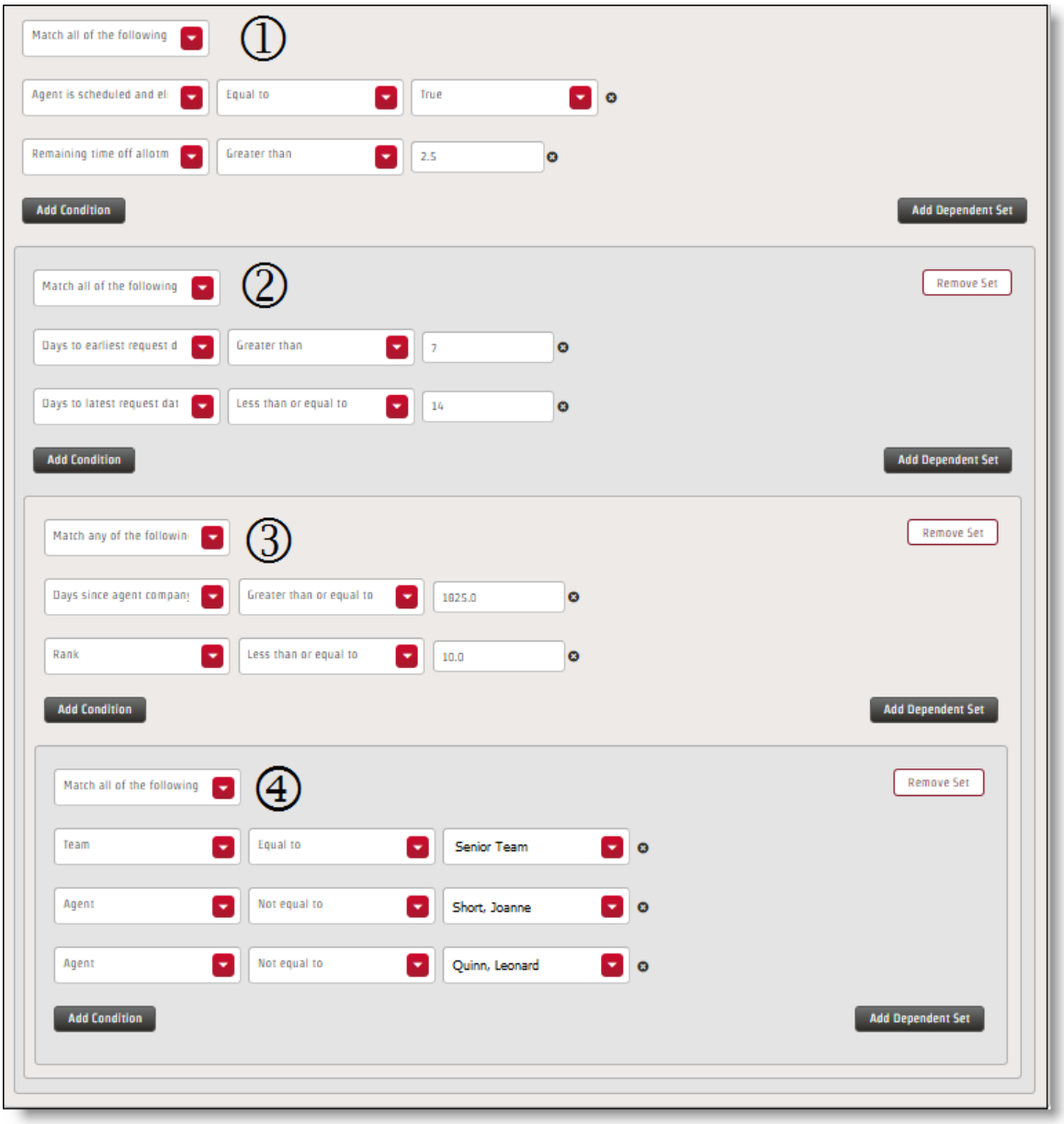
Ogni livello di un set di condizioni è un'istruzione AND ("corrispondono **a tutte le** seguenti condizioni") o un Istruzione OR ("corrisponde a **una delle** seguenti condizioni"). In generale, le istruzioni AND e OR vengono alternate quando si creano condizioni di nidificazione. Se l'istruzione primaria per il set di condizioni è un'istruzione AND, nidificare un'altra istruzione AND immediatamente sotto di essa non fa alcuna differenza, anche se potrebbe essere necessario farlo per raggruppare visivamente alcune istruzioni di condizione correlate tra loro in qualche modo.

Ogni riga di condizione ha tre componenti: la variabile, l'operatore e il valore (alcune variabili hanno un quarto componente: percentuale). Gli operatori e i tipi di valori dipendono dalla variabile scelta. Le condizioni utilizzano questi controlli:

- Nuova condizione: aggiunge una nuova riga di condizione allo stesso livello della riga corrente
- X: elimina la riga
- Aggiungi set dipendente: aggiunge una nuova istruzione AND o OR
- Rimuovi set: rimuove l'insieme dipendente dalla condizione

> **Nota** Non è possibile eliminare la prima riga della condizione. Una regola deve avere almeno una riga di condizione.

Di seguito è riportato un esempio di set di condizioni. I numeri delle didascalie sono spiegati di seguito.



Riferimento	Descrizione
1	Questo gruppo di condizioni AND è il gruppo di condizioni generale. Ogni affermazione di condizione a questo livello deve essere soddisfatta affinché la regola sia vera.

Riferimento	Descrizione
2	Questo gruppo di condizioni AND definisce il periodo di tempo entro il quale si verificano le date richieste. La richiesta deve essere per un periodo compreso tra 7 e 14 giorni dalla data corrente. Le condizioni di questa dichiarazione AND avrebbero potuto essere poste al primo livello. Sono raggruppati insieme per fornire un segnale visivo che sono correlati.
3	Questo gruppo di condizioni OR definisce gli agenti la cui richiesta verrà presa in considerazione. ▪ L'agente deve essere stato impiegato per almeno 1.825 giorni. ▪ L'agente deve avere un grado inferiore o uguale a 10. ▪ Il gruppo di condizioni nel callout quattro deve essere valutato come vero.
4	Questo gruppo di condizioni AND è una sottocondizione del gruppo nella didascalia tre. Definisce gli agenti la cui richiesta verrà automaticamente approvata. L'agente deve appartenere al Senior Team, ma Joanne Short e Leonard Quinn sono esclusi per qualche motivo amministrativo.

Variabili

Nella tabella seguente vengono definite le variabili disponibili per l'utilizzo in un'istruzione di condizione. Non tutte le variabili sono disponibili per ogni evento.

Variabile	Descrizione
Agente	ID dell'agente (viene visualizzato il nome dell'agente). Se nella richiesta sono coinvolti due agenti, la richiesta viene confrontata con entrambi gli agenti. Se l'operatore è uguale a, la condizione restituisce true se uno degli ID agente è uguale al valore. Se l'operatore non è uguale a, la condizione restituisce true se entrambi gli ID agente non sono uguali al valore.
L'agente è pianificato e idoneo per le attività	Se l'agente ha pianificato attività per le date e gli intervalli di tempo nella richiesta. Si ritiene che un agente abbia pianificato attività per una data (e un intervallo di tempo, se applicabile) se l'agente è pianificato per qualcosa tranne Non disponibile per la data (e all'interno dell'intervallo di tempo, se applicabile). Se l'agente ha pianificato solo una parte dell'intervallo di tempo della richiesta, è comunque considerato vero.

Variabil	Descrizione
	Se nella richiesta sono coinvolti due agenti, la variabile viene confrontata con entrambi gli agenti. La variabile è true se entrambi gli agenti dispongono di pianificazioni per tutte le date nella richiesta. Per i seguenti tipi specifici di richieste, la variabile è true se i criteri elencati sono soddisfatti. ▪ Richieste di permesso: l'agente è pianificato per tutte le date o gli intervalli di tempo scelti per il tempo libero. ▪ Pianifica offerta/Pianifica richieste commerciali: entrambi gli agenti sono programmati per qualsiasi attività tranne Disponibile/Non disponibile. ▪ Pianifica richieste di offerta: il controllo per l'agente richiedente riguarda la data pianificata. Questo controllo non viene eseguito per l'agente che risponde. ▪ Pianifica richieste commerciali: l'assegno per l'agente richiedente è per la data di pianificazione e l'assegno per l'agente che risponde è per la data desiderata. ▪ Richieste di mentoring: entrambi gli agenti devono avere attività pianificate per gli stessi periodi nell'intervallo di tempo.
Al di sotto dei giorni minimi alla settimana	Il turno di lavoro dell'agente è inferiore ai giorni minimi settimanali stabiliti dalla condizione di ore min/max.
Al di sotto delle ore minime al giorno	Il turno di lavoro dell'agente è inferiore al numero minimo di ore al giorno impostato dalla condizione di ore min/massime.
Al di sotto delle ore minime settimanali	Il turno di lavoro dell'agente è inferiore alle ore minime settimanali stabilite dalla condizione di ore min/massime.
Giorni dalla data di inizio della società agente	Il numero di giorni tra la data di inizio della società dell'agente e la data di valutazione della richiesta. Se sono presenti due agenti coinvolti nella richiesta, questa viene confrontata con entrambi gli agenti. Entrambi gli agenti devono valutare come vero affinché la condizione venga valutata come vera. Formato: numero fino a cinque cifre (non può essere negativo).
Giorni dal reparto agenti	Il numero di giorni tra la data di inizio del reparto dell'agente e il

Variabil	Descrizione
Data di inizio	Data di valutazione della richiesta. Se sono presenti due agenti coinvolti nella richiesta, questa viene confrontata con entrambi gli agenti. Entrambi gli agenti devono valutare come vero affinché la condizione venga valutata come vera. Formato: numero fino a cinque cifre (non può essere negativo).
Giorni alla prima data di richiesta	Il numero di giorni dalla data corrente alla prima data nella richiesta. La data corrente è la data in cui la richiesta viene valutata dal flusso di lavoro. Formato: numero fino a cinque cifre, positivo o negativo.
Giorni all'ultima data di richiesta	Numero di giorni dalla data corrente alla data più recente nella richiesta. La data corrente è la data in cui la richiesta viene valutata dal flusso di lavoro. Formato: numero fino a cinque cifre, positivo o negativo.
Giorni per richiedere la data	Numero di giorni dalla data corrente alla data della richiesta. L'attuale Data è la data in cui la richiesta viene valutata dal flusso di lavoro. Formato: numero fino a cinque cifre, positivo o negativo.
Supera il numero massimo di giorni alla settimana	Il turno di lavoro dell'agente supera il numero massimo di giorni settimanali impostati dalla condizione di ore min/massime.
Supera le ore massime al giorno	Il turno di lavoro dell'agente supera il numero massimo di ore giornaliere impostato dalla condizione di ore min/massime.
Supera il numero massimo di ore settimanali	Il turno di lavoro dell'agente supera il numero massimo di ore settimanali impostato dalla condizione di ore min/massime.
Eccezione (pianificata)	L'eccezione selezionata è nella pianificazione dell'agente. Questo criterio si applica a: Eccezioni pianificate e assegnate che si sovrappongono al giorno di riposo o all'ora richiesta (se il giorno parziale). **NOTA** Un flusso di lavoro di tempo libero che utilizza un'eccezione in quanto i criteri non funzioneranno per un turno di lavoro di mezzanotte e assegnato Eccezioni (nessun programma ancora). In situazioni come queste, utilizzare manualmente

Variabil	Descrizione
	maneggio.
Tipo di eccezione	Tipo di eccezione selezionato nella richiesta dell'agente.
Intervallo tra le ore disponibili e le ore richieste	Le ore disponibili si basano sul campo Ore rimanenti nella richiesta di tempo libero. Il valore può essere un decimale. Se l'integrazione HRMS non è abilitata, il numero di ore disponibili viene calcolato nel momento in cui la richiesta viene elaborata dal flusso di lavoro per l'anno di vacanza in cui cade la data della richiesta. Se l'integrazione HRMS è abilitata, il numero di ore disponibili si basa sugli ultimi dati importati dall'HRMS e non è legato a nessun anno di vacanza. Questo valore non viene adeguato per le altre richieste di tempo libero inserite dall'ultima importazione/esportazione HRMS. **NOTA** Se viene specificato l'intera giornata per la data di riposo, il tempo libero per giorno utilizzato è uguale alle ore minime settimanali per il FTE profilo associato all'agente diviso per cinque. Se all'agente non è assegnato un profilo FTE, la condizione (e la regola del flusso di lavoro) non sono applicabili. Tieni presente che se le ore minime settimanali nel profilo FTE sono pari a zero, anche le ore di ferie per l'intera data di interruzione sono pari a zero. Formato: numero fino a 10 cifre con un decimale, positivo o negativo.
Divario tra agenti pianificati e agenti di previsione	Il numero di agenti pianificati meno il numero di agenti previsto (caso peggiore per tutte le code di servizio associate agli agenti), per tutte le date e gli intervalli di tempo nella richiesta. Per ogni coda di servizio associata all'agente tramite mappatura delle competenze e per ogni coda del servizio membri di gruppi multiskill associati all'agente, il flusso di lavoro controlla ogni periodo di cinque minuti nelle date e nell'intervallo di tempo della richiesta per ottenere la differenza tra agenti pianificati e previsionali. Se nella richiesta viene registrata l'intera giornata, vengono controllati tutti i periodi disponibili dell'agente alla data. Non adeguerà gli agenti pianificati per il restringimento. Se almeno la percentuale specificata di periodi soddisfa la condizione, la condizione restituisce true.

Variabil	Descrizione
	Se nella richiesta sono coinvolti due agenti, entrambi gli agenti devono effettuare una valutazione true affinché la condizione venga valutata true. Per le richieste di Time Off, tutte le date nella scelta specificata devono essere valutate su true. Tutte le code di servizio degli agenti devono avere una previsione per le date e gli agenti devono avere attività pianificate per tutte le date e gli intervalli di tempo nella richiesta. Questa variabile dispone di due campi di valore, uno che accetta un decimale e uno che accetta una percentuale. Il campo decimale contiene il valore dello spazio. Il campo percentuale contiene la percentuale di intervalli di cinque minuti negli intervalli di date e ora nella richiesta che devono soddisfare la condizione. Formato: numero fino a 10 cifre con un decimale, positivo o negativo.
Divario tra agenti pianificati con agenti di restringimento e agenti di previsione	Il numero di agenti pianificati meno il numero di agenti previsto (caso peggiore per tutte le code di servizio associate agli agenti) rettificato per la riduzione per tutte le date e gli intervalli di tempo nella richiesta. La compattazione applicata al numero previsto di agenti viene calcolata in base alle categorie di compattazione e agli scenari selezionati nella richiesta di previsione per la coda dei servizi. Per ogni coda di servizio associata all'agente tramite mappatura delle competenze e per ogni coda del servizio membri di gruppi multiskill associati all'agente, il flusso di lavoro controlla ogni periodo di cinque minuti nelle date e nell'intervallo di tempo della richiesta per ottenere la differenza tra agenti pianificati e previsionali. Se nella richiesta viene registrata l'intera giornata, vengono controllati tutti i periodi disponibili dell'agente alla data. Non adeguerà gli agenti pianificati per il restringimento. Se almeno la percentuale specificata di periodi soddisfa la condizione, la condizione restituisce true. Se nella richiesta sono coinvolti due agenti, entrambi gli agenti devono effettuare una valutazione true affinché la condizione venga valutata true. Per le richieste di Time Off, tutte le date nella scelta specificata devono valutare

Variabil	Descrizione
	A vero. Tutte le code di servizio degli agenti devono avere una previsione per le date e gli agenti devono avere attività pianificate per tutte le date e gli intervalli di tempo nella richiesta. Questa variabile dispone di due campi di valore, uno che accetta un decimale e uno che accetta una percentuale. Il campo decimale contiene il valore dello spazio. Il campo percentuale contiene la percentuale di intervalli di cinque minuti negli intervalli di date e ora nella richiesta che devono soddisfare la condizione. Formato: numero fino a 10 cifre con un decimale, positivo o negativo.
Ore retribuite al giorno	Il numero di ore retribuite al giorno per entrambi gli agenti dopo l'operazione di pianificazione o l'offerta di pianificazione per i giorni interessati. Questa condizione viene convalidata solo quando è vera per entrambi gli agenti. Formato: numerare fino a due cifre con un decimale.
Ore settimanali retribuite	Il numero di ore retribuite a settimana per entrambi gli agenti dopo il programma Offerta di scambio o pianificazione per le settimane di pianificazione interessate. **Nota** Questa condizione considera solo i turni di lavoro a partire dalla settimana di pianificazione corrente. Tempo appartenente ad un passaggio dal La settimana pianificata precedente non viene riportata alla settimana corrente. Qualsiasi orario che si estende nella settimana corrente come parte di un turno rispetto alla settimana precedente è considerato parte della settimana di pianificazione precedente. Questa condizione viene convalidata solo quando è vera per entrambi gli agenti. Formato: numerare fino a due cifre con un decimale (valori ammissibili: — da 168 a 168).
Richiesta giorno parziale	Indica che si tratta di una richiesta di un giorno parziale.
Progetto	Uno o più progetti selezionati sono inclusi nella pianificazione dell'agente. Il progetto si sovrappone al giorno di riposo richiesto o all'ora (se il giorno parziale).

Variabil	Descrizione
Rango	Grado dell'agente. Se il grado dell'agente non viene specificato, viene considerato come 99999. Se nella richiesta sono coinvolti due agenti, entrambi gli agenti devono effettuare una valutazione true affinché la condizione venga valutata true. Valori consentiti: da 0 a 99999.
Assegnazioni di tempo libero rimanenti	Le assegnazioni di tempo libero rimanenti per la coda di servizio principale dell'agente che è associato all'agente tramite una mappatura delle competenze o un gruppo multiskill. Le assegnazioni dei permessi sono configurate nel fuso orario predefinito. L'agente deve essere associato a un profilo FTE valido. Se la richiesta è per l'intera giornata: ▪ L'assegnazione viene prelevata dalla data di inizio della mezzanotte della data di richiesta nel fuso orario di visualizzazione dell'agente convertito nel fuso orario predefinito. ▪ L'assegnazione del tempo libero = (FTE ore settimanali del profilo÷ 5) ÷ (FTE predefinito al giorno) Se la richiesta è per un giorno parziale: ▪ L'intervallo di tempo della richiesta è il fuso orario visualizzato dall'agente convertito nel fuso orario predefinito. ▪ L'intervallo di tempo convertito viene suddiviso a mezzanotte. Ogni intervallo di tempo secondario viene diviso per il FTE predefinito per tempo rimanente giornaliero per arrivare al valore rimosso per ogni data. Se in una di queste date non è configurata l'assegnazione del tempo libero, la regola della condizione e del flusso di lavoro viene ignorata.
Stessa settimana di programma	Indica se entrambe le date si riferiscono alla stessa settimana pianificata.
Stesse code di servizio	Gli agenti supportano lo stesso set di code di servizio. Ad esempio, un agente chi supporta SQ1 e SQ2 tramite la mappatura delle competenze è considerato supportare lo stesso set di code di servizio di un altro agente appartenente a un gruppo multiskill costituito da SQ1 e SQ2. Se il gruppo multiskill contiene più code di servizio, non viene conteggiato come lo stesso.

Variabil	Descrizione
	Un agente che supporta SQ1 tramite mappatura delle competenze è considerato avere un set diverso di code di servizio rispetto a un altro agente che supporta SQ1 e SQ2 tramite mappatura delle competenze. Se a un agente nella richiesta non è associata una coda di servizio, si ritiene che gli agenti supportino le stesse code di servizio solo se all'altro agente non è associata alcuna coda di servizio.
Stessa squadra	Gli agenti hanno una squadra in comune.
Coda di servizio	Le code di servizio associate all'agente tramite una mappatura delle competenze o un Gruppo multiskill. Se nella richiesta sono coinvolti due agenti, questa condizione viene verificata per entrambi gli agenti. Se l'operatore è uguale a, la condizione restituisce true se uno degli agenti dispone di una coda di servizio il cui ID è uguale al valore. Se l'operatore non è uguale a, la condizione viene valutata true se entrambi gli agenti non dispongono di code di servizio il cui ID è uguale al valore. Se non sono presenti code di servizio associate agli agenti coinvolti nella richiesta, la condizione (e la regola del flusso di lavoro) viene considerata non applicabile e viene ignorata.
Le code di servizio hanno previsto	Se esiste una previsione per tutte le date nella richiesta per ogni coda di servizio Associato all'agente tramite la mappatura delle competenze e ogni coda del servizio membri di un gruppo multiskill associato all'agente. Se nella richiesta sono coinvolti due agenti, questa condizione viene verificata rispetto a tutte le code di servizio di entrambi gli agenti. Per una richiesta di tempo libero, questa condizione viene verificata in base a tutte le date nella scelta specificata. Se non sono presenti code di servizio associate agli agenti coinvolti nella richiesta, la condizione (e la regola) viene considerata non applicabile e viene ignorata.

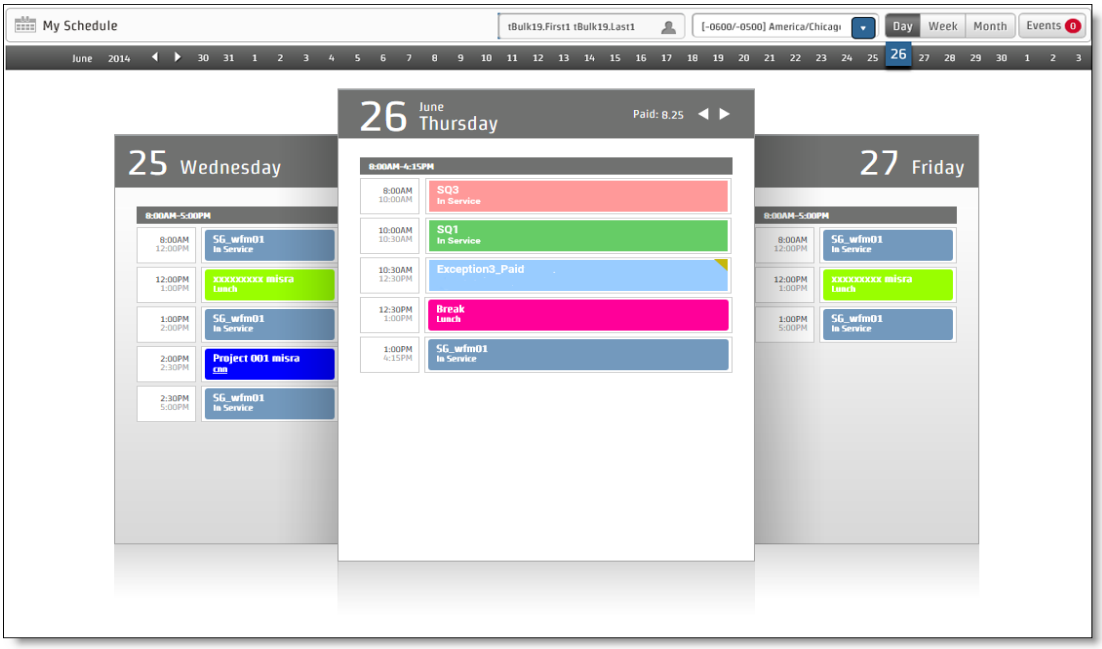
Variabile	Descrizione
Team	Nome del team a cui appartiene l'agente. Se nella richiesta sono coinvolti due agenti, questa condizione viene verificata per entrambi gli agenti. Se l'operatore è uguale a, la condizione restituisce true se uno degli agenti dispone di un team il cui ID è uguale al valore. Se l'operatore non è uguale a, la condizione restituisce true se entrambi gli agenti non dispongono di alcun team il cui ID sia uguale al valore.

Visualizzare e modificare le pianificazioni

È possibile visualizzare la pianificazione o gestire le pianificazioni degli agenti.

Visualizza il tuo programma

L'applicazione My Schedule consente di visualizzare la pianificazione per giorno, settimana o mese.



Per impostazione predefinita, l'applicazione La mia pianificazione visualizza la pianificazione odierna nella vista Giorno nel fuso orario configurato automaticamente dall'amministratore. È inoltre possibile visualizzare la pianificazione nella vista Settimana e Mese per qualsiasi data in cui è stata creata una pianificazione.

> **Nota** Se a un progetto o un'attività di eccezione è associata una nota, nell'angolo superiore destro viene visualizzato un triangolo ombreggiato. Passare il mouse sull'attività per visualizzare la nota.

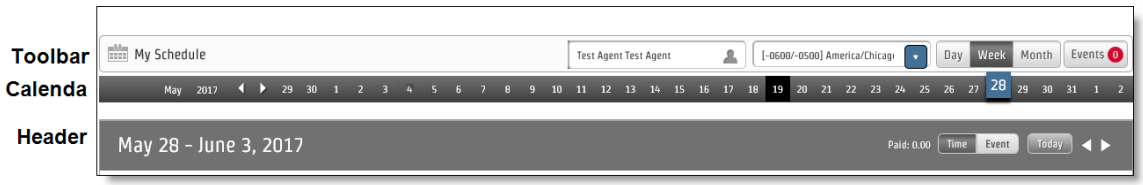
Se si dispone dell'autorizzazione per modificare le pianificazioni, è possibile visualizzare la propria pianificazione e le pianificazioni per gli agenti dei team nonché il fuso orario in cui viene visualizzata una pianificazione.

Le attività sono codificate a colori in base alle loro tipologie. I colori sono configurati dall'amministratore. Ad esempio, le pause potrebbero essere visualizzate in viola e le riunioni in blu. La codifica a colori è visibile in qualsiasi vista pianificata scelta, come sfondo per l'elenco delle attività o come striscia o quadrato accanto all'attività.

Personalizza la visualizzazione pianificazione

La barra degli strumenti Pianificazione personale consente di visualizzare la pianificazione per giorno, settimana o mese.

L'immagine seguente mostra la barra degli strumenti, la barra del calendario e l'intestazione visualizzate dagli utenti autorizzati a modificare le pianificazioni. La vista dell'agente è identica, tranne per il fatto che i campi Seleziona agente e Seleziona fuso orario non sono presenti sulla barra degli strumenti.



Nelle tabelle seguenti vengono descritte le funzionalità disponibili nella barra degli strumenti, nella barra del calendario e nell'intestazione di My Schedule.

Funzioni della barra degli strumenti

Campo	Descrizione
Calendario mobile	(Solo autenticazione SAML) Fare clic per accedere o reimpostare l'URL utilizzato per sincronizzare la pianificazione del lavoro Webex WFO con un'applicazione di calendario di terze parti, ad esempio Microsoft Outlook o Apple Calendar. Vedi Visualizzare la pianificazione in un'altra app calendario.
Seleziona agente dialogo	(Solo utenti con l'autorizzazione Modifica pianificazione) Selezionare l'agente dalla finestra di Elenco a discesa di cui si desidera visualizzare la pianificazione.
Seleziona fuso orario	(Solo utenti con l'autorizzazione Modifica pianificazione) Selezionare un fuso orario in Per visualizzare la pianificazione di un agente. Per impostazione predefinita, viene visualizzata la pianificazione

Funzioni della barra degli strumenti (seguito)

Campo	Descrizione
	Nel fuso orario di visualizzazione. Vedere Informazioni sui fusi orari per una spiegazione dettagliata dei fusi orari e della loro correlazione con le pianificazioni.
Giorno/Settimana/Mese Vista diurna	Fare clic per selezionare la visualizzazione di pianificazione desiderata. La vista predefinita è Per la data corrente. Fare clic sulle frecce sinistra e destra per visualizzare le pianificazioni passate o future oppure selezionare un giorno o un mese specifico dalla barra del calendario.

Funzioni della barra del calendario

Campo	Descrizione
Mese e anno	Il mese e l'anno visualizzati sono visualizzati all'estremità sinistra della barra del calendario. È possibile passare rapidamente a un'altra data facendo clic sul mese e sull'anno e scegliendo il periodo desiderato dal menu a discesa.
Vista giorno/Vista settimana	Fare clic su una data specifica delle cinque settimane di date visualizzate nella casella Barra del calendario per visualizzare la pianificazione per tale data o la settimana che include tale data. Ogni data ha una descrizione comando che nomina il giorno della settimana. Fare clic sulle frecce sinistra e destra per modificare il mese visualizzato. La data visualizzata è evidenziata in rosso. La data odierna è evidenziata in nero. Nella vista Settimana, i dettagli di ogni attività vengono visualizzati in una descrizione comando quando si passa il cursore sull'attività. Le viste Giorno e Settimana possono includere anche un collegamento ipertestuale correlato all'attività di pianificazione. Ad esempio, se si è pianificati per l'e-learning, fare clic sul collegamento ipertestuale nella pianificazione per visualizzare il sito Web di formazione e-learning.
Vista mensile	Fare clic su un mese qualsiasi dei dodici mesi visualizzati per visualizzare la pianificazione Per quel mese. Nella vista Mese vengono visualizzate sei settimane, a partire dalla settimana in cui si trova il primo giorno del mese selezionato. Fare clic sulle frecce sinistra e destra per modificare l'anno visualizzato. Il mese visualizzato è evidenziato in rosso. Il mese corrente è evidenziato in nero. Le attività per il programma di ogni giorno sono limitate a quattro eventi elencati. "Altro" appare nella parte inferiore del quadrato della data se ci sono più di quattro attività in quel giorno. L'intera pianificazione viene riepilogata in una descrizione comando

quando si passa il cursore sulla barra nella parte superiore di ogni quadrato del calendario.

Funzioni di intestazione

Campo	Descrizione
Pagato	Il totale delle ore retribuite pianificate nel giorno, nella settimana o nel mese visualizzati.
Ora	(Solo vista settimanale) Visualizza la pianificazione di ogni giorno per mostrare la durata di ogni attività su una griglia oraria. Se una pianificazione supera la mezzanotte, tutte le attività dopo la mezzanotte vengono visualizzate il giorno successivo.
Evento	(Solo vista settimanale) Visualizza il programma di ogni giorno come un elenco di attività. Tutte le attività per il turno vengono visualizzate il giorno di inizio del turno, anche se il turno attraversa la mezzanotte del giorno successivo. Questa vista è consigliata per la stampa di una pianificazione.
Oggi	(Solo vista Settimana e Mese) Fare clic per visualizzare la settimana o il mese che contiene la pianificazione odierna.
Frecce sinistra/destra	Fare clic per spostarsi di un giorno, una settimana o un mese avanti e indietro nella finestra di dialogo Pianificazione, a seconda della vista in uso.

Stampa il tuo programma

Utilizzare la funzionalità di stampa del browser per stampare il programma. La visualizzazione consigliata per la stampa è la vista Settimana impostata per mostrare le pianificazioni giornaliere per evento, non per ora.

Potrebbe essere necessario modificare le impostazioni predefinite di stampa per ottenere un risultato ottimale (regolazione dell'orientamento della pagina, dei margini e così via). Consultare la documentazione del browser su come utilizzare le impostazioni di stampa.

Informazioni sui fusi orari

A tutti gli utenti WFM viene assegnato un fuso orario di visualizzazione dall'amministratore. L'impostazione predefinita è il fuso orario impostato per l'organizzazione (fuso orario predefinito). Per un contact center con tutte le sedi nello stesso fuso orario, è probabile che venga utilizzato il fuso orario predefinito per tutti gli utenti WFM. Tuttavia, se il contact center ha sedi in più fusi orari, agli utenti che si trovano in fusi orari diversi da quello predefinito può essere assegnato un fuso orario di visualizzazione specifico dell'utente in modo che possano visualizzare le proprie pianificazioni nell'ora locale.

ESEMPIO Il fuso orario predefinito dell'organizzazione è impostato come fuso orario centrale, che include Chicago. L'agente A si trova a Chicago, pertanto il fuso orario di visualizzazione è il fuso orario predefinito. Tuttavia, l'agente B
è a Los Angeles, quindi il suo fuso orario di visualizzazione è impostato sul fuso orario del Pacifico e l'agente C è a New York City, quindi il suo fuso orario di visualizzazione è impostato sul fuso orario orientale. Tutti e tre gli agenti visualizzano i loro programmi nel fuso orario locale.

È possibile per gli utenti visualizzare i propri programmi in un fuso orario diverso da quello in cui si trovano effettivamente. Ciò che viene visualizzato dipende da come l'amministratore ha configurato i fusi orari di visualizzazione? Di conseguenza, gli orari visualizzati nell'applicazione My Schedule e nel widget non corrispondono necessariamente all'ora locale visualizzata sui computer.

Gli utenti autorizzati a modificare le pianificazioni visualizzano anche le proprie pianificazioni e le pianificazioni degli agenti nei propri team nel fuso orario di visualizzazione assegnato al proprio account utente. Ad esempio, se un supervisore situato nel fuso orario centrale visualizza la pianificazione di un agente situato nel fuso orario del Pacifico, la pianificazione di tale agente viene visualizzata nell'ora centrale perché questo è il fuso orario visualizzato dal supervisore.

Gli utenti autorizzati a modificare le pianificazioni possono controllare quale fuso orario viene visualizzato in La mia pianificazione modificandolo nell'elenco a discesa dei fusi orari. Ad esempio, un supervisore potrebbe voler vedere la pianificazione di un agente come la vede l'agente, specialmente se quell'agente si trova lontano dal supervisore e la differenza di fuso orario è superiore a poche ore. In tal caso, il supervisore seleziona il fuso orario locale dell'agente dall'elenco a discesa dei fusi orari.

> **Nota** Il fuso orario visualizzato nell'elenco a discesa Seleziona fuso orario non è il fuso orario di visualizzazione assegnato all'utente la cui pianificazione viene visualizzata in Pianificazione. Riflette solo il fuso orario
> Scelto dagli utenti autorizzati a modificare le pianificazioni per visualizzare la pianificazione di un agente. L'unico modo per sapere qual è il fuso orario di visualizzazione di un utente consiste nel cercare il fuso orario di visualizzazione impostato nel record Utenti dell'utente.

Visualizzare la pianificazione in un'altra app calendario

Gli agenti possono visualizzare i propri programmi al di fuori del lavoro tramite un'applicazione di calendario di terze parti su un dispositivo mobile o PC abbonandosi al feed iCal da Webex WFO. Webex WFO supporta qualsiasi dispositivo dotato di un'applicazione di calendario in grado di elaborare file ICS, inclusi quelli elencati nella tabella seguente.

Dispositivo	Applicazione
iPhone/iPad	App Calendario, Microsoft Outlook
PC	Microsoft Outlook
Telefoni/tablet Android	Microsoft Outlook, Google Calendar, applicazioni di terze parti che possono Lettura di file iCal

Una volta che gli agenti si abbonano al feed iCal, aggiorna la loro applicazione di calendario con il numero di settimane di pianificazione configurate nel campo "Numero di settimane di pianificazione visibili agli agenti" nella pagina Impostazioni globali WFM (vedere Configurare le impostazioni di WFM a livello di sistema).

Alcune applicazioni di calendario consentono agli utenti di configurare la frequenza con cui le sottoscrizioni di calendario richiedono aggiornamenti. Tuttavia, Webex WFO limita le applicazioni di calendario a effettuare 5 richieste ogni 10 minuti. Le richieste che superano questo limite restituiranno un codice di stato HTTP 403 ("Accesso negato").

Solo gli agenti (non supervisori, pianificatori o amministratori) possono iscriversi al feed iCal da Webex WFO. Gli agenti possono visualizzare solo la propria pianificazione. La codifica a colori visualizzata nell'interfaccia WFM non viene visualizzata quando si visualizza la pianificazione WFM sul dispositivo mobile o sul personal computer.

> **Nota** La pianificazione verrà visualizzata nel fuso orario di visualizzazione configurato. Se guardi la tua pianificazione su un dispositivo quando ti trovi in un fuso orario diverso, la pianificazione viene convertita per essere visualizzata in quell'ora
> zona. Tuttavia, le etichette del tempo di attività non corrisponderanno a tale ora, ma rifletteranno piuttosto il fuso orario di visualizzazione configurato.

Iscrizione al feed iCal

Per istruzioni su come iscriversi al feed iCal, consulta la documentazione dell'applicazione calendario sui dispositivi utilizzati dai tuoi agenti. In generale, gli agenti effettuano la sottoscrizione copiando l'URL del feed iCal da Webex WFO e incollandolo in un campo di sottoscrizione nell'applicazione di calendario.

L'URL copiato e incollato dagli agenti dipende dal metodo di autenticazione implementato dal tenant.

Autenticazione Active Directory (AD) o Webex WFO

Sottoscrivere il feed iCal in un ambiente di autenticazione AD o Webex WFO

1. Determina come iscriverti al feed iCal da Webex WFO consultando la documentazione per l'applicazione calendario sul tuo dispositivo.
2. Copiare e incollare il seguente URL nel campo di sottoscrizione nell'applicazione di calendario:
3. Quando richiesto, accedere a Webex WFO.

Autenticazione SAML

Se il tenant utilizza l'autenticazione SAML, è necessario selezionare la casella di controllo "Sincronizzazione iCal con SSO" nella pagina Impostazioni globali WFM prima che gli utenti possano sottoscrivere il feed iCal. (Vedi Configurare le WFM impostazioni) a livello di sistema. Quando questa casella di controllo è selezionata, Webex WFO rende disponibile agli agenti il pulsante Calendario mobile sulla barra degli strumenti Pianificazione personale, che fornisce loro un URL che possono utilizzare per sottoscrivere la propria pianificazione del lavoro.

Questo URL è univoco e generato casualmente per ciascun agente. Tuttavia, non è protetto da password. Se l'URL di un agente è compromesso, l'agente deve reimpostare l'URL. Quando un agente reimposta l'URL, Webex WFO genera un nuovo URL e disattiva l'URL precedente. Per continuare a ricevere gli aggiornamenti della pianificazione da Webex WFO, l'agente deve riconfigurare le sottoscrizioni di calendario esistenti per utilizzare il nuovo URL.

Sottoscrivere il feed iCal in un ambiente di autenticazione SAML

1. Determina come iscriverti al feed iCal da Webex WFO consultando la documentazione per l'applicazione calendario sul tuo dispositivo.
2. In Webex WFO, passare a La mia pianificazione.
3. Nella barra degli strumenti Pianificazione personale, fare clic su Calendario mobile.
4. Copia e incolla un URL univoco dal calendario mobile nel campo di iscrizione nell'applicazione di calendario.

Reimpostare l'URL in un ambiente di autenticazione SAML

1. In Webex WFO, passare a La mia pianificazione.
2. Nella barra degli strumenti Pianificazione personale, fare clic su Calendario mobile.
3. Fare clic su Reimposta indirizzo Web. Webex WFO genera un nuovo URL.
4. Nell'applicazione calendario, riconfigura l'abbonamento al feed iCal da Webex WFO.

Pianificazione dinamica per gli agenti

La funzione di pianificazione dinamica consente di creare una pianificazione personalizzata per settimane specifiche, se configurata dall'amministratore o dallo scheduler.

Se si è inclusi in un evento di pianificazione dinamica, verrà visualizzata un'eccezione evento nella pianificazione giornaliera. L'eccezione include un collegamento che consente di accedere alla pagina Pianificazione dinamica agente.

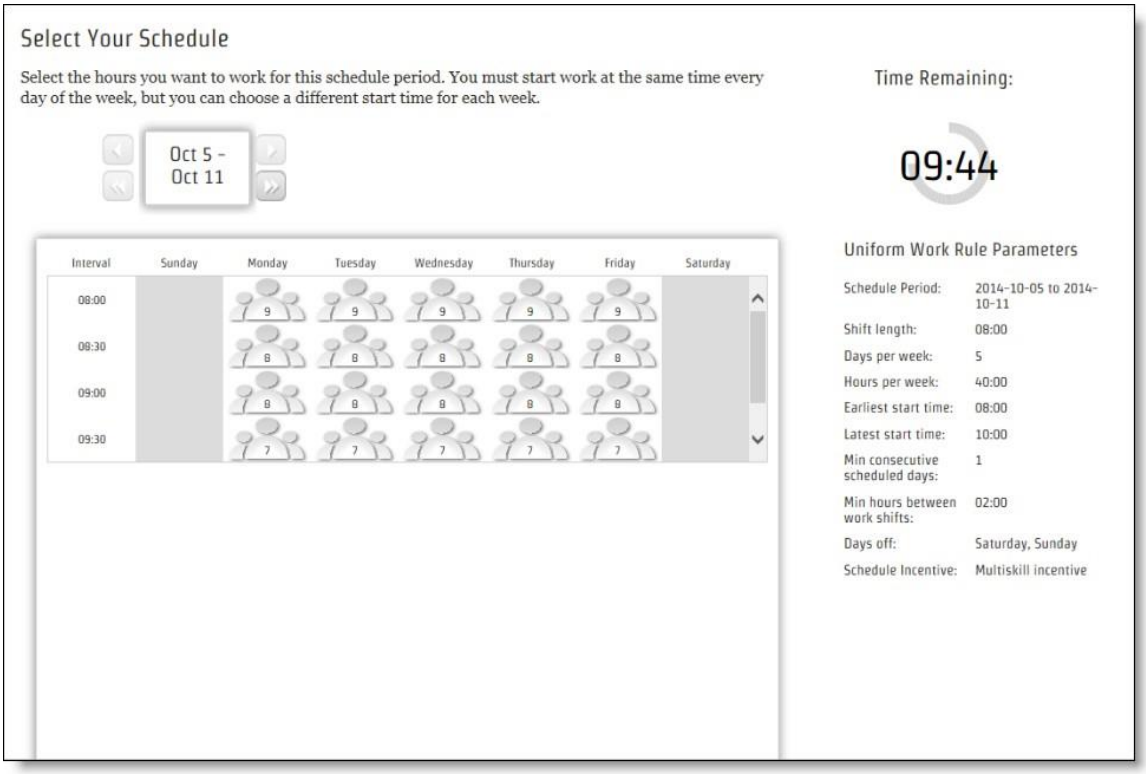
> **Nota** L'unica volta che è possibile creare la pianificazione è durante l'eccezione. Una volta trascorso questo tempo, è possibile solo visualizzare, non modificare, la pagina Pianificazione dinamica agente.

Quando si accede per la prima volta alla pagina, viene visualizzato quanto segue:

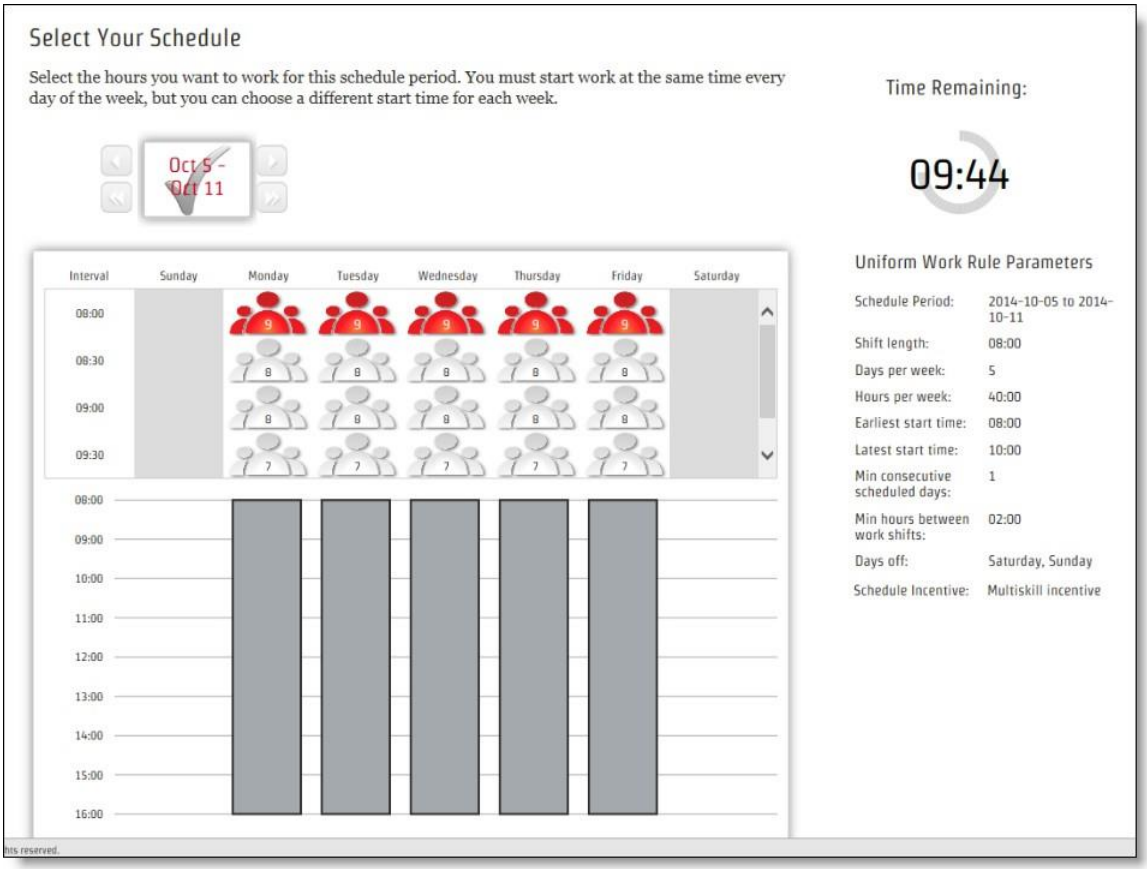
- Parametri della regola di lavoro per la pianificazione che verrà creata. Esistono tre tipi di regole di lavoro: uniformi, ibride e variabili.
- Icone del personale che ti danno un'idea delle esigenze di personale per gli intervalli che coprono i tempi in cui puoi iniziare il tuo turno. In questo grafico, i parametri indicano che è possibile iniziare a lavorare in qualsiasi momento tra le 08:00 e le 10:00, quindi le icone del personale vengono visualizzate per ogni intervallo di mezz'ora tra questi orari.

NOTA Tutti gli orari mostrati in questa pagina sono nel fuso orario visualizzato (dell'utente).

- Un timer per il conto alla rovescia che indica quanto tempo rimane per creare e inviare la pianificazione. Una volta che il timer del conto alla rovescia raggiunge lo zero, non è più possibile modificare o inviare la pianificazione.



Quando selezioni la tua pianificazione, questa è rappresentata da barre grigie sotto la sezione dell'icona del personale.



Icone del personale

Le icone del personale rappresentano la necessità relativa di personale per un turno a partire da tale intervallo.

Se l'amministratore configura la pianificazione dinamica per includere i numeri di personale, verrà visualizzato un numero su un'icona di personale. Il numero trasmette le stesse informazioni dell'icona del personale. È solo un modo alternativo per visualizzarlo.

L'icona e il numero di personale sono determinati dal tipo di regola di lavoro configurata per il turno di lavoro.

Regola di lavoro	Calcolo
Uniforme	Il fabbisogno medio di personale in tutti i giorni lavorativi per i turni che iniziano nell'intervallo.
Ibrido	Il fabbisogno medio di personale per la durata del turno di quel giorno a partire dall'intervallo.
Variabile	Il fabbisogno medio di personale per la durata del turno selezionata per quel giorno a partire dall'intervallo. Quando si visualizza la pagina per la prima volta, l'icona visualizzata si basa sulla lunghezza minima del turno configurata. Quando si specifica una lunghezza di spostamento, l'icona e il numero cambiano di conseguenza.

Creare il proprio programma

IMPORTANTE Hai un tempo limitato per creare il tuo programma. Tieni d'occhio il timer del conto alla rovescia in modo da non rimanere senza tempo. Una volta che il timer raggiunge lo zero, non è più possibile modificare o inviare
Il tuo programma.

Crea il tuo programma

1. Nella pianificazione, fare clic sul collegamento nell'eccezione di pianificazione dinamica per accedere alla pagina Pianificazione dinamica agente.
2. In base ai parametri della regola di lavoro elencati a destra della griglia di pianificazione, selezionare l'ora di inizio per ogni giorno di lavoro. Utilizza le icone del personale per determinare quali turni hanno il maggior numero di requisiti di personale e scegli di conseguenza.

   I giorni riservati come giorni liberi visualizzano una colonna grigia anziché le icone del personale.

Se stai pianificando in base a una regola di lavoro variabile e puoi selezionare un giorno libero, non selezionare un'icona di personale per quel giorno.

3. Quando ogni giorno della settimana è stato configurato con un turno di lavoro, viene visualizzato un segno di spunta nella casella della data per indicare che la settimana lavorativa è completa:

4. Se si desidera pianificare più di una settimana, fare clic sulla freccia destra accanto alla casella della data per passare alla settimana successiva e quindi creare una pianificazione per tale settimana.

   Nota Un diverso tipo di regola di lavoro potrebbe essere applicato a ogni settimana pianificata.

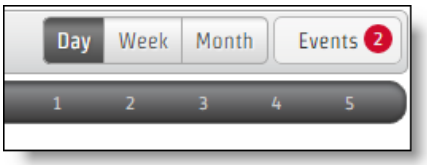
5. Dopo aver pianificato ogni settimana, fai clic su **Invia**.

Pianificazione dinamica intraday per gli agenti

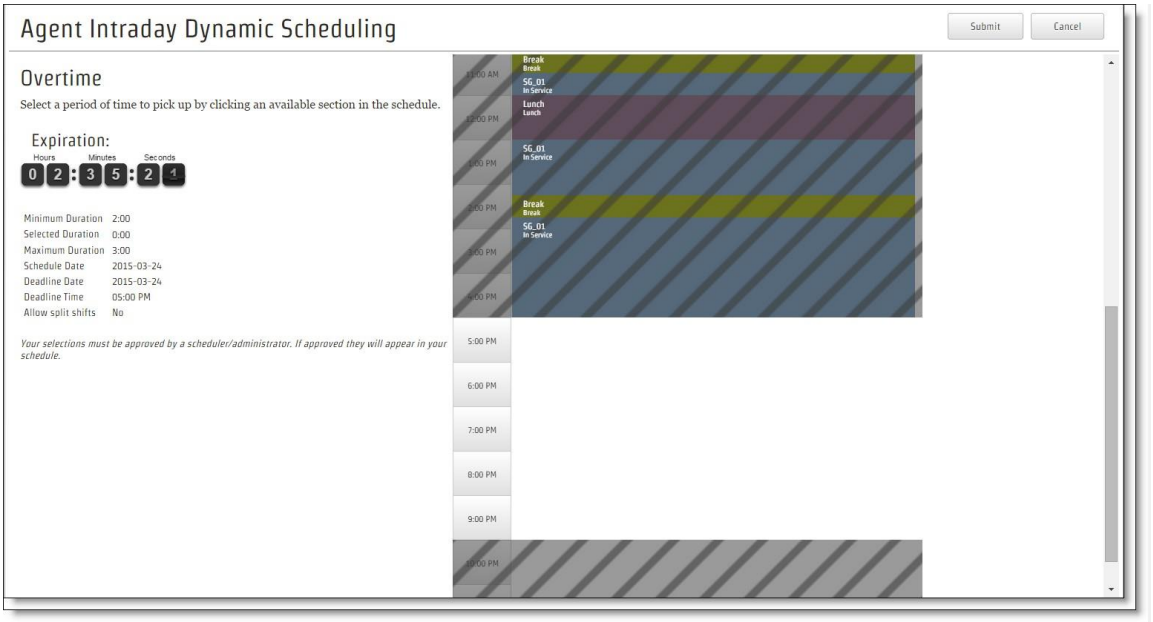
La funzione di pianificazione dinamica intraday consente di aggiungere straordinari volontari, permessi o straordinari volontari e permessi alla propria pianificazione, se l'amministratore o lo scheduler invita a farlo. Queste modifiche sono in genere per il giorno corrente o per alcuni giorni in futuro. Se l'amministratore o lo scheduler rileva che il volume dei contatti è inferiore o superiore al previsto, potrebbe decidere di soddisfare i requisiti di copertura effettivi offrendo ad alcuni agenti che supportano la coda dei servizi interessata l'opzione di prendere tempo libero o aggiungere straordinari.

NOTA È possibile pianificare gli straordinari volontari per un giorno in cui non si dispone attualmente di un programma.

Se si è uno degli agenti invitati a partecipare a un evento di pianificazione dinamica intraday, viene visualizzato un numero sul pulsante Eventi nella pagina Pianificazione personale. In questa immagine, l'agente è stato invitato a partecipare a due eventi.



La pagina Pianificazione dinamica intraday agente viene visualizzata quando si fa clic sul collegamento nell'invito all'evento. La vista iniziale mostra il programma per il giorno dell'evento. La pianificazione esistente è ombreggiata in grigio. Il periodo dell'evento viene visualizzato come area vuota.

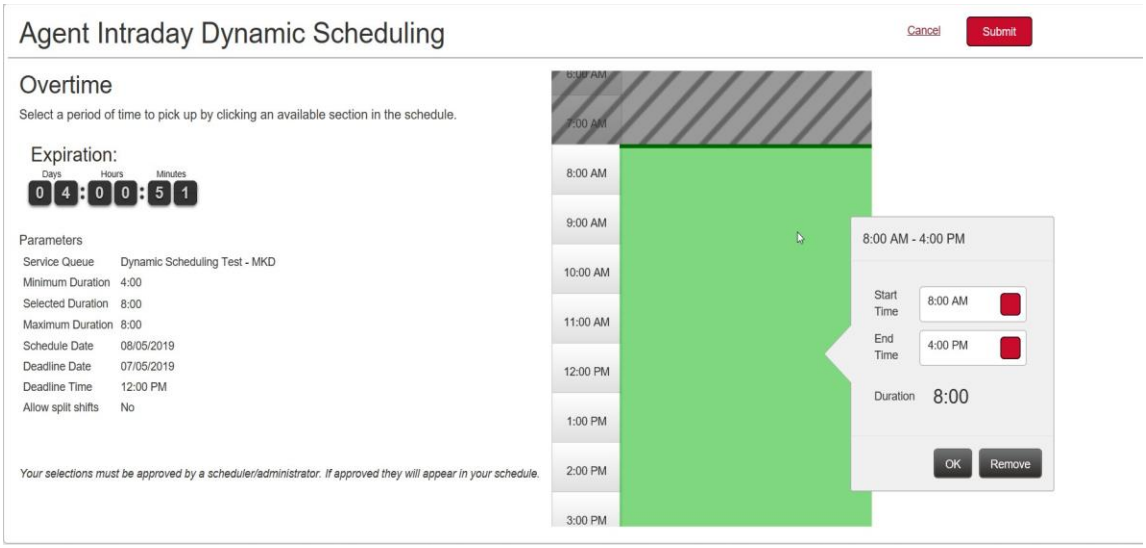


Il testo a sinistra della pagina riepiloga i dettagli delle modifiche che è possibile apportare alla pianificazione e informa se la modifica della pianificazione deve essere approvata prima che entri in vigore.

Quando le condizioni dell'ora min/max sono state configurate, i dettagli della condizione dell'ora min/max vengono visualizzati anche a sinistra della pagina. Le modifiche al programma devono rientrare nei limiti di ora min/max per poter inviare la richiesta.

Modifica il tuo programma

1. Fare clic sul **pulsante Eventi** per visualizzare i nomi degli eventi come collegamenti.
2. Fare clic sul collegamento per visualizzare la pagina Pianificazione dinamica intraday agente per l'evento.
3. Fare clic nell'area vuota per visualizzare un riquadro a comparsa. È possibile fare clic sugli intervalli nell'area vuota per selezionarli o configurare l'ora di inizio e la durata dell'ora che si desidera selezionare. Le aree selezionate sono ombreggiate in verde (straordinario) o rosso (tempo libero). È inoltre possibile trascinare le aree selezionate per modificare l'ora che si desidera selezionare. Per impostazione predefinita, il trascinamento degli snap viene eseguito su incrementi di cinque minuti. Per trascinare la selezione con incrementi di un minuto, premere il tasto Maiusc mentre si trascina. Rilasciare il pulsante del mouse prima del tasto Maiusc o tornerà indietro a incrementi di cinque minuti.



4. La pagina visualizza un tipo di modifica di pianificazione alla volta. Se sei stato invitato a modificare il tuo programma sia con il tempo libero volontario che con gli straordinari, ci sono pulsanti nella parte superiore della pagina etichettati OT e VTO. Utilizzare questi pulsanti per passare tra i due tipi di modifica della pianificazione.
5. Se viene data la possibilità di pianificare gli straordinari o il tempo libero in più segmenti (gli straordinari o il tempo libero non devono necessariamente essere un segmento continuo), alla finestra vengono aggiunti un pulsante Aggiungi e un pulsante Rimuovi. Con questi pulsanti è possibile aggiungere o rimuovere un segmento in base alle esigenze.
6. Al termine, fare clic su **Salva**. Viene visualizzata una finestra popup contenente la pianificazione modificata. Fare clic su Invia **per confermare e inviare le modifiche o** su **Annulla** per tornare alla pianificazione dinamica intraday dell'agente, in cui è possibile apportare revisioni, salvarle e quindi inviarle.

   Se l'evento è impostato in modo che le modifiche vengano approvate automaticamente, la pianificazione viene aggiornata immediatamente. Se l'evento è impostato per richiedere l'approvazione dell'amministratore o dello strumento di pianificazione, la pianificazione non viene aggiornata finché le modifiche non vengono approvate. Se le modifiche non vengono approvate, lo saprai perché la tua pianificazione non è aggiornata.

Nella seguente situazione, Webex WFO sostituirà un'attività non retribuita nel tuo programma con un'attività Non disponibile.

Configurazione degli eventi dinamici intraday	Le tue azioni
Include il tempo libero volontario che utilizza un'eccezione a pagamento.	▪ Si aggiunge il tempo libero volontario e tale tempo libero volontario si sovrappone a un'attività

non retribuita nel programma esistente.

Pianifica persone | Visualizzare e

Configurazione degli eventi dinamici intraday	Le tue azioni
	▪ Le modifiche vengono approvate manualmente o automaticamente.

Gestire le pianificazioni degli agenti

I supervisori, gli addetti alla pianificazione e gli amministratori possono eseguire molte attività diverse nella pagina Pianificazioni agenti:

- Visualizzazione delle pianificazioni degli agenti
- Ordinare e filtrare le pianificazioni degli agenti
- Modifica delle pianificazioni degli agenti:
  - Aggiungere un'attività
  - Trova il momento migliore per pianificare un'attività
  - Spostare un'attività
  - Eliminare un'attività
  - Ottimizza pause e pranzi
  - Annullare una modifica di pianificazione
  - Pianificazioni commerciali tra due agenti
  - Rimozione di un agente da una pianificazione
- Visualizza aderenza e conformità degli agenti
- Controlla la copertura prevista

Prerequisiti

Sei un supervisore, uno scheduler o un amministratore con agenti assegnati alla tua vista WFM. È stata eseguita una pianificazione per gli agenti visualizzati. Per modificare le pianificazioni, è necessaria l'autorizzazione Modifica pianificazioni.

Posizione della pagina

Pianificazioni e pianificazione > pianificazioni degli agenti

Procedure

Visualizzazione delle pianificazioni degli agenti

1. Selezionare il gruppo di code di servizio, la coda del servizio, la mappatura delle competenze o il team degli agenti dall'elenco **a discesa Criteri** di ricerca. Il programma di oggi per il gruppo viene visualizzato con gli agenti ordinati per ora di inizio. Le attività sono codificate a colori.
2. Passa il mouse su un'attività per ulteriori informazioni.

> **Nota** A volte, la finestra di informazioni sull'attività sembra mostrare un'ora di inizio o di fine non corretta per l'attività. Questo può accadere perché le attività sono su due livelli. Il livello inferiore in
> Il programma è per le attività in servizio, straordinario, assegnazione e servizio chiuso. Il livello superiore è per pause, pranzi, progetti ed eccezioni. Se si passa il mouse su un'attività di livello inferiore, la finestra delle informazioni mostra l'intero periodo di tempo per tale attività senza considerare eventuali attività di livello superiore che potrebbero essere sopra di essa.
> Il campo Turno di lavoro non viene visualizzato nella finestra delle informazioni sull'attività se l'agente è stato pianificato utilizzando la disponibilità dinamica.

Ordinare e filtrare le pianificazioni degli agenti

È possibile applicare diversi filtri alle pianificazioni degli agenti in modo da visualizzare solo le informazioni rilevanti per l'utente.

- Per ordinare la pianificazione in base al nome dell'agente, al grado o alla data di inizio, fai clic sull'elenco **a discesa Agenti** nella parte superiore sinistra dello schermo.
- Per visualizzare una pianificazione per un agente specifico, immettere il nome dell'agente nel campo Filtra agenti nella parte superiore della pagina.
- Per visualizzare una pianificazione per una data diversa, fai clic sul mese, sull'anno e/o sul giorno nella parte superiore della pagina.
- Per visualizzare una visualizzazione più ampia della pianificazione, fai clic su **Settimana** o **Giorno** nell'angolo in alto a destra.
- Per visualizzare l'aspetto delle pianificazioni per gli agenti in fusi orari diversi, selezionare un fuso orario dall'elenco **a discesa Fuso** orario.
- Per aggiungere un agente all'inizio dell'elenco, passa il mouse sul nome dell'agente e fai clic sull'icona della freccia. Per rimuovere un agente, fai di nuovo clic sull'icona della freccia.
- Per creare un elenco personalizzato di code di servizio, gruppi di code di servizio, team e/o mapping di competenze, selezionare **Seleziona** nella parte inferiore dell'elenco **a discesa Criteri** di ricerca (in Personalizzato).

Aggiungere un'attività

1. Selezionare **Inserisci attività** dall'elenco **a discesa Azioni** . Viene visualizzata la finestra di dialogo Inserisci attività.
2. Fare clic su **Selezione** agente (icona della persona). Viene visualizzato un elenco degli agenti disponibili.
3. Selezionare gli agenti dall'elenco. I nomi degli agenti vengono visualizzati nella casella Agenti. Per rimuovere un agente, fare clic sul suo nome nella casella Agenti, quindi fare clic su **Rimuovi**.)
4. Fare clic su **Chiudi**.
5. Immettere l'ora di inizio e l'ora di fine dell'attività oppure selezionare **Ora di inizio con durata** per immettere una durata anziché un'ora di fine.
6. Selezionare il tipo di attività dall'elenco **a discesa Attività** . Se vengono visualizzati altri elenchi a discesa, restringere il tipo di attività in base alle esigenze.
7. Se l'attività è a pagamento, selezionare la casella di **controllo A pagamento** . Se l'attività non è retribuita, deselezionare questa casella. Questa casella viene selezionata o deselezionata automaticamente a seconda del tipo di attività selezionata.
8. Fare clic su **Inserisci**. La finestra Inserisci attività si chiude e l'attività viene visualizzata nelle pianificazioni degli agenti.
9. Fai clic su **Salva** (in alto a destra nella pagina). Viene visualizzata la finestra di dialogo Salva modifiche pianificate.
10. Fai clic su **Salva**. Viene chiusa la finestra di dialogo Salva modifiche pianificate.

Trova il momento migliore per pianificare un'attività

Attenersi alla seguente procedura per pianificare un'attività in modo che abbia il minimo impatto sul livello di servizio.

1. Selezionare **Trova ora** ottimale dall'elenco **a discesa Azioni** . Viene visualizzata la finestra di dialogo Trova ora ottimale.
2. Seleziona il primo giorno in cui l'attività potrebbe avvenire dal calendario Data di inizio. È possibile selezionare una data all'interno della settimana corrente.
3. Selezionare l'ultimo giorno in cui l'attività potrebbe avvenire dal calendario Data di fine. È possibile selezionare una data all'interno della settimana corrente.
4. Immettere la prima ora in cui l'attività può iniziare nel campo Ora di inizio.
5. Immettere l'ora più recente di inizio dell'attività nel campo Ora di fine.
6. Immettere la durata dell'attività nei campi Durata.
7. Inserire il numero di agenti che eseguiranno l'attività nella casella "No. di Agenti".
8. Fare clic su **Analizza**. I tempi possibili vengono visualizzati nella sezione Risultati analisi.

> **Nota** La colonna Gap mostra la differenza tra il numero di agenti previsti e il numero di agenti effettivamente pianificati. Un numero positivo indica un eccesso di personale. Un negativo
> Numero indica carenza di personale.

9. Dopo aver scelto un orario, fare clic sul numero nella colonna Agenti in servizio o Agenti pianificati. Viene visualizzata la finestra di dialogo Inserisci attività.
10. Spostare gli agenti che eseguiranno l'attività dalla colonna Disponibile alla colonna Assegnato.
11. Selezionare l'attività dall'elenco **a discesa Seleziona attività** . Se vengono visualizzati altri elenchi a discesa, restringere il tipo di attività in base alle esigenze.
12. Se l'attività è a pagamento, selezionare la casella di **controllo A pagamento** . Se l'attività non è retribuita, deselezionare questa casella. Questa casella viene selezionata o deselezionata automaticamente a seconda del tipo di attività selezionata.
13. Fare clic su **Inserisci**. La finestra di dialogo Inserisci attività viene chiusa.
14. Fai clic su **Salva** (in alto a destra nella pagina). Viene visualizzata la finestra di dialogo Salva modifiche pianificate.
15. Fai clic su **Salva**. Viene chiusa la finestra di dialogo Salva modifiche pianificate.

Spostare un'attività

1. Fare doppio clic sulla pianificazione dell'agente. Il programma si divide in due file, con pause, pranzo e progetti speciali sopra il tempo di servizio.
2. Trascina un'attività su un orario diverso. L'ora di inizio e l'ora di fine cambiano. Se hai il cassetto Copertura aperto, la copertura prevista si adegua quando rilasci l'attività.
3. Fare doppio clic sulla riga inferiore (solida) per comprimere nuovamente la pianificazione dell'agente in un'unica riga.
4. Fai clic su **Salva** (in alto a destra nella pagina). Viene visualizzata la finestra di dialogo Salva modifiche pianificate.
5. Fai clic su **Salva**. Viene chiusa la finestra di dialogo Salva modifiche pianificate.

Eliminare un'attività

Per eliminare un'attività dalla pianificazione di un agente, inserisci un'altra attività sopra di essa.

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sull'attività e scegliere **Inserisci** dall'elenco a discesa. Viene visualizzata la finestra di dialogo Inserisci attività con l'ora di inizio e l'ora di fine dell'attività compilate.
2. Selezionare una nuova attività dall'elenco **a discesa Attività** . Se vengono visualizzati altri elenchi a discesa, restringere il tipo di attività in base alle esigenze.

> **NOTA** Per rimettere l'agente nella coda del servizio, selezionare **In servizio**. Selezionare la coda del servizio dall'elenco **a discesa Criteri** di ricerca.

3. Fare clic su **Inserisci**. Viene visualizzato un messaggio di avviso.

4. Fai clic su **Sostituisci conflitto**. Il messaggio di avviso si chiude e l'attività viene rimossa dalla pianificazione dell'agente.
5. Fai clic su **Salva** (in alto a destra nella pagina). Viene visualizzata la finestra di dialogo Salva modifiche pianificate.
6. Fai clic su **Salva**. Viene chiusa la finestra di dialogo Salva modifiche pianificate.

Ottimizza pause e pranzi

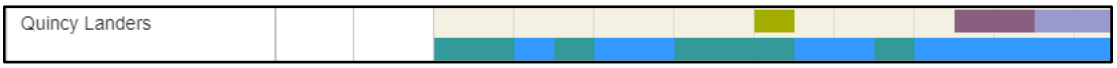
L'ottimizzazione delle pause e dei pranzi ti aiuta a massimizzare la copertura senza eseguire una nuova pianificazione.

IMPORTANTE È possibile ottimizzare pause e pranzi che iniziano almeno un'ora nel futuro. Per spostare un'attività che inizia prima, vai a Spostare un'attività.

1. Selezionare **Ottimizza pianificazioni** dall'elenco **a discesa Azione** (in alto a destra della pagina). Viene visualizzata la finestra di dialogo Ottimizza pianificazioni.
2. Selezionare la Data di inizio e la Data di fine da ottimizzare. La data odierna è quella predefinita.
3. (Opzionale) Per escludere alcuni agenti dall'ottimizzazione, spostarli da Assegnato a Disponibile.

   Nota Dopo aver eseguito l'ottimizzatore, non è possibile selezionare le modifiche specifiche da mantenere o eliminare. Se è necessario mantenere invariate le pianificazioni di alcuni agenti, escluderli ora.

4. (Opzionale) Per escludere pause o pranzi dall'ottimizzazione, deselezionare la **casella di** controllo Pause o **Pranzi** . In caso contrario, lasciare queste caselle selezionate.
5. Fai clic su **Ottimizza**. La finestra di dialogo Pianificazioni agenti indica il numero di pianificazioni degli agenti che sono state modificate.
6. Fare clic su **Chiudi**. Viene chiusa la finestra di dialogo Pianificazioni agenti. Le pianificazioni che sono cambiate sono divise in due righe.



7. Fai clic su **Salva** (in alto a destra nella pagina). Viene visualizzata la finestra di dialogo Salva modifiche pianificate.
8. Fai clic su **Salva**. La finestra di dialogo Salva modifiche pianificazione viene chiusa e le modifiche vengono applicate alle pianificazioni degli agenti.

Pianificazioni commerciali tra due agenti

Puoi scambiare gli orari di due agenti per lo stesso giorno, giorni diversi o più giorni.

IMPORTANTE Per gli orari di negoziazione, entrambi gli agenti devono essere inclusi in un programma eseguito per l'intervallo di tempo dell'operazione.

Nota Quando una pianificazione attraversa la mezzanotte, l'agente è pianificato per iniziare a lavorare il giorno in cui inizia la pianificazione.

1. Seleziona **Pianificazione** commerciale dall'elenco **a discesa Azioni** . Viene visualizzata la finestra di dialogo Pianificazione commerciale.
2. Seleziona il pulsante di opzione dell'intervallo di tempo nella sezione Tipo di operazione. Se si seleziona **Giorno diverso** o **I campi Più giorni**, Da data e Data a data vengono visualizzati nella sezione Date.
3. Seleziona gli agenti di cui stai negoziando gli orari dagli elenchi Da agente e Ad agente.

   Nota In questi elenchi vengono visualizzati solo gli agenti assegnati al team nella vista principale.

4. Seleziona le date per il trade dalla sezione Date. Gli orari degli agenti vengono visualizzati, consentendo di confrontarli per vedere se l'operazione è fattibile.
5. Fai clic su **Applica**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Applica commercio.
6. Fare clic su **Sì**. Le finestre di dialogo Applica trade e Trade Schedule si chiudono.

Annullare una modifica di pianificazione

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla pianificazione dell'agente e selezionare **Cronologia** pianificazioni dall'elenco a discesa. Viene visualizzata la pagina Pianifica cronologia e ripristino.
2. Nella sezione Risultati, fare clic su un numero qualsiasi nella colonna ID dettagli revisione. Vengono visualizzate le diverse versioni della pianificazione dell'agente.
3. Fai clic su **Ripristina** accanto alla pianificazione che desideri restituire all'agente. Viene visualizzata la finestra di dialogo Conferma.
4. Fare clic su **Sì**. Viene visualizzato un messaggio di conferma e la modifica viene visualizzata nell'elenco delle revisioni pianificate nella pagina Cronologia pianificazione e ripristino.

Nota Se si ripristina una pianificazione che include un'operazione, solo l'agente di cui è stata ripristinata la pianificazione ottiene una modifica di pianificazione. L'altro agente che ha scambiato i turni non ottiene un cambio di programma fino a quando non Ripristina manualmente la pianificazione.

Rimozione di un agente da una pianificazione

Per rimuovere un agente da una pianificazione, aggiungi un'attività non retribuita per l'intero turno di lavoro (in modo simile a come Eliminare un'attività).

1. (Opzionale) Per rimuovere l'agente da una data diversa da quella odierna, fai clic sulla data.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul tempo In servizio dell'agente e selezionare **Inserisci** dall'elenco a discesa. Viene visualizzata la finestra di dialogo Inserisci attività.

3. (Opzionale) Se l'ora di inizio e l'ora di fine non coprono l'intero turno di lavoro dell'agente, selezionare gli orari corretti.
4. Selezionare dall'elenco a discesa Attività **un'attività** che rimuova l'agente dalla coda. Se vengono visualizzati altri elenchi a discesa, restringere il tipo di attività in base alle esigenze.

   > **Nota** L'attività da selezionare varia in base al modo in cui la società ha configurato Webex WFO. Le attività comuni per rimuovere un agente sono **Eccezione** e **Non disponibile**.

5. Se necessario, deselezionare la casella di **controllo A pagamento** .
6. Fare clic su **Inserisci**. Viene visualizzato un messaggio di avviso.
7. Fai clic su **Sostituisci conflitto**. La modifica viene visualizzata nella pianificazione dell'agente.
8. Fai clic su **Salva** (in alto a destra nella pagina). Viene visualizzata la finestra di dialogo Salva modifiche pianificate.
9. Fai clic su **Salva**. Se la modifica viola le regole di pianificazione per l'agente, viene visualizzato un messaggio di avviso. In caso contrario, viene chiusa la finestra di dialogo Salva modifiche pianificate.
10. (Opzionale) Fai clic su **Ignora e salva**. Il messaggio di avviso viene chiuso.

Visualizza aderenza e conformità degli agenti

1. Fai clic sul cassetto Aderenza (il piccolo triangolo rosso) a destra dei nomi degli agenti.

Il cassetto si apre per consentire agli agenti di visualizzazione di aderire in tempo reale. Un cerchio verde indica che l'agente sta attualmente aderendo al proprio programma. Un cerchio rosso significa che non sono in aderenza. Questo cassetto mostra anche l'attività pianificata degli agenti, lo stato corrente, la durata (da quanto tempo sono stati nel loro stato corrente), il codice motivo (RC) e le percentuali di aderenza e conformità per il giorno. Queste informazioni vengono aggiornate automaticamente ogni 30 secondi.

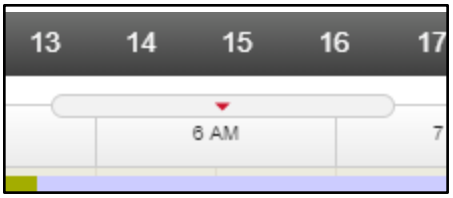
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers		Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben		In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant		In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela		Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. Fai clic sul nome di un agente per visualizzare ulteriori informazioni su tale agente. Fai di nuovo clic sul nome dell'agente per chiudere il cassetto.

> **NOTA** I numeri nel cassetto agente potrebbero essere leggermente diversi dai numeri nel cassetto Aderenza generale perché questi due cassetti si aggiornano a velocità diverse e perché I numeri nel cassetto Aderenza sono arrotondati.

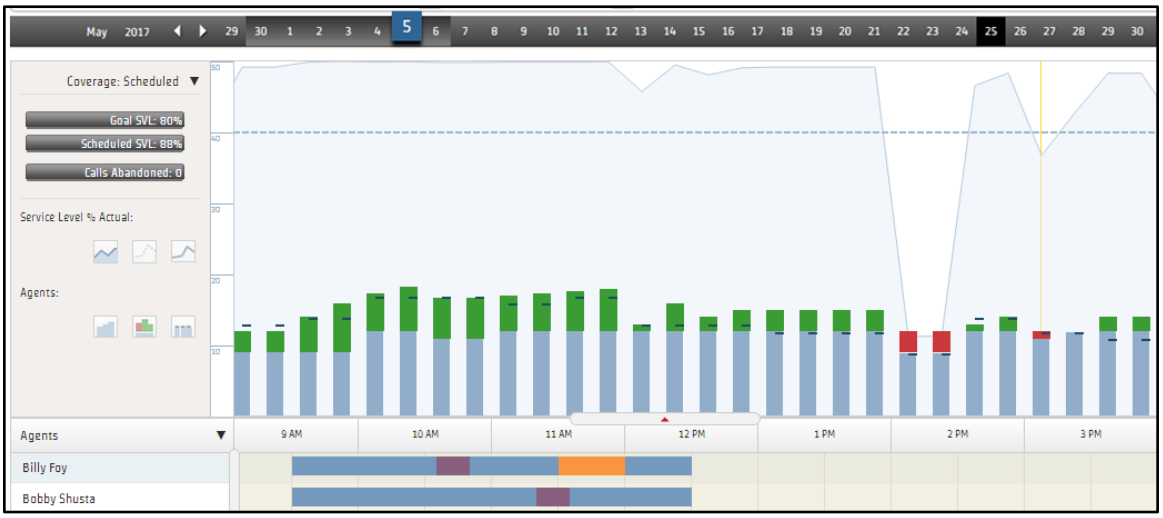
Controlla la copertura prevista

1. Fai clic sul cassetto Copertura (piccolo triangolo rosso) nella parte superiore centrale dello schermo.



Il cassetto Copertura si apre per mostrare il livello di copertura previsto per il giorno. Ogni barra verticale rappresenta 15 minuti e confronta il numero pianificato di agenti con il numero necessario per il volume di contatti previsto.

Una parte superiore verde sulla barra significa che hai più che abbastanza agenti programmati. Una parte superiore rossa significa che non hai abbastanza agenti programmati. Una semplice barra blu significa che hai esattamente il numero di agenti di cui dovresti aver bisogno. Per i periodi di tempo trascorsi, un trattino nero rappresenta il livello effettivo di copertura.



2. Fare clic su una barra verticale per ulteriori informazioni sul periodo di 15 minuti.

Argomenti correlati

- Personalizza la pagina Pianificazioni agenti
- Informazioni sui fusi orari
- Ordinare l'elenco degli agenti
- Informazioni sui cassetti
- Modificare le pianificazioni
- Informazioni su Cronologia pianificazioni e ripristino
- Fai trading sugli orari di due agenti

- Trova il momento migliore per un'attività
- Ottimizza pause e pranzi
- Modificare la pagina di pianificazione dinamica di un agente

Personalizza la pagina Pianificazioni agenti

La barra degli strumenti Pianificazioni agenti controlla gli agenti visualizzati nella pagina Pianificazioni agenti. I suoi campi e pulsanti sono descritti nella tabella seguente.

> **Nota** Fino a quando non si selezionano uno o più gruppi di code di servizio, code di servizio, mapping di competenze o team, la pagina Pianificazioni agenti è vuota. La selezione viene mantenuta e viene visualizzata per impostazione predefinita nel successivo
> sessione.

Campo/Pulsante	Descrizione
Seleziona fuso orario	Scegli la tua preferenza di fuso orario dall'elenco a discesa. Il fuso orario dell'utente attualmente connesso (specificato nella pagina Gestisci utenti) appare in questo campo per impostazione predefinita. Quando si modifica questo valore, il fuso orario selezionato viene visualizzato nella riga Fuso orario. **Nota** Il fuso orario viene reimpostato quando si esce dalla pagina Pianificazioni agenti.
Seleziona criteri	Scegliere una o più code di servizio, gruppi di code di servizio, team e/o mapping delle competenze per visualizzare le pianificazioni di tali agenti (per ulteriori informazioni, vedere Selezione personalizzata). Per visualizzare gli agenti pianificati per un gruppo multiskill, selezionare le code di servizio associate al gruppo multiskill o al team dell'agente. È possibile digitare tutto o parte del nome nel campo per trovarlo più facilmente. In questo campo non viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole.
Agenti filtranti	Filtra gli agenti nella pagina corrente digitando le lettere nel nome di un agente. Per Ad esempio, se si digita "br" nel campo, vengono visualizzati solo i nomi che contengono le lettere "br". In questo campo non viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole. Il filtro non si estende agli agenti elencati su pagine non visibili in un elenco a più pagine.

Azioni	Fare clic per visualizzare un menu di opzioni che consente di modificare gli agenti

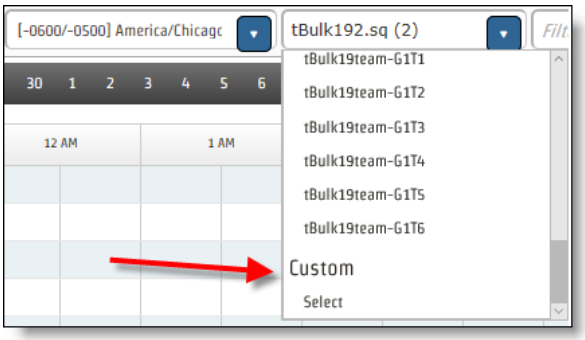
Campo/Pulsante	Descrizione
	pianificazioni inserendo attività e orari di trading, ti portano al programma di oggi in un clic, scarta eventuali modifiche che hai apportato ma non hai ancora salvato, ottimizza pranzi e pause e trova un momento ottimale per un'attività che vuoi inserire.
Salva	Salvare le modifiche apportate al database e aggiornare il programma di produzione.
Cercapersone	Lo strumento di paging consente di navigare attraverso un lungo elenco di agenti su più pagine. Fare clic sulle doppie frecce per passare alla prima o all'ultima pagina. Fare clic sulle singole frecce per spostarsi avanti o indietro di una pagina alla volta. Gli agenti che aggiungi in cima all'elenco rimangono lì quando vai a un'altra pagina. I filtri si applicano solo alla pagina attualmente visualizzata.
Settimana/Giorno/Ora	Visualizza le pianificazioni degli agenti per settimana, giorno o ora. Le modifiche alla data e alla visualizzazione persistono da una sessione all'altra.

Selezione personalizzata

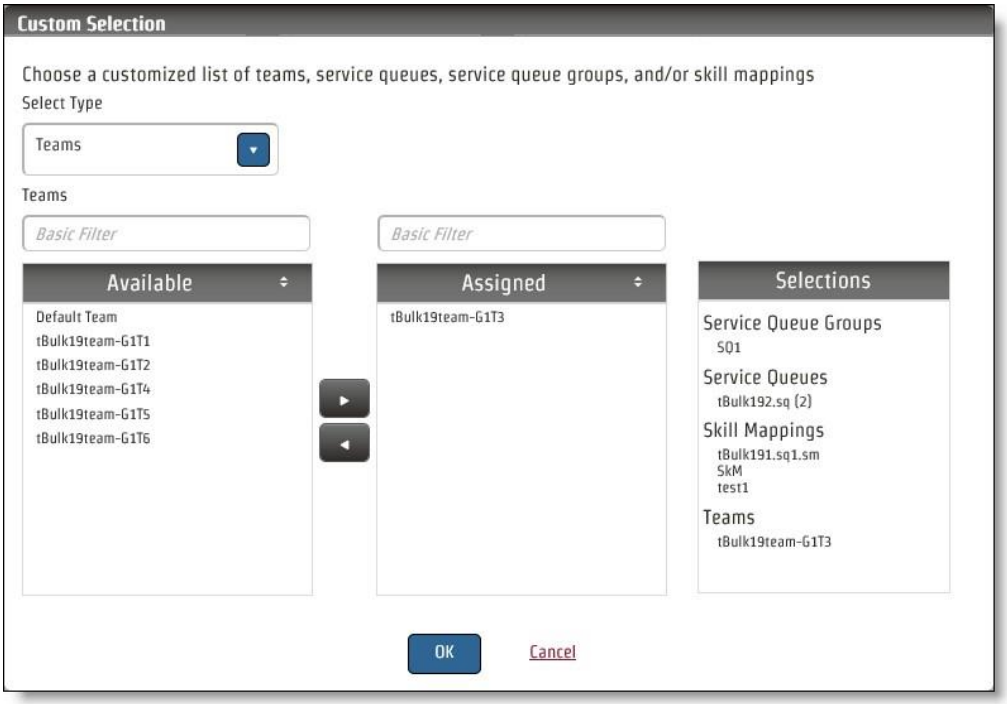
Se si desidera visualizzare le pianificazioni di più code di servizio, gruppi di code di servizio, team e mapping di competenze, utilizzare la finestra di dialogo Selezione personalizzata per selezionarli.

Per impostare una selezione personalizzata:

1. Scorrere fino alla fine dell'elenco a discesa Seleziona criteri nella barra degli strumenti Pianificazioni agenti fino alla categoria Personalizzata, quindi fare clic su **Seleziona**.



Viene visualizzata la finestra di dialogo Selezione personalizzata.



2. **Nel campo Seleziona tipo** selezionare Coda di servizio, Gruppo di code di servizio, Team o Mapping abilità. Le entità disponibili del tipo selezionato vengono visualizzate nel riquadro Disponibile.
3. Spostare le entità di cui si desidera visualizzare le pianificazioni nel riquadro Assegnato. La selezione viene elencata anche nel riquadro Selezioni.
4. Ripetere i passaggi 2 e 3 fino a creare un elenco delle entità desiderate di cui si desidera visualizzare le pianificazioni. Al termine, fare clic su **OK**. Gli agenti appartenenti alle entità selezionate vengono visualizzati nella pagina Pianificazioni agenti e Personalizzato viene visualizzato nel campo Seleziona criteri sulla barra degli strumenti.

La selezione personalizzata viene mantenuta e viene visualizzata al successivo accesso.

Per modificare una selezione personalizzata:

1. **Nel campo Seleziona criteri** , fare clic su **Seleziona**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Selezione personalizzata con le selezioni salvate.
2. Modificare le selezioni come desiderato e quindi fare clic su **OK**.

Informazioni sui fusi orari

Esistono quattro tipi di fusi orari utilizzati in Webex WFO: il fuso orario predefinito, il fuso orario di visualizzazione, il fuso orario di pianificazione e il fuso orario della coda di servizio. Questi diversi tipi di fusi orari consentono di evitare confusione durante la creazione e la visualizzazione delle pianificazioni degli agenti per gli agenti situati in fusi orari diversi in tutto il mondo.

> **Nota** Questi fusi orari interessano principalmente WFM. In QM, le registrazioni vengono contrassegnate con data e ora nell'origine di acquisizione (ad esempio, il server di registrazione o il PC con Smart Desktop). Questo può essere diverso da
> Dove si trova l'agente da registrare.

Fuso orario predefinito

Il fuso orario predefinito è in genere il fuso orario in cui si trova la sede principale dell'organizzazione. Viene configurato nella pagina Impostazioni globali (Gestione > amministrazione applicazioni > Impostazioni globali). Questo fuso orario viene utilizzato per contrassegnare gli eventi di sistema, i registri e i dati acquisiti, ad esempio le statistiche degli agenti.

Visualizza fuso orario

Il fuso orario di visualizzazione è il fuso orario locale di un utente e viene utilizzato per le informazioni visualizzate dal singolo utente in pagine quali Pianificazione personale, Pianificazioni agenti e Messaggi. Viene configurato nella pagina Utenti (Gestione applicazioni > Configurazione utente > utenti) per ogni singolo utente.

Se il fuso orario di visualizzazione non è configurato, al suo posto viene utilizzato il fuso orario predefinito. Se gli utenti si trovano nel fuso orario predefinito, potrebbe non essere necessario configurare un fuso orario di visualizzazione per utente.

Pianificazione del fuso orario

Il fuso orario di pianificazione viene utilizzato per gli agenti di pianificazione. Quando a ciascun agente viene assegnato un fuso orario di pianificazione, è possibile configurare turni di lavoro indipendenti dal fuso orario. Ciò significa che se imposti un turno di lavoro che inizia alle 8:00 AM e termina alle 17:00 e poi assegni quel turno di lavoro agli agenti in due fusi orari diversi, il turno di lavoro inizia alle 8:00 AM nel fuso orario locale di ciascun agente.

Il fuso orario di pianificazione elimina anche la possibile confusione con l'applicazione dell'ora legale in fusi orari diversi e consente di copiare e modificare le pianificazioni senza la necessità di calcolare manualmente le differenze di fuso orario.

Fuso orario della coda di servizio

Il fuso orario della coda di servizio viene utilizzato per interpretare gli orari di apertura e chiusura di una coda di servizio. Per impostazione predefinita, questo fuso orario è uguale a quello predefinito dell'organizzazione, a meno che non sia configurato un fuso orario diverso per una coda di servizio specifica nella pagina Code dei servizi (Code di servizio di gestione delle applicazioni > dei servizi > code dei servizi).

Fusi orari e pianificazioni degli agenti

Per impostazione predefinita, la pagina Pianificazioni agenti visualizza le pianificazioni nel fuso orario di visualizzazione dell'utente connesso, da mezzanotte a mezzanotte per la settimana selezionata. È possibile modificare il fuso orario in qualsiasi altro fuso orario selezionandone uno nuovo dall'elenco a discesa Fuso orario.

BEST PRACTICE Se si desidera visualizzare le pianificazioni in un altro fuso orario, modificare il fuso orario prima di modificare la pianificazione poiché la modifica del fuso orario attiva una nuova sessione.

Nota L'aderenza viene mostrata agli agenti nei fusi orari selezionati, ma i calcoli dell'aderenza continuano a essere eseguiti da mezzanotte a mezzanotte nel fuso orario cliente predefinito. Questo aiuta a garantire
Di visualizzare gli stessi dati in tutti gli agenti e di avere gli stessi punteggi di aderenza per un giorno nel fuso orario del cliente.

Informazioni sulle note attività

Una nota attività è un testo che può essere allegato a un progetto o a un'attività di eccezione nella pianificazione di un agente. La nota fornisce ulteriori informazioni sull'attività.

ESEMPIO È disponibile un'eccezione denominata "Riunione" che viene utilizzata per molti tipi di riunioni. Quando si assegna l'eccezione Riunione agli agenti del Team 1, si inserisce "Riunione del team, porta il laptop" in
Il campo Note. Quindi, assegnare l'eccezione Meeting agli agenti del Team 2 per una riunione diversa. Per questa riunione si inserisce "Revisione sulla gestione dei clienti insoddisfatti" nel campo Note.

Queste note possono essere visualizzate in diversi modi.

- **Pagina Pianificazioni** personali e **widget** Esplora dati pianificazioni: nell'angolo superiore destro di qualsiasi attività pianificata è presente un triangolo ombreggiato con una nota allegata. Passare il mouse sull'attività per visualizzare la nota.
- **Pagina Pianificazioni** agenti: passa il mouse su un'eccezione o un'attività di progetto nella pianificazione di un agente per visualizzare la nota nella parte inferiore del popup di informazioni sull'attività.
- **Progetti** : nel campo Note.
- **Pagina Utenti** : nell'angolo superiore destro di un'eccezione viene visualizzato un triangolo ombreggiato con una nota elencata nella sezione Eccezioni assegnate. Passare il puntatore del mouse sul nome dell'eccezione per visualizzare la nota.

Le note possono essere aggiunte alle eccezioni e ai progetti nei seguenti modi.

- Aggiungere una nota per un progetto nella **pagina Progetti** .
- Aggiungere una nota per un'eccezione quando l'eccezione viene assegnata ad agenti specifici nelle **eccezioni**

Pianifica persone | Visualizzare e

pagina.

- Aggiungere una nota a un'eccezione o a un progetto quando si inserisce un'attività nelle pianificazioni degli agenti nella **pagina Pianificazioni** agenti.
- Aggiungere una nota a un'eccezione **o a un progetto esistente nella pagina Pianificazioni** agenti facendo clic con il pulsante destro del mouse sull'attività e scegliendo Modifica nota.

Le note possono essere modificate in varie posizioni.

- **Pagina Pianificazioni agenti** (solo vista ora o intervallo): fare clic con il pulsante destro del mouse sull'attività del progetto o dell'eccezione e selezionare **Modifica nota** dal menu a comparsa.
- **Pagina Progetti** : è possibile modificare un progetto per cambiare la nota ad esso associata. La volta successiva che si esegue la pianificazione, la nota viene aggiornata.
- **Pagina Eccezioni** : una volta assegnata un'eccezione, la relativa nota non può essere modificata dalla pagina Eccezioni, ma è possibile sovrapporre l'eccezione assegnata con una nuova eccezione duplicata di quella originale (stessi agenti assegnati, stessa data/ora) ma con una nota diversa. La nuova eccezione viene visualizzata nelle pianificazioni dell'agente alla successiva esecuzione della pianificazione.

Argomenti correlati

- Visualizza il tuo programma
- Inserire un'attività
- Aggiungere e modificare note attività
- Gestire le eccezioni
- Gestire i progetti
- Gestire gli utenti

Ordinare l'elenco degli agenti

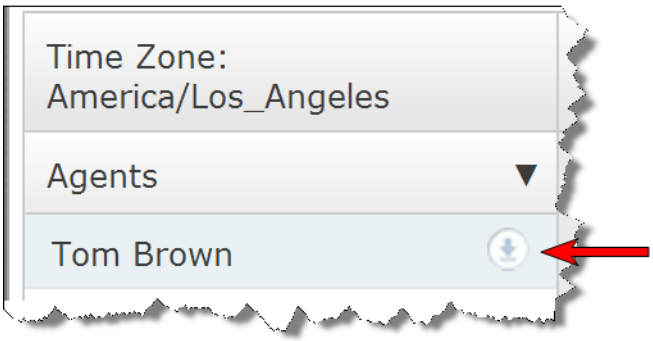
Utilizzare l'icona a forma di triangolo nell'intestazione della colonna Agenti per controllare il modo in cui gli agenti vengono ordinati nella griglia di pianificazione. È possibile ordinare gli agenti in ordine crescente in base a quanto segue:

- Nome di battesimo.
- Cognome.

- Ora di arrivo. Gli agenti vengono ordinati in base alla prima attività pianificata nella pianificazione, quindi per cognome e quindi per nome. Gli agenti disponibili ma non pianificati vengono elencati dopo gli agenti pianificati e gli agenti non disponibili e non pianificati vengono elencati per ultimi.
- Rango. Gli agenti vengono ordinati in base al loro rango assegnato nella pagina Agenti. Gli agenti di pari rango vengono quindi ordinati per nome. Gli agenti senza grado sono elencati dopo quelli con grado.
- Data di inizio dell'azienda. Gli agenti sono ordinati in base alla loro anzianità in azienda, con il meno senior elencato per primo.
- Data di inizio del reparto. Gli agenti sono ordinati in base alla loro anzianità nel dipartimento. Quelli con meno anzianità sono elencati per primi.

L'elenco degli agenti può essere ulteriormente perfezionato aggiungendo un agente all'inizio dell'elenco. Quando un agente viene bloccato, l'agente non è soggetto ad alcun ordinamento e viene sempre visualizzato all'inizio dell'elenco di agenti nella pianificazione. Puoi bloccare più agenti e quello aggiunto più di recente è nella parte superiore.

Per bloccare un agente, passare il cursore sul nome dell'agente, quindi fare clic sull'icona a forma di puntina visualizzata sul lato destro della cella (vedere di seguito). Per rimuovere l'agente, fai di nuovo clic sull'icona. L'agente è immediatamente soggetto al metodo di ordinamento utilizzato nell'elenco degli agenti.



NOTA Gli agenti aggiunti vengono rimossi quando si cambia la coda del servizio, il gruppo della coda del servizio, la mappatura delle competenze, il team o il raggruppamento personalizzato nella barra degli strumenti Pianificazioni agenti.

Modificare le pianificazioni

Le pianificazioni degli agenti possono essere modificate inserendo, copiando, spostando o eliminando le attività nella pagina Pianificazioni agenti. È possibile modificare le pianificazioni solo per gli agenti assegnati a un team nella vista principale. Gli agenti che non sono assegnati a un team nella vista principale sono di sola lettura e mostrano un'icona a forma di lucchetto accanto ai loro nomi.

Nota Le sessioni di modifica della pianificazione dei singoli agenti possono durare al massimo 8 ore ed è previsto un limite massimo di 100 minuti di tempo di inattività. Una volta raggiunti questi limiti, è necessario accedere nuovamente a
Ripristinare la sessione.

Nota Non ci sono limiti al numero di sessioni di modifica che possono essere in corso contemporaneamente.

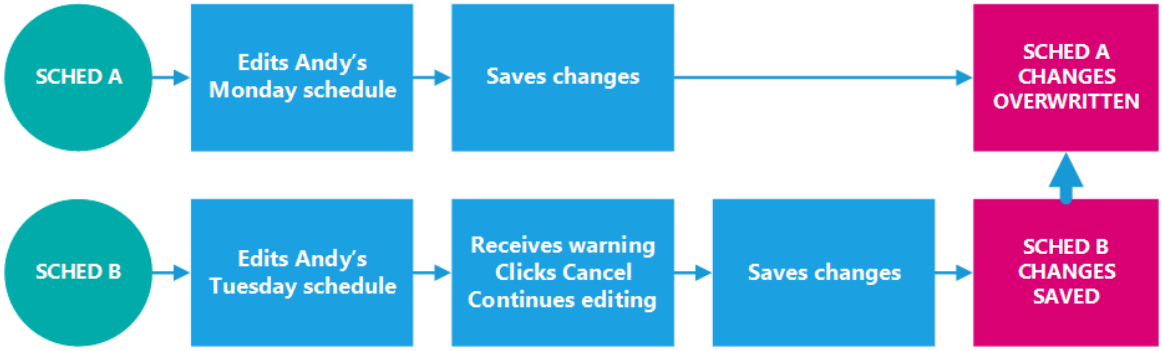
Se le pianificazioni degli agenti vengono modificate e salvate da un altro utente o se un flusso di lavoro automatizzato approva una richiesta che influisce sulla settimana pianificata mentre si visualizza e si modifica la pianificazione dell'agente, si riceverà un messaggio di avviso che indica che la pianificazione è stata modificata. Hai quindi due opzioni tra cui scegliere.

- È possibile aggiornare la visualizzazione della pianificazione, con conseguente perdita delle modifiche non salvate.
- È possibile annullare il messaggio, con conseguente sovrascrittura delle modifiche apportate da un altro utente alla pianificazione quando si salvano le modifiche. Ciò si verifica solo se entrambi lavoravano sulla stessa pianificazione dell'agente.

Di seguito sono riportati esempi di ciò che accade quando due utenti modificano la pianificazione della stessa settimana.

ESEMPIO

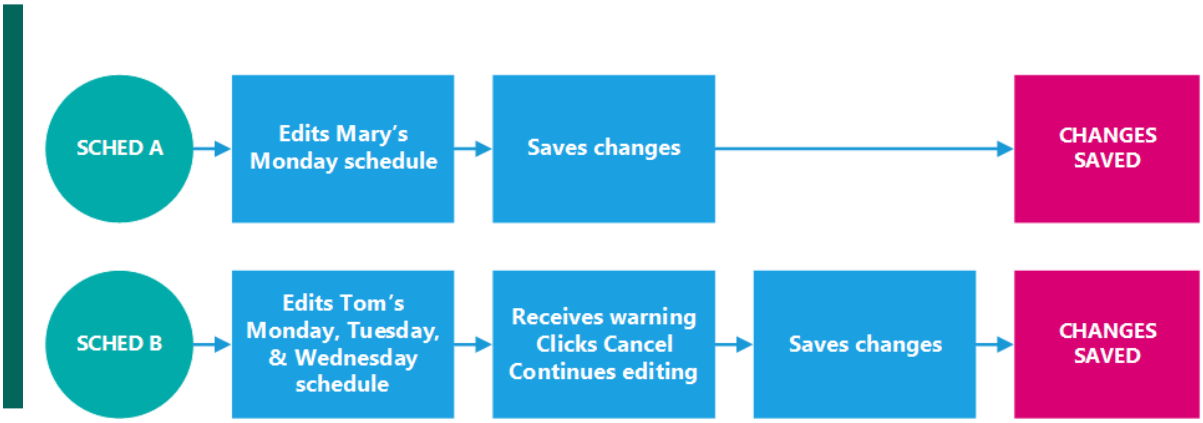
L'utilità di pianificazione A modifica la pianificazione del lunedì di Andy e salva tali modifiche. L'utilità di pianificazione B sta modificando contemporaneamente la pianificazione del martedì di Andy e riceve il messaggio di avviso. L'utilità di pianificazione B fa clic su Annulla, quindi completa e salva le modifiche. La versione dell'Utilità di pianificazione B della pianificazione di Andy per la settimana viene salvata e le modifiche apportate dall'Utilità di pianificazione A vengono sovrascritte.



ESEMPIO

L'utilità di pianificazione A modifica la pianificazione del lunedì di Mary e salva tali modifiche. L'utilità di pianificazione B modifica contemporaneamente la pianificazione del lunedì, del martedì e del mercoledì di Tom e riceve il messaggio di avviso.
L'utilità di pianificazione B fa clic su Annulla e completa e salva le modifiche in base alla pianificazione di Tom. Le modifiche apportate dall'utilità di pianificazione A alla pianificazione di Mary non sono influenzate dalle modifiche apportate alla pianificazione di Tom, pertanto le

modifiche apportate alle pianificazioni di Mary e Tom vengono salvate.



Modifiche ed elenco Eccezioni assegnate

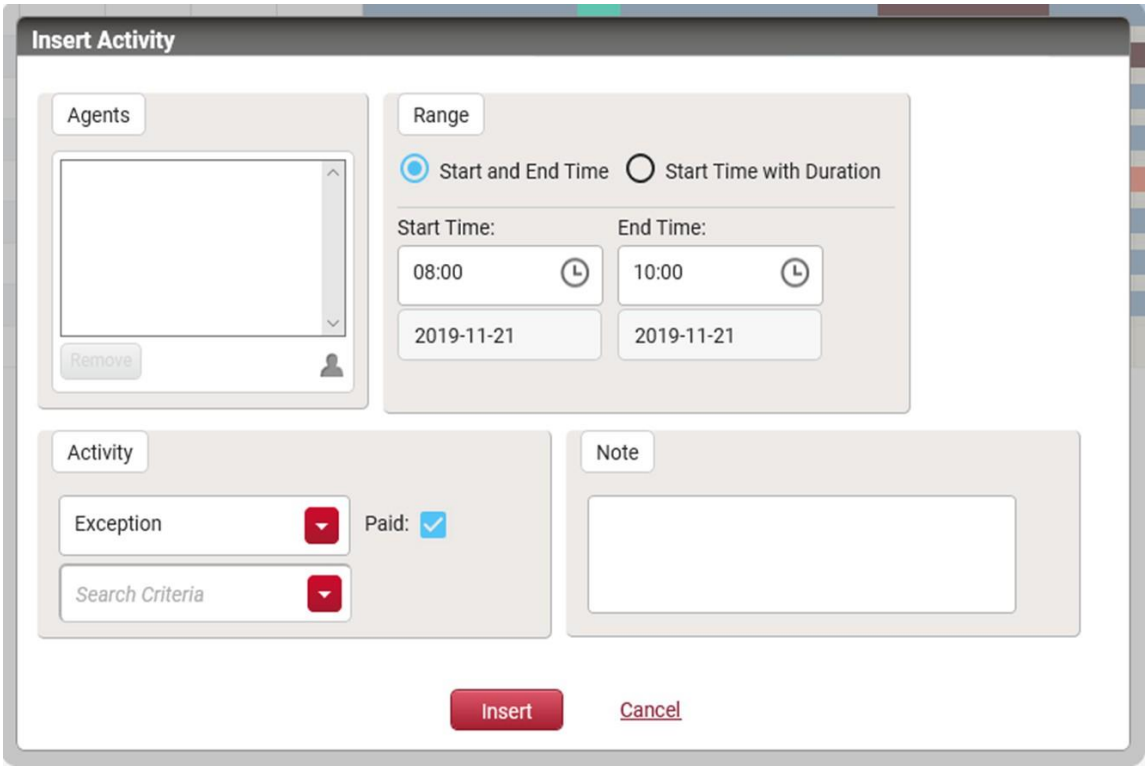
Quando si modifica o si elimina un'attività di eccezione assegnata nella pianificazione di un agente, tali modifiche vengono riflesse nell'elenco Eccezioni assegnate visualizzato nella pagina Utenti dell'agente (vedere Creare e modificare utenti). Ciò garantisce che, quando viene eseguita una nuova pianificazione, le eccezioni assegnate modificate vengano incluse nella nuova pianificazione.

Esistono alcune eccezioni a ciò che verrà visualizzato nell'elenco Eccezioni assegnate in fase di modifica. Questi includono:

- Attività create prima della versione 10.4
- Attività di mentoring
- Pianifica le attività commerciali
- Pianifica ripristini della cronologia

Inserire un'attività

La finestra di dialogo Inserisci attività consente di aggiungere un'attività alle pianificazioni degli agenti.



Attenersi alla seguente procedura per inserire un'attività nelle pianificazioni di uno o più agenti.

> **Nota** Se la funzione di avviso di conflitto di pianificazione dell'agente non è abilitata (vedere di seguito), eventuali attività in conflitto parziali o intere verranno sovrascritte dalla nuova attività inserita.

Inserire un'attività (avviso di conflitto pianificazione agente non abilitato)

1. Nella pagina Pianificazioni agenti, visualizzare la pianificazione dell'agente per il gruppo di code di servizio, la coda dei servizi, la mappatura delle competenze, il team o il raggruppamento personalizzato desiderato.
2. Scegliere **Azioni > Inserisci attività** dalla barra degli strumenti Pianificazioni agenti oppure fare clic con il pulsante destro del mouse sulla pianificazione di un agente e selezionare **Inserisci** per visualizzare la finestra di dialogo Inserisci attività con l'agente già selezionato.
3. Completare i campi della finestra di dialogo come descritto nella tabella seguente, quindi fare clic su **Inserisci** per inserire la nuova attività nelle pianificazioni degli agenti.
4. Fare clic su **Salva** per salvare la modifica di pianificazione.

Nella tabella seguente vengono descritti i campi della finestra di dialogo Inserisci attività.

Campo	Descrizione
Agenti	Gli agenti coinvolti in questa attività. Fare clic sul campo Selezione agente per scegliere uno o più agenti dall'elenco. In questo elenco vengono visualizzati solo gli agenti assegnati al team nella vista principale.
Pulsante Rimuovi	Selezionare uno o più agenti e fare clic su questo pulsante per rimuoverli dal campo lista.
Intervallo	Scegli un'opzione per l'intervallo di date.
Ora di inizio	Immettere l'ora e la data di inizio dell'attività. ▪ Campo Ora: visualizza 00:00 per impostazione predefinita. È possibile digitare l'ora di inizio con incrementi di un minuto nel campo dell'ora oppure selezionare l'ora di inizio dall'elenco a discesa con incrementi di 15 minuti. ▪ Campo data: la data scelta per l'attività. La data predefinita è oggi.
Durata	Durata dell'attività in ore e minuti. Questa opzione viene visualizzata solo quando si seleziona Ora di inizio con durata.
Ora di fine	Immettere l'ora e la data di fine dell'attività. ▪ Campo Ora: visualizza 00:00 per impostazione predefinita. È possibile digitare l'ora di fine con incrementi di un minuto nel campo dell'ora oppure selezionare l'ora di fine dall'elenco a discesa con incrementi di 15 minuti. ▪ Campo data: la data scelta per l'attività. La data predefinita è domani.
Attività	Selezionare il tipo di attività da inserire nel programma. **Nota** Se si seleziona Eccezione, l'eccezione viene salvata nell'elenco Eccezioni assegnate dell'agente nella pagina Utenti dell'agente e verrà incluso se la pianificazione viene rieseguita. Inoltre, l'inserimento di eccezioni dalla pagina Pianificazioni agenti non creerà un'eccezione per tutto il giorno, ma piuttosto eccezioni parziali.
Criteri di ricerca	Selezionare il tipo di attività specifico. Il campo Seleziona tipo viene visualizzato solo per le attività che possono essere specificate ulteriormente.

Campo	Descrizione
Metadati dell'attività	(Opzionale) Assegna o rimuove un valore di metadati da, l'attività. L'assegnazione o la rimozione di un valore di metadati qui sostituisce il valore di metadati predefinito assegnato durante la configurazione dell'attività. Per ulteriori informazioni sulla configurazione dei valori dei metadati, vedere Gestire i valori dei metadati delle attività.
Pagato	Seleziona la casella di controllo A pagamento se l'attività pianificata viene conteggiata ai fini del numero di ore lavorate dall'agente durante la settimana. La casella di controllo è selezionata o deselezionata per impostazione predefinita a seconda dell'attività selezionata.
Nota	(Opzionale) Inserisci il testo per descrivere ulteriormente l'attività. Questo campo viene visualizzato solo se l'attività selezionata è un'eccezione o un progetto.

Avvisi di conflitto pianificati dall'agente

Se la funzione di avviso di conflitto di pianificazione dell'agente nella pagina Impostazioni globali WFM è abilitata (vedere Configurare le impostazioni di WFM a livello di sistema), si riceverà un messaggio di avviso se si modifica una pianificazione in modo che la modifica apportata determini un conflitto con la pausa, il pranzo, il progetto o l'eccezione di un agente. La modifica può essere il risultato del trascinamento della selezione dell'attività di un agente, dell'inserimento di un'attività per uno o più agenti o della ricerca di orari ottimali.

Ad esempio, se si inserisce un'attività nelle pianificazioni di più agenti e uno di questi agenti ha un conflitto di pianificazione con la nuova attività, viene visualizzato questo messaggio:

Puoi ignorare il conflitto, gestirlo manualmente o annullare la modifica.

Se si sceglie di ignorare il conflitto, l'attività che si sta inserendo sovrascriverà completamente o parzialmente l'attività pianificata in precedenza dell'agente. Ad esempio, se un agente ha un pranzo di mezz'ora programmato per le 9.30 AM alle 10.00 AM e l'attività che stai inserendo va dalle 9.15 AM alle 9.45 AM, la pausa pranzo dell'agente viene ridotta di 15 minuti alle 9.45 AM alle 10.00 AM.

Se si sceglie di annullare la modifica della pianificazione, l'azione Inserisci attività viene annullata completamente. È possibile ricominciare utilizzando un orario diverso per l'attività.

Se si sceglie di gestire il conflitto manualmente, viene data la possibilità di modificare la pianificazione dell'agente trascinando l'attività in conflitto in un altro momento in modo che il conflitto venga risolto. In questo stesso esempio, la pausa pranzo dell'agente può essere trascinata a partire dalle 10:00 AM anziché dalle 9:30 AM per evitare conflitti con l'attività inserita.

Dopo aver spostato l'attività in conflitto, fare clic su Riprova per inserire l'attività nella pianificazione dell'agente in conflitto. Se non è più presente alcun conflitto, l'attività viene inserita ed è possibile fare clic su Salva per finalizzare la modifica della pianificazione.

Inserire un'attività che scelga di ignorare i conflitti

1. Nella pagina Pianificazioni agenti, scegliere **Azioni > Inserisci attività** dalla barra degli strumenti Pianificazioni agenti oppure fare clic con il pulsante destro del mouse in un punto qualsiasi della pagina Pianificazione e selezionare **Inserisci** per visualizzare una finestra di dialogo Inserisci attività vuota.
2. Completare i campi della finestra di dialogo come desiderato e fare clic su **Inserisci** per inserire la nuova attività nella pianificazione dell'agente.
3. In caso di conflitti, fare clic su **Sostituisci** nel messaggio di avviso per ignorare i conflitti e inserire la nuova attività sopra le attività in conflitto.
4. Fare clic su **Salva** per salvare la modifica di pianificazione.

Inserire un'attività scegliendo di gestire manualmente i conflitti

1. Nella pagina Pianificazioni agenti, scegliere **Azioni > Inserisci attività** dalla barra degli strumenti Pianificazioni agenti oppure fare clic con il pulsante destro del mouse in un punto qualsiasi della pagina Pianificazione e selezionare **Inserisci** per visualizzare una finestra di dialogo Inserisci attività vuota.
2. Completare i campi della finestra di dialogo come desiderato e fare clic su **Inserisci** per inserire la nuova attività nella pianificazione dell'agente.
3. In caso di conflitti, fare clic su **Gestione**manuale nel messaggio di avviso. Le pianificazioni degli agenti vengono caricate con le pianificazioni in conflitto appuntate nella parte superiore della pagina, contrassegnate da un punto esclamativo in un cerchio rosso.
4. Spostare le attività necessarie per eliminare i conflitti. Per ulteriori informazioni sulle attività di spostamento, vedere Modifica le pianificazioni con il drag and drop.

5. Una volta risolti tutti i conflitti, fare clic su **Riprova** sulla barra degli strumenti per inserire la nuova attività nelle pianificazioni degli agenti in conflitto.

   > **Nota** Se esistono alcune pianificazioni dell'agente che si preferisce ignorare anziché gestire manualmente, lasciarle in conflitto quando si fa clic su Riprova. Riceverai un altro messaggio di avviso.
   >
   > Scegliere **Ignora** per ignorare quelle pianificazioni particolari.

6. Fare clic su **Salva** per salvare la modifica di pianificazione.

Assegnazioni di tempo libero e considerazioni sul piano di vacanza

Webex WFO non consente agli utenti di inviare richieste di permessi per date passate. Per classificare correttamente l'assenza di un agente come tempo libero, è possibile decidere di inserire un'eccezione nella pianificazione dell'agente dopo l'assenza.

Tuttavia, Webex WFO non elabora sempre un'eccezione che un supervisore inserisce nella pianificazione di un agente dopo un'assenza nello stesso modo in cui elabora una richiesta di tempo libero che un agente invia prima dell'assenza tramite messaggistica.

Questa differenza interessa quanto segue:

- Assegnazioni di tempo libero: Webex WFO non sottrae un'eccezione inserita in una pianificazione passata dal totale corrente delle assegnazioni di tempo rimanenti. Questo è vero anche se l'eccezione è associata a un tipo di vacanza.
- Tempo di ferie: se Webex WFO è integrato con un HRMS, non sottrae un'eccezione inserita in una pianificazione passata dal totale delle ferie rimanenti. Questo totale corrente viene aggiornato solo una volta al giorno importando i dati delle ferie dall'HRMS.

Nella tabella seguente viene riepilogato il modo in cui le richieste di tempo libero prima di un'assenza e gli inserimenti di eccezioni dopo un'assenza vengono sottratti dai totali correnti nei sistemi integrati con HRMS e non integrati con HRMS.

Totale	Richiesta di tempo libero prima	Inserimento eccezioni dopo
Tempo di vacanza	HRMS: sottratto	HRMS—Non sottratto
	Non-HRMS: sottratto	Non-HRMS—Sottratto
Assegnazioni di tempo libero	HRMS: sottratto	HRMS: non sottratto
	Non-HRMS: sottratto	Non-HRMS: non sottratto

Eliminare un'attività

È possibile eliminare un'attività dalla pianificazione di un agente inserendo un'altra attività con le stesse ore di inizio e fine.

> **ESEMPIO** A un agente è assegnata un'eccezione alla riunione del team nella sua pianificazione che va dalle 9:00 alle 10:00 AM del martedì. Tuttavia, dopo l'esecuzione della pianificazione, la riunione del team viene annullata. Al fine di
> Rimuovere la riunione del team dalla pianificazione dell'agente, lo strumento di pianificazione inserisce l'orario di servizio che va dalle 9:00 alle 10:00 AM del martedì.

Se l'attività è un'eccezione assegnata, può anche essere rimossa eliminandola dalla tabella Eccezioni assegnate nella pagina Utenti dell'agente (vedere Gestire gli utenti). Tuttavia, questo lascia un vuoto in cui non è pianificato nulla per l'intervallo in cui si trovava l'eccezione. Affinché l'agente rimanga pianificato in modo continuativo senza interruzioni, è necessario effettuare una delle seguenti operazioni:

- Eseguire nuovamente la pianificazione.
- Aprire la pagina Pianificazioni agenti e riempire la parte vuota con un'altra attività oppure trascinare l'attività In servizio a sinistra o a destra per colmare lo spazio.

> **BEST PRACTICE** Eliminare sempre le attività dalla pagina Pianificazioni agenti e non dalla tabella Eccezioni assegnate. L'unico motivo per cui è possibile eliminare un'eccezione dall'elenco Assegnato
> La tabella delle eccezioni indica che l'eccezione è stata creata nella versione 10.3 o precedente. Queste eccezioni non vengono aggiornate o eliminate automaticamente quando vengono modificate o eliminate nella versione 10.4.

Modifica le pianificazioni con il trascinamento della selezione

È possibile modificare gli orari di inizio e fine della pianificazione di un agente e spostare le attività pianificate all'interno della pianificazione di un giorno utilizzando le tecniche di trascinamento della selezione.

Con le pianificazioni visualizzate nella vista Ora, fare doppio clic sulla barra di pianificazione dell'agente per avviare l'azione di trascinamento della selezione. Quando si esegue questa operazione, la barra di pianificazione si divide in due. L'ora generale, ad esempio In Service Time, diventa la barra inferiore e l'ora specifica, ad esempio eccezioni e interruzioni, diventa la barra superiore.

- Usa il cursore per trascinare le estremità della barra inferiore a sinistra e a destra per modificare gli orari di inizio e fine del turno.
- Nella barra superiore, usa il cursore per trascinare un'attività pianificata in una nuova ora.

Per impostazione predefinita, le modifiche di pianificazione vengono ancorate a incrementi di cinque minuti. Per apportare modifiche con incrementi di un minuto, tenere premuto il tasto Maiusc mentre si trascina (rilasciare il pulsante del mouse prima che il tasto Maiusc o la modifica della pianificazione torni indietro a incrementi di cinque minuti).

Nota Non è possibile spostare un'eccezione di evento di pianificazione dinamica che non rientra nel tempo di servizio dell'agente.

È necessario fare clic su **Salva** per salvare le modifiche apportate alla pianificazione. Se si desidera annullare le modifiche apportate ma non ancora salvate, selezionare **Ignora modifiche** dall'elenco a discesa Azioni oppure fare clic sul pulsante Aggiorna del browser per ricaricare la pagina con la pianificazione originale.

Aggiungere e modificare note attività

Le note possono essere allegate alle attività di progetto e di eccezione nella pianificazione di un agente. Queste note contengono ulteriori informazioni sull'attività. È possibile aggiungere una nota o modificare una nota esistente a un'attività pianificata dalla pagina Pianificazioni agenti.

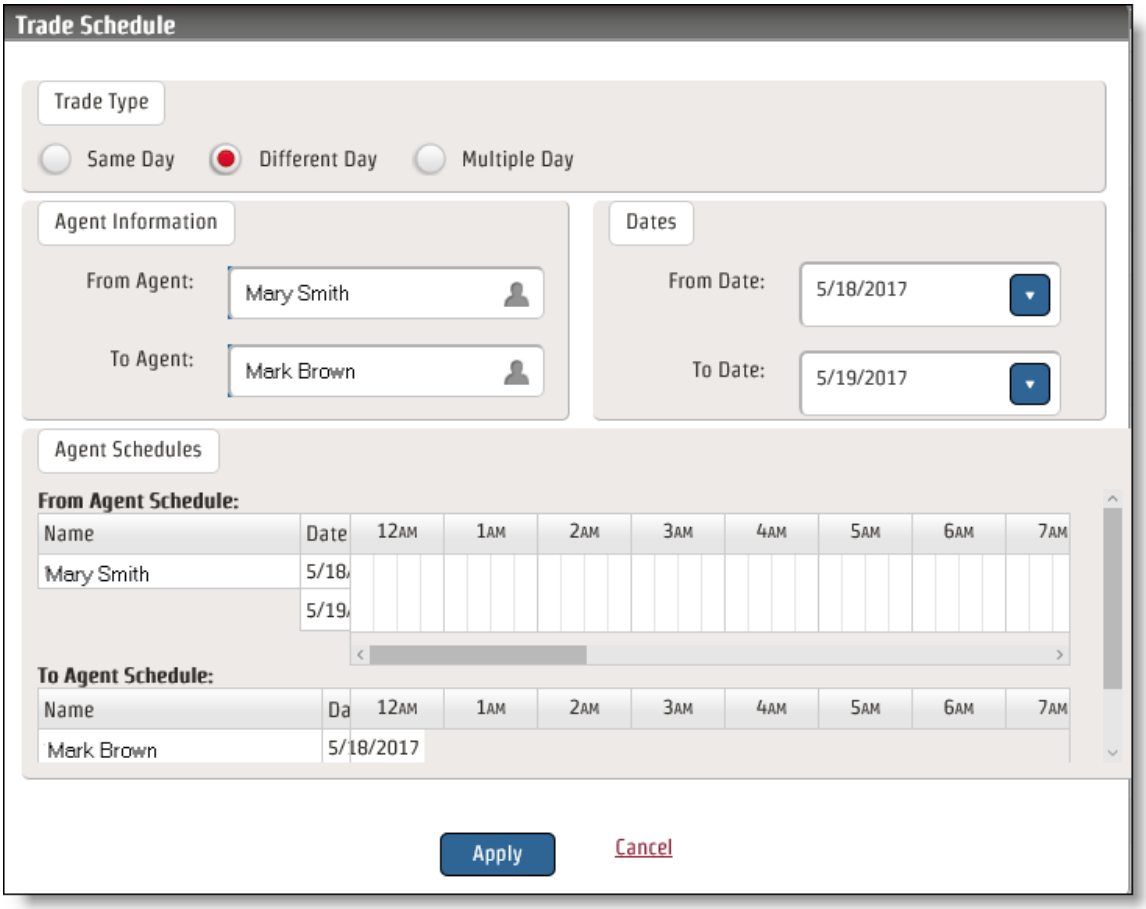
> **Nota** Se si è soggetti a una regola di modifica della pianificazione che limita la possibilità di apportare modifiche alle note attività su eccezioni e progetti, è possibile visualizzare le note attività esistenti passando il mouse sul pulsante
> Ma non è possibile modificarli. Se si inserisce un'eccezione o un progetto nella programmazione, non è possibile aggiungervi una nota attività.

Aggiungere o modificare una nota attività

1. Durante la visualizzazione della pagina Pianificazioni agenti nella vista oraria, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'attività desiderata nella pianificazione di un agente.
2. Nel menu a comparsa risultante, selezionare **Modifica nota**.
3. Nella finestra di dialogo Modifica nota, aggiungere una nota o modificare la nota esistente.
4. Fai clic su Aggiorna .
5. Fare clic su **Salva** per salvare la pianificazione aggiornata.

Fai trading sugli orari di due agenti

La finestra di dialogo Pianificazione commerciale consente di negoziare pianificazioni tra due agenti.



Puoi scambiare programmi per lo stesso giorno, giorni diversi o più giorni. L'orario programmato rimane dov'è, perché si basa sulle esigenze di copertura. Ciò che cambia è quale agente lavora nelle ore pianificate.

Quando l'agente di trading pianifica che attraversano la mezzanotte, l'agente è programmato per iniziare a lavorare il giorno in cui inizia il programma.

Nella tabella seguente vengono descritti i campi della finestra di dialogo Calendario commerciale.

Campo	Descrizione
Tipo di operazione	Tipo di operazione per questa azione. Le opzioni disponibili sono le seguenti: ▪ Stesso giorno: pianifica gli scambi nello stesso giorno. Quando si sceglie questa opzione, viene visualizzato il campo Data pianificazione. Questa opzione è selezionata per impostazione predefinita. Ad esempio, puoi utilizzare questa opzione per scambiare gli orari delle 07:00–15:00 dell'Agente A con quelli dell'Agente B delle 09:00–17:00

Campo	Descrizione
	Programma lo stesso giorno. ▪ Giorni diversi: pianifica gli scambi su due giorni. Quando si sceglie questa opzione, vengono visualizzati i campi Da data e A data. Questa opzione funziona esattamente come l'opzione Stesso giorno, solo in due giorni separati. ▪ Giorni multipli: scambia pianificazioni di più giorni. Quando si sceglie questa opzione, vengono visualizzati i campi Data di inizio e Data di fine. Ad esempio, se scegli il 23/01/2019 nel campo Data di inizio e il 27/01/2019 nel campo Data di fine, scambierai gli orari dal lunedì al venerdì dell'agente A con gli orari dal lunedì al venerdì dell'agente B.
Informazioni sull'agente	Gli agenti coinvolti nel commercio: ▪ Da agente: il primo agente di cui si desidera negoziare il programma ▪ All'agente: il secondo agente di cui si desidera negoziare il programma Solo gli agenti assegnati al team nella vista principale vengono visualizzati nell'elenco Da agente o Ad agente.
Datteri	Le date coinvolte nel commercio. Le possibili date commerciali sono le seguenti: ▪ Data pianificazione: la data in cui desideri scambiare gli orari. Digita la data manualmente o fai clic sul campo e scegli la data dal popup Calendario. ▪ Data di partenza: la prima data pianificata coinvolta nello scambio. ▪ Fino ad oggi: la seconda data pianificata coinvolta nello scambio. ▪ Data di inizio: il primo giorno del turno di lavoro che desideri scambiare. ▪ Data di fine: l'ultimo giorno del turno di lavoro che desideri scambiare.
Pianificazioni degli agenti	La pianificazione per entrambi gli agenti, visualizzata affiancata. Questi consentono di Confrontare le pianificazioni degli agenti prima di fare clic su Applica. ▪ Dalla pianificazione dell'agente: la pianificazione corrente del primo agente

Campo	Descrizione
	▪ Alla pianificazione dell'agente: la pianificazione corrente del secondo agente Vengono fornite informazioni sulla disponibilità dell'agente, Team, fuso orario, eccezioni, coda di servizio, turni sovrapposti e mappatura delle competenze per aiutarti a decidere se il commercio è fattibile.

Pianificazioni commerciali tra due agenti

1. Fare clic su **Actions > Trade Schedule** per visualizzare la finestra di dialogo Trade Schedule.
2. Completare i campi.
3. Fai clic su **Applica**. I programmi scambiati vengono applicati immediatamente al programma di produzione.

> **NOTA** Per le pianificazioni di negoziazione, entrambi gli agenti devono essere inclusi in una pianificazione che è stata eseguita per l'intervallo di tempo dell'operazione.

Copiare le attività di pianificazione

La pagina Copia attività pianificate consente di copiare le attività pianificate in diversi modi. È possibile:

- Copiare le attività dalla pianificazione di un agente in un determinato giorno alle pianificazioni di altri agenti in giorni selezionati
- Copia le pianificazioni di più agenti da giorni specifici in una settimana specifica ad altre settimane

La funzione di copia sostituisce le attività di pianificazione di destinazione all'interno degli intervalli di tempo selezionati con le attività dell'agente di origine. Tutte le attività di eccezione assegnate che vengono copiate vengono visualizzate automaticamente nella tabella Eccezioni assegnate degli agenti di destinazione nella pagina Utenti degli agenti e verranno visualizzate nelle pianificazioni degli agenti di destinazione se la pianificazione viene rieseguita.

> **Nota** Non selezionare attività con intervalli di tempo sovrapposti quando si copia una data in più giorni. Ad esempio, se si tenta di copiare un turno di AM dalle 19:00 alle 17:30 e c'è anche un turno di 12:000 AM-7
> Attività PM non disponibile è possibile selezionare per la copia, quindi la parte del turno di AM 12 AM–5:30 apparirà solo l'ultimo giorno selezionato per la copia. La ragione di ciò è che l'attività Non disponibile sovrascrive la parte AM 12 AM-5:30 del turno del giorno precedente mentre Webex WFO stabilisce le attività per il giorno corrente.

> **NOTA**
> Se si copiano attività da agenti di origine che supportano code di servizio diverse da quelle degli agenti di destinazione, tenere presente che tali attività potrebbero essere eliminate dalle

pianificazioni degli agenti di origine quando viene eseguita una pianificazione futura per le relative code di servizio. Per evitare questo problema, è possibile eseguire una delle operazioni

seguente:

- Copiare l'attività da un agente di origine con le stesse code di servizio nel proprio turno dell'agente di destinazione.
- Assegnare l'attività all'agente di destinazione ed eseguire la pianificazione.

Copia attività di pianificazione utilizza il fuso orario di pianificazione assegnato all'agente di origine durante la copia delle attività. Le attività copiate vengono visualizzate automaticamente nella pianificazione dell'agente di destinazione nel fuso orario visualizzato dell'agente di destinazione.

Nota Se le attività copiate sono state create in una versione precedente alla versione 10.3, la tabella delle eccezioni assegnate non viene aggiornata e, se la pianificazione viene rieseguita, le eccezioni copiate non vengono visualizzate.
Tuttavia, le eccezioni copiate vengono riflesse in Esplora dati per gli agenti di destinazione.

Prerequisiti

- Autorizzazioni Amministra WFM, Amministra pianificazioni o Modifica pianificazioni

Procedure

Copiare le attività pianificate di un agente nelle pianificazioni di altri agenti (attività di copia)

Le attività copiate dalla pianificazione di origine sovrascrivono le attività che sono interamente comprese negli stessi intervalli nelle pianificazioni di destinazione. Le pianificazioni di destinazione che contengono attività sovrapposte (ma non completamente incluse) vengono tagliate in modo che la parte sovrapposta venga rimossa e la parte non sovrapposta rimanga. Le attività di pianificazione di destinazione che non si sovrappongono o non sono incluse in alcuna attività di origine rimarranno invariate nelle pianificazioni di destinazione. Le attività copiate vengono copiate nel fuso orario di visualizzazione dell'utente copiatore.

1. Seleziona l'opzione **Copia delle attività pianificate di un agente da una data ad altre agenti/date** opzione.
2. **Nella sezione Pianificazione** di origine, selezionare l'agente di cui si desidera copiare la pianificazione e la data di tale pianificazione. La **tabella Pianificazione** viene quindi compilata con la pianificazione dell'agente in tale data.
3. Selezionare le caselle di controllo accanto alle attività che si desidera copiare.

> **NOTA** Se l'agente dispone di attività non disponibili o disponibili che attraversano la mezzanotte nel fuso orario di visualizzazione, tali attività vengono interrotte a mezzanotte quando vengono visualizzate nella pagina. Questo
> Impedisce la copia delle attività che si estendono su più date. Le attività che superano i due giorni dalla mezzanotte sono al di fuori dell'intervallo di tempo consentito e non vengono copiate.

4. **Nella sezione Pianificazioni** di destinazione, selezionare gli agenti e le date in cui si desidera copiare le attività selezionate. Se non esiste una pianificazione per una settimana di destinazione, i segnaposto verranno aggiunti in base alle esigenze.
5. Fai clic su **Copia**.

Copiare le attività pianificate di più agenti in altre settimane (copiare i turni)

Lo spostamento di origine per un giorno della settimana sovrascrive completamente il turno di destinazione in quel giorno della settimana. I giorni target che non sono stati pianificati nel turno di origine rimangono invariati. Se in una data prevista non sono previste attività pianificate e se le attività di origine non contengono uno spostamento da posizionare in questo giorno, il giorno viene popolato con attività non disponibili. Le attività copiate vengono copiate nel fuso orario visualizzato degli agenti copiati.

1. Seleziona l'opzione **Copia le pianificazioni giornaliere di uno o più agenti da una settimana all'altra settimana**
   opzione.
2. **Nella sezione Pianificazioni** di origine, selezionare gli agenti di cui si desidera copiare le pianificazioni e la settimana di pianificazione. Indipendentemente dal giorno della settimana inserito nel **campo Settimana** , viene visualizzato il primo giorno della settimana configurato.
3. **Nella tabella Giorni** selezionare i giorni specifici della settimana di cui si desidera copiare le pianificazioni. Per impostazione predefinita, viene selezionato ogni giorno della settimana.
4. Nella sezione Pianificazioni di destinazione, selezionare le settimane in cui si desidera copiare le pianificazioni. Quando si fa clic su un giorno qualsiasi di una settimana, la data del primo giorno della settimana viene immessa nel riquadro Assegnato. Per rimuovere una settimana, selezionarla e fare clic su **Rimuovi**.

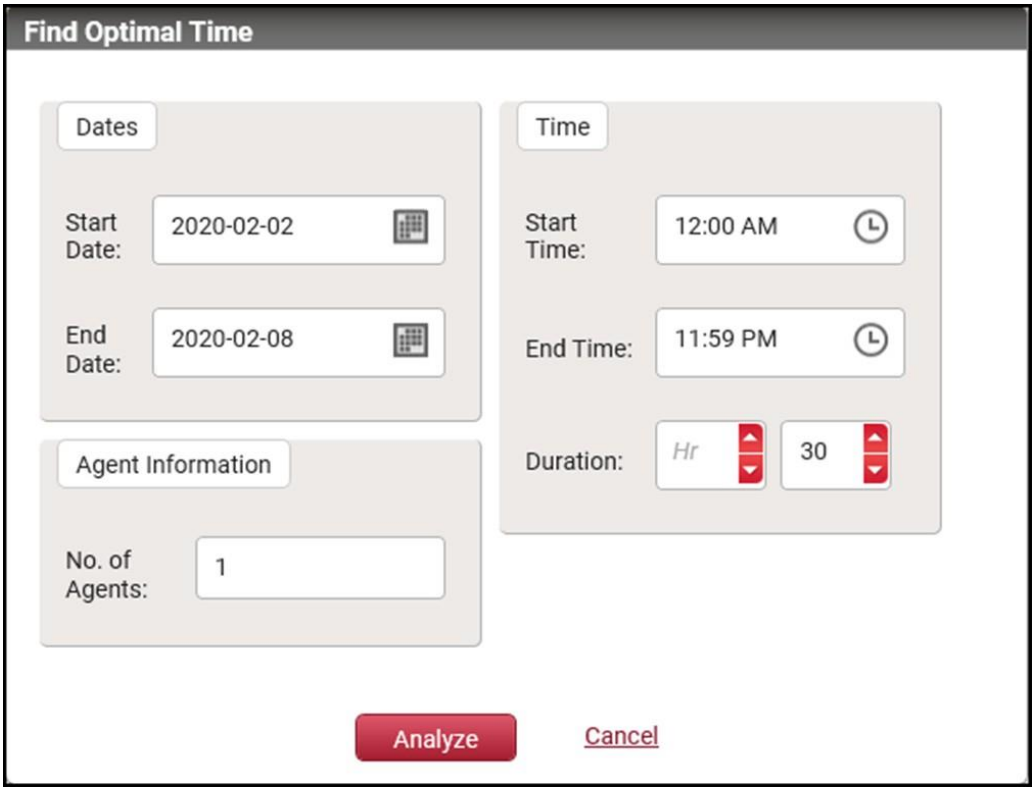
   > **NOTA** Gli attributi della data di spostamento che si sta copiando vengono trasferiti fino alla data di destinazione, pertanto un turno di mezzanotte da mercoledì a giovedì sarà da mercoledì a giovedì nella destinazione
   > settimana.

5. Fai clic su **Copia**.

Trova il momento migliore per un'attività

La finestra di dialogo Trova ora ottimale consente di trovare il momento migliore nella pianificazione dell'agente per inserire un'attività in modo che abbia il minor impatto possibile sul livello di servizio. Per

inserire un'attività, è necessario selezionare una coda di servizio nella pagina Pianificazioni agenti con una previsione e una pianificazione.



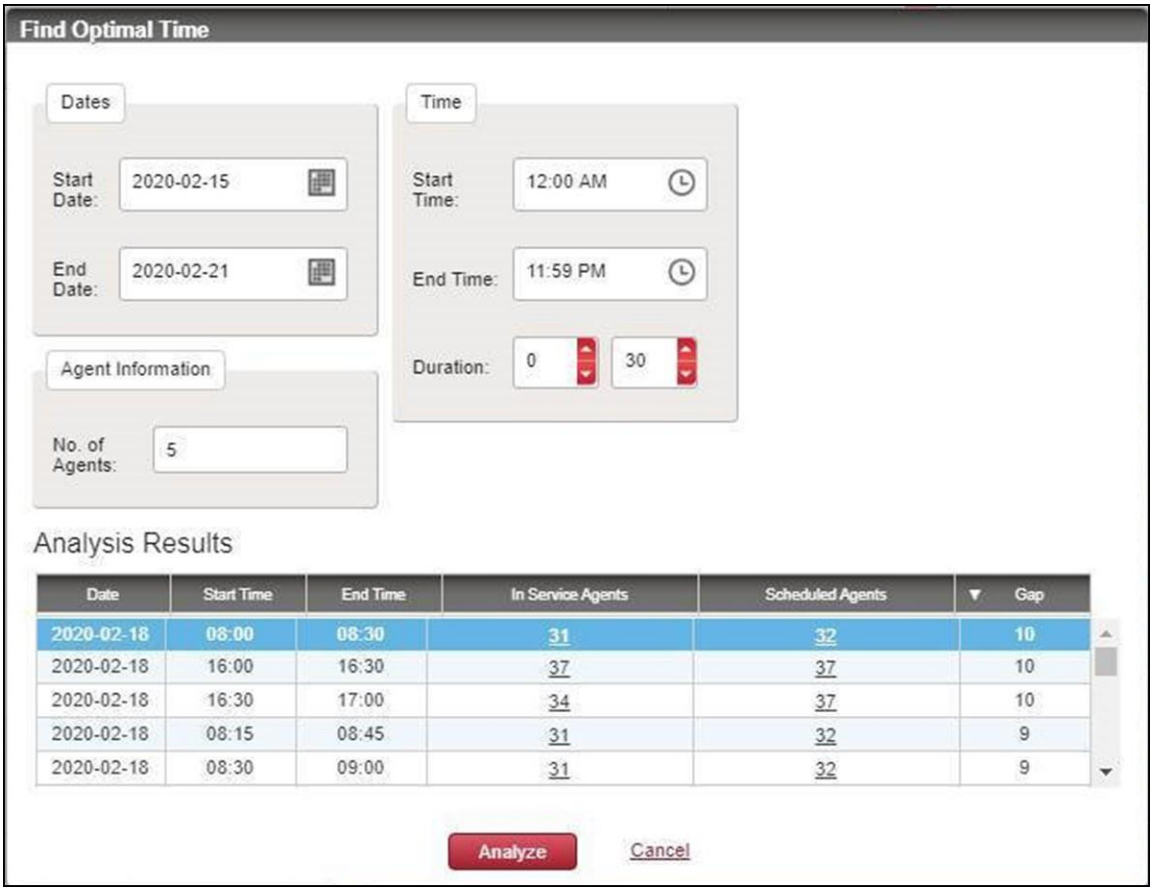
Nella tabella seguente vengono descritti i campi della finestra di dialogo Trova ora ottimale.

Campo	Descrizione
Data di inizio	Data di inizio dell'intervallo di date in cui deve svolgersi l'attività. Per impostazione predefinita, questo è il primo giorno della settimana di cui si sta visualizzando la pianificazione. Puoi scegliere una data entro questa settimana. Se si desidera scegliere una data in una settimana futura, è necessario visualizzare tale settimana nella pagina Pianificazioni agenti.
Data di fine	Data di fine dell'intervallo di date in cui deve svolgersi l'attività. Per impostazione predefinita, questa è la fine della settimana di cui si sta visualizzando la pianificazione. Puoi scegliere qualsiasi data all'interno della settimana. Se si desidera scegliere una data in una settimana futura, è necessario visualizzare tale settimana nella pagina Pianificazioni agenti.
Ora di inizio	La prima ora in cui l'attività può iniziare.
Ora di fine	Ora dell'ultima volta in cui l'attività può iniziare.

Campo	Descrizione
Durata	La quantità di tempo che l'attività dovrebbe durare.
No. di Agenti	Numero di agenti che si desidera eseguire l'attività.

Per trovare un orario ottimale:

1. Completare i campi della finestra di dialogo Trova ora ottimale.
2. Fare clic su Analizza. WFM trova i momenti migliori per l'attività e li elenca nel riquadro a comparsa Risultati analisi.

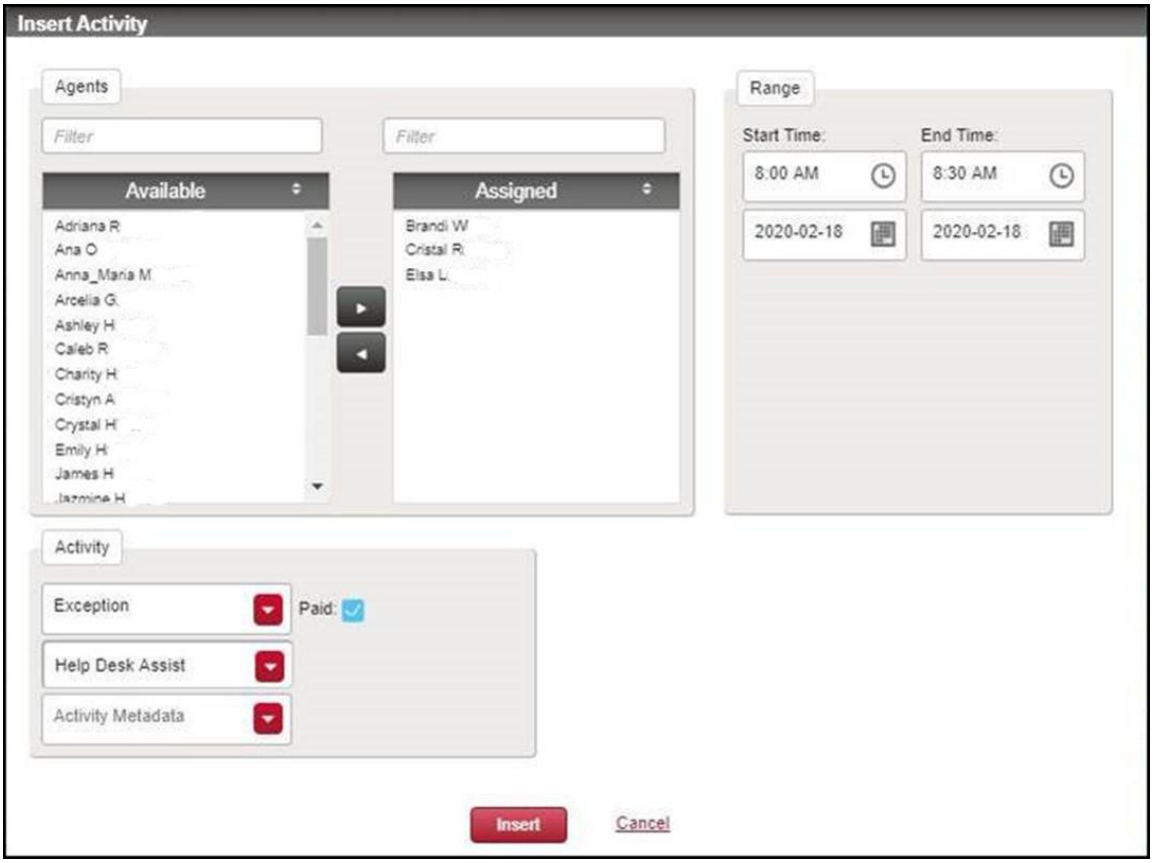


Nella tabella dei risultati dell'analisi sono elencate le fasce orarie dei candidati per l'attività. I campi della tabella sono i seguenti.

Campo	Descrizione
Data	Data dell'intervallo di tempo.
Ora di inizio	Ora di inizio dell'intervallo di tempo.
Ora di fine	Ora di fine dell'intervallo di tempo.
Agenti in servizio	Il numero di agenti che sono in servizio per l'intera durata del Fascia oraria.
Agenti pianificati	Numero di agenti pianificati durante l'intervallo di tempo. Questi Gli agenti possono essere pianificati per qualsiasi attività, inclusi in servizio, interruzione, eccezione, progetto e così via.
Divario	Il divario positivo o negativo tra il numero di agenti previsti e gli agenti pianificati effettivi. Un numero positivo indica un eccesso di personale e un numero negativo indica carenza di personale. Si noti che ciò non tiene conto del numero di agenti previsti con il restringimento applicato.

Utilizzare il valore dello spazio per decidere quale intervallo di tempo utilizzare per l'attività. Per impostazione predefinita, il momento ottimale (la differenza maggiore tra agenti in servizio e agenti previsti) viene visualizzato nella prima riga dell'elenco dei risultati dell'analisi. Se il numero è negativo, provare ad aumentare l'intervallo di date di inizio/fine o a ridurre il numero di agenti necessari.

Una volta deciso, fare clic sul numero del collegamento ipertestuale nei campi Agenti in servizio o Agenti pianificati nell'intervallo di tempo selezionato. Viene visualizzata la finestra di dialogo Inserisci un'attività con i campi Intervallo compilati automaticamente in base all'intervallo di tempo selezionato.



Il riquadro Agenti contiene i nomi degli agenti elencati come In Service Agents o Scheduled Agents nella tabella dei risultati dell'analisi.

Per aggiungere l'attività alle pianificazioni degli agenti selezionati:

1. Selezionare gli agenti che si desidera eseguire l'attività.
2. Completare le sezioni Assegnazione eccezioni e Attività.
3. Fare clic su **Inserisci**
4. Fai clic su **Salva**.

Annullare una modifica di pianificazione

La pagina Cronologia pianificazione e ripristino consente di esaminare la cronologia delle revisioni pianificate di un agente e di ripristinare una revisione precedente alla pianificazione corrente.

Nota Per una panoramica di questa funzionalità, vedere Informazioni su Cronologia pianificazione e ripristino,

È possibile accedere alla pagina Cronologia pianificazioni e ripristino in due modi:

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla pianificazione di un agente nella pagina Pianificazioni agenti e scegliere Cronologia pianificazioni dal menu di scelta rapida. Viene visualizzata la pagina con i risultati della ricerca per tale agente e la data della pianificazione che si stava visualizzando.
- Passare alla pagina in Gestione applicazioni (Gestione applicazioni > Gestione pianificazioni > pianificare la cronologia e il ripristino). Viene visualizzata la pagina con i risultati della ricerca per la data di pianificazione odierna.

Ricerca nella cronologia delle pianificazioni

Utilizza i criteri di ricerca per trovare la pianificazione dell'agente che desideri ripristinare.

Eseguire ricerche nella cronologia delle pianificazioni per una pianificazione agente specifica

1. Immettere una data di pianificazione specifica o un intervallo di date di pianificazione. Questo è il criterio di ricerca minimo richiesto.
2. Se lo si desidera, aggiungere altri criteri di ricerca, come indicato di seguito. Tutti questi criteri sono facoltativi.

Criteri	Descrizione
Nome agente	Gli agenti nell'elenco a discesa sono agenti attivi nei team del Vista principale. È possibile scegliere di includere gli agenti inattivi nell'elenco selezionando la casella di controllo "Mostra utenti inattivi".
Visualizza fuso orario	Fuso orario utilizzato per la visualizzazione dei risultati della ricerca.
Data revisione	Data in cui è stata effettuata la revisione della pianificazione.
Modificato da	Nome dell'utente che ha modificato la pianificazione.
Tipo di revisione	Tipo di modifica apportata alla pianificazione.
ID evento	ID univoco che identifica ogni pianificazione agente coinvolta in una modifica. **Nota** Se sono presenti più pianificazioni dell'agente che sono state modificate in un'unica modifica salvata, ognuna di queste pianificazioni Ha lo stesso ID evento, ma ID revisione individuali.

3. Fai clic su **Cerca**. I risultati della ricerca vengono visualizzati nella tabella Risultati.
4. Fare clic su **Reimposta** per cancellare i campi dei criteri di ricerca e immettere nuovi criteri di ricerca.

Tabella dei risultati

A seconda dei criteri di ricerca, la tabella Risultati può contenere uno o più riscontri positivi per un agente specifico oppure, se è stata eseguita la ricerca utilizzando l'ID evento, per più agenti. Se sono presenti più riscontri positivi per un singolo agente, l'ID revisione identifica l'ordine in cui sono state apportate le modifiche alla pianificazione di tale agente, con il numero ID di revisione più alto che corrisponde alla modifica più recente.

> **NOTA** Ogni hit di revisione della pianificazione è per un turno. Se un agente ha turni divisi per una data durante l'esecuzione di una pianificazione, ciascuno dei turni ha il proprio successo di revisione della pianificazione. Se la pianificazione di un agente non è stata
> Modificato durante l'esecuzione di una pianificazione, non vi è alcun hit di revisione per tale agente.

La tabella Risultati può essere ordinata in base a qualsiasi colonna della tabella in ordine crescente o decrescente facendo clic sull'intestazione della colonna.

Ripristino di una pianificazione

Ripristinare la pianificazione di un agente a una versione precedente

1. Accedere alla pagina Cronologia pianificazioni e ripristino facendo clic con il pulsante destro del mouse sulla pianificazione dell'agente nella pagina Pianificazioni agenti o accedendo ad essa in Gestione applicazioni.
2. Se è stato effettuato l'accesso alla pagina tramite Gestione applicazioni, utilizzare i campi dei criteri di ricerca per individuare la pianificazione dell'agente che si desidera ripristinare.
3. Nella tabella dei risultati della ricerca, fare clic sul collegamento ipertestuale ID revisione nella riga appropriata.
4. Fare clic su **Ripristina** accanto alla revisione che si desidera ripristinare.

Esempio: ripristino di una pianificazione

Nella tabella Risultati, fare clic sull'ID revisione con collegamento ipertestuale per visualizzare la cronologia pianificata dell'agente. La cronologia della pianificazione mostra tutte le revisioni apportate alla pianificazione dell'agente durante il periodo di conservazione dei dati.

> **Nota** Per ogni revisione di pianificazione visualizzata, viene visualizzata un'ora di tempo non pianificato (marrone con campitura scura) a ciascuna estremità della barra di pianificazione. Questi intervalli di tempo aggiuntivi vengono visualizzati solo per
> Delineare la pianificazione e non vengono ripristinati quando si ripristina una revisione.

Ad esempio, la cronologia della pianificazione per questo agente mostra la pianificazione corrente e tre modifiche:

Riferimento	Descrizione
4	Questa riga mostra la revisione meno recente. Questa versione originale del programma dell'agente ha un'eccezione assegnata (l'attività rosa) programmata per le 9:15 AM.

Riferimento	Descrizione
3	Questa riga mostra la seconda revisione più recente. In questa revisione, l'eccezione assegnata è stata spostata dalle 21:15 AM alle 14:30 e la pausa pranzo (l'attività blu) è stata spostata dalle 23:00 AM alle 12:00.
2	Questa riga mostra la revisione più recente. È sempre identico alla revisione corrente nella riga 1. In questa revisione, l'eccezione assegnata è stata nuovamente spostata alle 13:00 e la pausa pranzo è stata spostata alle 23:00 AM.
1	Questa riga mostra la pianificazione corrente dell'agente. Viene sempre visualizzato nella pagina della cronologia delle pianificazioni in modo da poterlo confrontare con le revisioni precedenti. Quando ci sono molte revisioni, tali righe di revisione possono essere fatte scorrere verso l'alto e verso il basso mentre la pianificazione corrente rimane in vigore.

Se è necessario ripristinare la pianificazione dell'agente alla versione in cui l'eccezione assegnata è alle 14:30 e il pranzo è alle 12:00, è possibile visualizzare la cronologia della pianificazione e fare clic sul pulsante Ripristina nella riga 3. La pianificazione corrente dell'agente viene quindi ripristinata a tale versione. La cronologia pianificata dell'agente ora visualizza una nuova revisione che mostra questa modifica:

Esempio: comportamento durante il ripristino su una pianificazione esistente

Se un intervallo di tempo in cui viene ripristinata una revisione prevede già uno o più turni per l'agente (incluso il tempo disponibile) della durata massima di 24 ore, tali turni vengono sostituiti con l'attività Non disponibile prima dell'applicazione della revisione ripristinata. Ad esempio:

Prima del ripristino	Revisione ripristinata	Dopo il ripristino
Turno 18:00 AM–12:00 Turno 15:00–18:00	9 Turno AM–17:30	6 AM–9 AM non disponibile 9 AM–17:30 Turno ripristinato 17:30–18:00 Non disponibile
Turno delle 20:00 AM–12:00 12:00–16:00 disponibili	Turno 12:00–16:00	8.00 AM–12.00 Non disponibile 12.00–16.00 Turno ripristinato

Informazioni su Cronologia pianificazioni e ripristino

Nota Per le procedure su come visualizzare la cronologia delle pianificazioni di un agente e ripristinare le pianificazioni precedenti, vedere Annullare una modifica di pianificazione.

È possibile ripristinare la pianificazione di un agente a una versione precedente utilizzando la funzione Pianifica cronologia e ripristino. È disponibile per l'uso con le pianificazioni passate, attuali e future degli agenti che si trovano all'interno della vista principale.

La cronologia delle pianificazioni viene registrata non appena viene abilitata la conservazione e si accumula da quel momento fino alla durata del periodo di conservazione. Per impostazione predefinita, il periodo di conservazione è di 7 giorni, ma questo valore può essere modificato dall'amministratore. Se per qualche motivo la pianificazione di un agente deve tornare a una versione precedente per annullare le modifiche apportate, la revisione della pianificazione appropriata può essere ripristinata dalla cronologia della pianificazione purché rientri nel periodo di conservazione.

È possibile visualizzare e ripristinare la cronologia pianificata da due posizioni:

- Pagina Pianificazioni agenti (fare clic con il pulsante destro del mouse sulla pianificazione di un agente e scegliere Cronologia pianificazioni dal menu di scelta rapida)
- Pagina Pianifica cronologia e ripristino in Gestione applicazioni (vedere Annullare una modifica di pianificazione

Importante da notare

Tieni presente che un ripristino non influisce:

- Limiti min/max per agente (possono essere violati)
- Elenco delle eccezioni assegnate nella pagina Utenti
- Utilizzo del tempo libero per l'assegnazione
- Richieste di pianificazione dinamica intraday
- Disponibilità dinamica
- Modifiche pianificate in sospeso
- Calcoli di aderenza e conformità
- HRMS
- Piani vacanza
- Richieste di messaggistica

Nota Se un ripristino viola le condizioni massime di personale, avrà esito negativo.

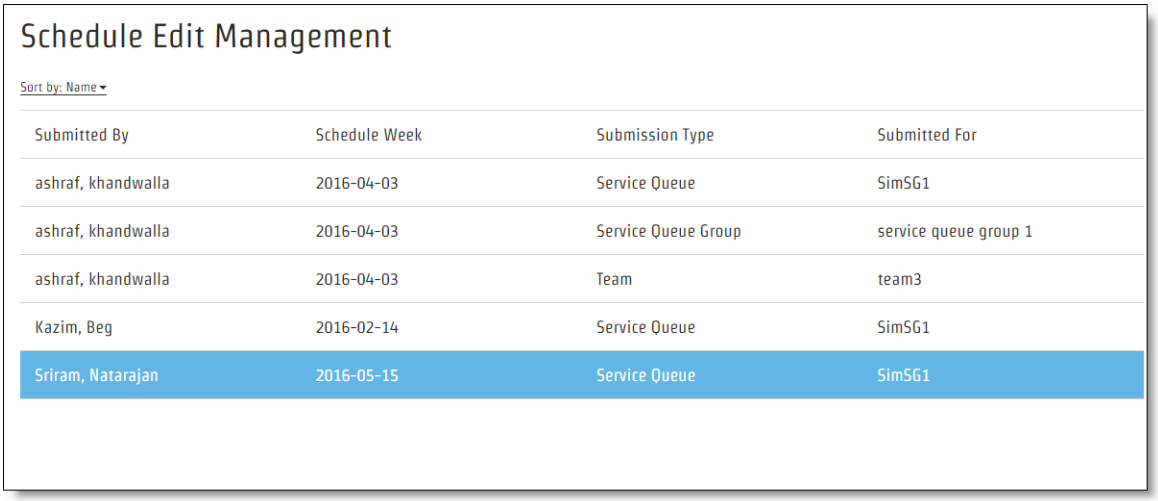
Il ripristino di un programma coinvolto in uno scambio ripristina solo il programma dell'agente selezionato. Il programma dell'altro agente non viene modificato e le ore negoziate rimangono.

> **ESEMPIO** L'agente A scambia un turno del martedì con il turno del mercoledì dell'agente B. Tuttavia, il programma dell'agente A viene ripristinato a quello che era prima dello scambio con l'agente B in modo che l'agente A sia ancora una volta
> Programmato per lavorare martedì. Il programma dell'agente B non viene modificato dal ripristino in modo che sia ancora programmato per lavorare il martedì e non il mercoledì.

Quando sono coinvolte più pianificazioni di agenti in una modifica, questi vengono identificati come un gruppo con un ID evento. In questo modo è più facile trovare tutte le pianificazioni che sono state modificate se diventa necessario ripristinarle a una versione precedente.

Approvare o rifiutare le modifiche di pianificazione apportate dai supervisori

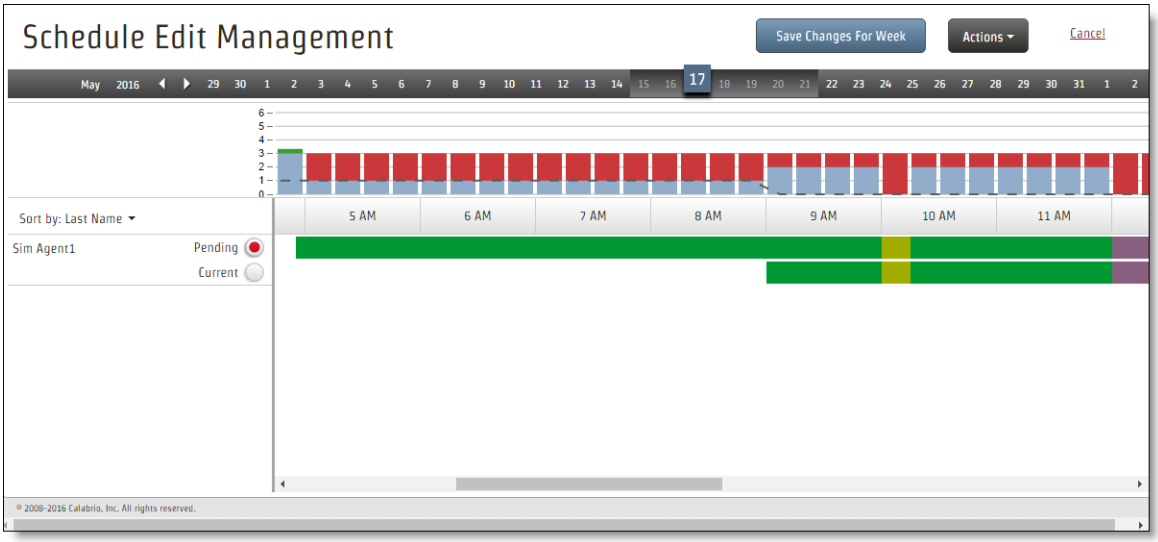
La pagina Pianifica gestione modifiche è disponibile per gli utenti con l'autorizzazione Amministra WFM abilitata per il proprio ruolo. Elenca le modifiche pianificate apportate dai supervisori le cui funzionalità di modifica sono controllate da una regola di modifica della pianificazione (vedere Limitare la capacità di un supervisore di modificare le pianificazioni) e che sono incluse nel flusso di lavoro di un evento di modifica della pianificazione. Le modifiche apportate da questi supervisori rimangono sospese fino a quando non vengono approvate o negate da un amministratore o da uno strumento di pianificazione.



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

Quando si fa clic su una delle voci, viene visualizzata una pagina che mostra le modifiche apportate dal supervisore. Questa pagina mostra la pianificazione corrente di ciascun agente e la pianificazione in sospeso con le modifiche proposte dal supervisore.

È possibile visualizzare in che modo la copertura e il personale sono influenzati dalla modifica passando tra le opzioni In sospeso e Corrente per ciascun agente. Passare il cursore su una delle barre nella parte superiore della pianificazione per visualizzare il numero di agenti previsti e pianificati per l'intervallo.



Approvare o rifiutare le modifiche alla pianificazione

1. Per approvare una modifica di pianificazione, selezionare l'opzione **In sospeso** accanto al nome dell'agente. Per negare una modifica di pianificazione, selezionare l'opzione **Corrente** .

   > **Nota** È possibile selezionare tutte le pianificazioni in sospeso o tutte le pianificazioni correnti contemporaneamente dal pulsante Azioni sulla barra degli strumenti.

2. Fai clic su **Salva modifiche per settimana**.

Gestisci il programma di oggi

La gestione del programma odierno comporta quanto segue:

- Offri agli agenti selezionati l'opportunità di prendere ferie volontarie, straordinari o entrambi quando il programma generato supera o insufficiente il personale della coda del servizio.
- Controlla la copertura del personale, inclusa l'aderenza e la conformità degli agenti.
- Massimizza la copertura senza eseguire una nuova pianificazione.

Offri straordinari o permessi volontari

La pianificazione dinamica intraday consente di ottimizzare il personale per soddisfare le condizioni correnti offrendo agli agenti selezionati l'opportunità di prendere ferie volontarie, straordinari o entrambi quando il programma generato sovraccarica o meno personale nella coda del servizio.

Le modifiche di pianificazione possono essere per il giorno corrente o un giorno futuro. Queste modifiche alla pianificazione avviate dall'agente possono essere configurate per richiedere l'approvazione o entrare in vigore immediatamente senza necessità di approvazione.

Dalla pagina Pianificazione dinamica intraday è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Sfogliare la copertura pianificata di una coda di servizio
- Creare un nuovo evento di pianificazione dinamica intraday
- Visualizzare e modificare un elenco di eventi di pianificazione dinamica intraday esistenti

Nota Si consiglia vivamente di utilizzare i profili delle condizioni di lavoro per ottimizzare i pranzi e le pause intraday di un agente.

Brucatura

La pagina Pianificazione dinamica intraday viene visualizzata nella vista Evento, in cui sono elencati tutti gli eventi esistenti. Fare clic su Sfoglia, quindi selezionare una coda di servizio dall'elenco a discesa per visualizzare la pianificazione e la copertura della coda di servizio per la data corrente. Se lo si desidera, è possibile scegliere una data diversa.

Dopo aver visualizzato la pianificazione e la copertura per una coda di servizio, è possibile:

- Selezionare un'altra coda di servizio dall'elenco a discesa Coda di servizio.
- Selezionare una data diversa sulla barra del calendario. È possibile selezionare la data odierna o qualsiasi data futura.
- Selezionare una previsione diversa dall'elenco a discesa Previsione. È inoltre possibile selezionare Riprevisione per riprevedere la pianificazione. La modifica della previsione utilizzata può aiutarti a determinare i livelli di personale necessari nel giorno selezionato.

  Nota Reforecast può essere utilizzato solo per la data corrente.

Visualizzazione di eventi esistenti

Fare clic sul pulsante Evento (angolo superiore destro della pagina Pianificazione dinamica intraday) per visualizzare un elenco di eventi esistenti per le date correnti e future. È possibile fare clic sul pulsante Impostazioni accanto a uno qualsiasi degli eventi elencati per visualizzare la pagina Eventi di pianificazione dinamica intraday per tale evento. Se l'evento è in corso, nella parte superiore della pagina viene visualizzato un conto alla rovescia che mostra quanto tempo rimane agli agenti per iscriversi all'evento.

I campi dell'elenco sono descritti nella tabella seguente.

Campo	Descrizione
Impostazioni	Fare clic su questo pulsante per visualizzare, modificare o eliminare la pianificazione dinamica intraday

Campo	Descrizione
	evento.
Tipo	Il tipo di modifica al programma: VTO (tempo libero volontario), OT (straordinario) o entrambi.
Nome evento	Nome dell'evento di pianificazione dinamica intraday. Fai clic sul nome dell'evento Per visualizzare la pagina Pianificazione dinamica intraday per l'evento.
Coda di servizio	Coda del servizio a cui si applica l'evento elencato.
Data del programma	Data della programmazione modificata.
Stato	Questi tre numeri sono, da sinistra a destra: ▪ Numero di agenti le cui modifiche alla pianificazione sono state approvate (Approvato) ▪ Il numero di agenti che hanno inviato una modifica di pianificazione, ma che non sono ancora stati approvati (In sospeso) ▪ Il numero totale di agenti invitati a partecipare all'evento (Totale agenti assegnati)

Creazione di un nuovo evento di pianificazione dinamica intraday

Fare clic sul **pulsante Crea evento** (angolo superiore destro della pagina Pianificazione dinamica intraday) per creare un nuovo evento.

Le sezioni della pagina Eventi di pianificazione dinamica intraday sono descritte di seguito.

Nome evento pianificazione dinamica intraday

Nomi univoci dell'evento.

Scadenza per la risposta dell'agente

Questa sezione viene utilizzata per configurare quando gli agenti devono rispondere all'evento con le pianificazioni modificate, la scadenza e se la risposta deve essere approvata manualmente.

Campo	Descrizione
Data di scadenza	Inserisci la data in cui le risposte degli agenti sono invitati a modificare la loro Gli orari sono dovuti.

Campo	Descrizione
Ora di scadenza	Inserisci l'ora in cui le risposte degli agenti invitati a Cambiare i loro orari sono dovuti.
Approva automaticamente le modifiche alla pianificazione degli agenti	Selezionare questa casella di controllo se si desidera che le modifiche alla pianificazione degli agenti entrino in vigore automaticamente. Se cancellate, tutte le modifiche alla pianificazione degli agenti devono essere approvate manualmente.
Consenti violazioni min/max ore al giorno/settimana	Selezionare questa casella di controllo se si desidera che le modifiche alla pianificazione dell'agente violino le restrizioni di ore min/massime assegnate all'agente.

Coda di servizio

Selezionare la coda dei servizi di cui si desidera modificare la pianificazione.

Periodo di cambio orario

Nota Questi campi sono gli unici che possono essere aggiornati dopo la creazione di un evento.

Campo	Descrizione
Data del programma	Selezionare la data del periodo di modifica della pianificazione.
Modifica ora di inizio	Immettere l'ora di inizio del periodo di modifica della pianificazione in formato 24 ore. **Nota** Per selezionare la mezzanotte, immettere **manualmente 0:00** .
Modifica ora di fine	Immettere l'ora di fine del periodo di modifica della pianificazione in formato 24 ore. **Nota** Per selezionare la mezzanotte, immettere **manualmente le 24:00** .

Previsione

Selezionare la previsione utilizzata per indicare le esigenze di personale per la data della modifica del programma. È possibile scegliere la previsione di produzione, una previsione nominativa o una nuova previsione infragiornaliera.

Opzione di modifica pianifica

Scegli il tipo di modifica del programma che desideri offrire agli agenti selezionati:

- Congedo volontario: gli agenti rinunciano al tempo durante gli intervalli di sovraccarico di personale
- Straordinari: gli agenti raccolgono tempo aggiuntivo durante gli intervalli di carenza di personale

- Entrambi: gli agenti rinunciano al tempo durante gli intervalli di sovraccarico di personale e recuperano il tempo aggiuntivo durante gli intervalli a corto di personale

Parametri di congedo volontario

Questi campi vengono visualizzati quando si sceglie l'opzione Congedo volontario o Modifica pianificazione entrambi.

Campo	Descrizione
Tempo minimo di ferie	Inserisci la quantità minima di tempo libero che un agente può impiegare.
Tempo massimo di ferie	Inserisci la quantità massima di tempo libero che un agente può impiegare.
Consenti selezioni di timeoff multipli	Selezionare questa casella di controllo per consentire agli agenti di assentarsi in più segmenti all'interno del periodo di modifica della pianificazione, ovvero che il tempo libero non deve essere contiguo.
Soglia obiettivo personale	Inserisci la quantità di personale in eccesso (numero positivo) o di personale insufficiente (numero negativo) consentito durante ogni intervallo del periodo di cambio orario.
Eccezione da utilizzare	Selezionare l'eccezione da utilizzare per il congedo volontario nel Programma.

Parametri straordinari

Questi campi vengono visualizzati quando si sceglie l'opzione Tempo libero straordinario o Modifica pianificazione entrambi.

Campo	Descrizione
Minimo straordinario	Inserisci la quantità minima di straordinari che un agente può effettuare. Questo campo Viene visualizzato quando viene selezionata l'opzione Straordinario o Entrambe le opzioni di modifica del programma.
Massimo straordinario	Inserisci la quantità massima di straordinari che un agente può effettuare. Questo campo Viene visualizzato quando viene selezionata l'opzione Straordinario o Entrambe le opzioni di modifica del programma.
Consenti selezioni di più straordinari	Selezionare questa casella di controllo per consentire agli agenti di effettuare straordinari in più segmenti entro il periodo di modifica della pianificazione, ovvero non è necessario che gli straordinari siano contigui. Questa casella di controllo viene visualizzata solo quando è selezionata l'opzione Lavoro straordinario o Modifica pianificazione entrambe.
Forzare uno spazio minimo tra il turno e l'inizio	Selezionare questa casella di controllo se si desidera richiedere che intercorra un periodo di tempo minimo tra il turno regolare dell'agente e l'inizio delle ore di lavoro straordinario.

Campo	Descrizione
Di straordinari	
Durata minima del divario	Inserisci la quantità minima di tempo che può verificarsi tra il turno regolare dell'agente e l'inizio degli straordinari.
Soglia obiettivo personale	Inserisci la quantità di personale in eccesso (numero positivo) o di personale insufficiente (numero negativo) consentito durante ogni intervallo del periodo di cambio orario.

Agenti

Selezionare gli agenti che si desidera invitare a partecipare all'evento di pianificazione dinamica intraday. Gli agenti elencati nel riquadro Disponibile sono quelli che supportano il servizio selezionato.

> **NOTA** Solo per gli eventi di lavoro straordinario volontario (esclusi gli eventi per le ore straordinarie volontarie e volontarie), è possibile selezionare gli agenti al di fuori della coda di servizio selezionata per Partecipare all'evento. Ciò offre una maggiore flessibilità per soddisfare i requisiti di copertura. Per rendere tali agenti visibili nel riquadro Disponibile, selezionare la casella di controllo "Desidero assegnare all'evento agenti in altre code di servizio". Si noti che se si seleziona la casella di controllo, si assegnano agenti esterni all'evento e quindi si deseleziona la casella di controllo, tali agenti esterni vengono rimossi da entrambi i riquadri Disponibile e Assegnato.

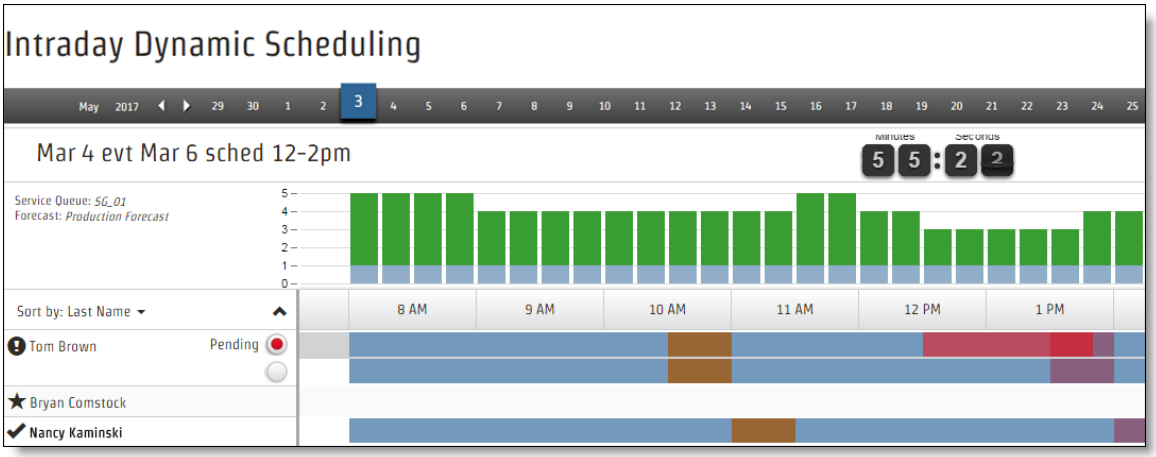
Un agente invitato potrebbe non essere in grado di partecipare all'evento perché la pianificazione dell'agente non corrisponde ai requisiti dell'evento. In tal caso, l'agente visualizza un messaggio che indica che la selezione di tempo libero o straordinario non è più disponibile per l'evento.

> **NOTA** Gli agenti possono iscriversi agli straordinari volontari nei giorni in cui non hanno un programma.

Approvazione delle modifiche alla pianificazione

Se un evento di pianificazione dinamica infragiornaliera è configurato per approvare automaticamente le modifiche alla pianificazione dell'agente (la casella di controllo "Approva automaticamente le modifiche alla pianificazione dell'agente" è selezionata), la modifica della pianificazione viene visualizzata immediatamente nella pianificazione dell'agente.

Le modifiche alla pianificazione degli agenti che richiedono l'approvazione vengono visualizzate nella pagina Pianificazione dinamica intraday per tale evento.



I nomi degli agenti che sono stati invitati a prendere parte a un evento di pianificazione dinamica intraday sono contrassegnati da una delle tre icone (mostrate nel grafico precedente).

- Una stella: indica un agente che è stato invitato a partecipare all'evento ma che non ha ancora risposto
- Un segno di spunta: indica un agente che ha apportato modifiche alla pianificazione e tali modifiche sono state approvate, automaticamente o manualmente
- Punto esclamativo: indica un agente le cui modifiche sono in attesa di approvazione manuale

Se le modifiche di un agente sono in attesa della tua approvazione, ci sono due barre di pianificazione accanto al nome dell'agente. La barra superiore è la pianificazione proposta (in sospeso) e la barra inferiore è la pianificazione esistente dell'agente. Quando si alterna tra la pianificazione corrente dell'agente e la pianificazione modificata in sospeso dell'agente, la copertura viene aggiornata per consentire di decidere se si desidera accettare o meno la modifica in sospeso.

Accettare la pianificazione proposta da un agente

1. Selezionare l'opzione **In sospeso** .
2. Sulla barra degli strumenti, fai clic su **Salva** .

Nella seguente situazione, Webex WFO sostituirà un'attività non retribuita nel programma dell'agente che ha inviato le modifiche con un'attività Non disponibile.

Configurazione degli eventi dinamici intraday	Azioni dell'agente
Include il tempo libero volontario che utilizza un'eccezione a pagamento.	▪ L'agente aggiunge il tempo libero volontario e tale tempo libero volontario si sovrappone a un'attività non retribuita nel programma esistente dell'agente.

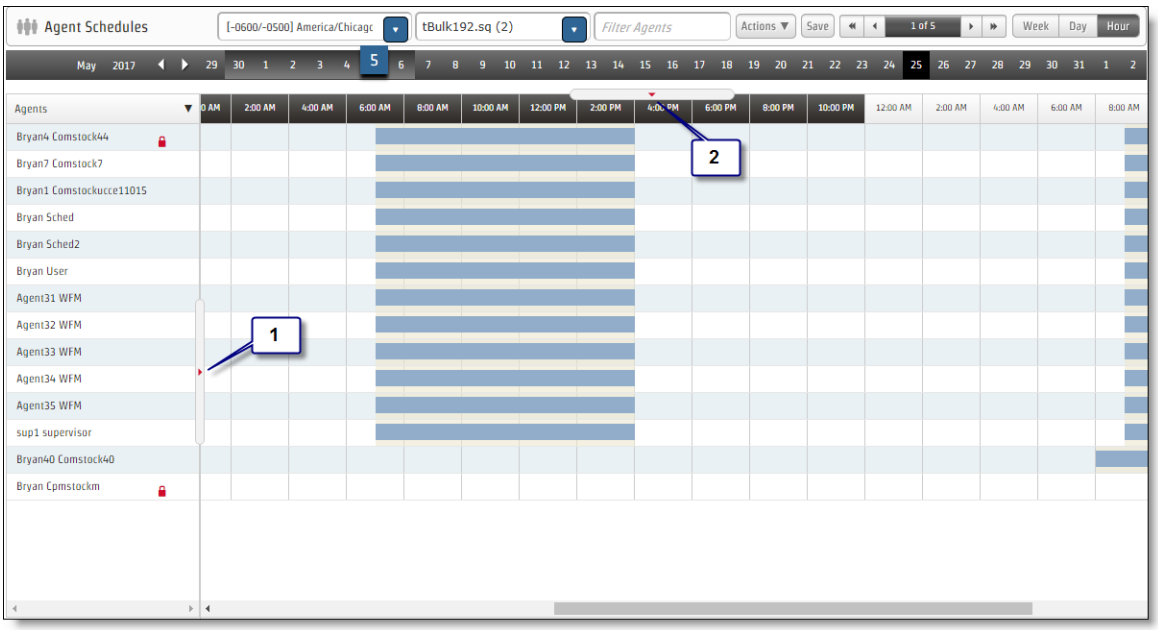
Configurazione degli eventi dinamici intraday	Azioni dell'agente
	▪ Le modifiche dell'agente vengono approvate manualmente o automaticamente.

Negare la pianificazione proposta da un agente

1. Selezionare l'opzione **Corrente** .
2. Sulla barra degli strumenti, fai clic su **Salva**.

Informazioni sui cassetti

Un cassetto è un riquadro che viene aperto e chiuso facendo clic su un controllo nella pagina Pianificazioni agenti.



Sono disponibili tre cassetti:

- Cassetto Dettagli aderenza agente: visualizzato facendo clic sul nome di un agente nell'elenco Agenti
- Cassetto aderenza: visualizzato facendo clic sul controllo freccia (numero 1 nella figura) a destra dell'elenco Agenti
- Cassetto copertura: visualizzato facendo clic sul controllo freccia (numero 2 nella figura) sotto la barra del calendario

NOTA Il cassetto Copertura non è disponibile quando le pianificazioni degli agenti vengono filtrate in base al team.

Controlla la copertura del personale

Il cassetto Copertura è disponibile solo per la coda di servizio e i gruppi di code di servizio. Viene aperto e chiuso facendo clic sul controllo freccia sotto la barra del calendario.

Il cassetto Copertura ha le seguenti viste:

- Copertura: vista pianificata (vista predefinita)
- Copertura: vista ritiro
- Copertura: vista Reforecast
- Intraday: visualizzazione dati
- Mappa di copertura multiskill

È possibile utilizzare il cassetto Copertura per vedere in che modo WFM prevede l'operazione che verrà eseguita dalla coda di servizio per ogni giorno e intervallo. Ti mostra se la tua previsione è accurata rispetto al programma di produzione e ti consente di apportare modifiche al programma di post-produzione.

> **NOTA** I dati sul livello di servizio in tutte le pagine di copertura vengono calcolati utilizzando i totali giornalieri nelle viste Ora e Giorno e i totali settimanali nella vista Settimana.

In base alle metriche visualizzate nel cassetto Copertura, è possibile modificare la pianificazione per migliorare l'obiettivo generale del livello di servizio. Ad esempio, è possibile riprogrammare l'interruzione di un agente 30 minuti dopo per risolvere un problema di personale. Questa flessibilità di pianificazione può fare una grande differenza verso il mantenimento dell'obiettivo del livello di servizio giornaliero.

> **Nota** Se non viene visualizzata la copertura necessaria quando si modifica la pianificazione, è possibile che il valore della durata minima di pianificazione impostato per questa o un'altra coda di servizio. Considerare la possibilità di abbreviare il
> Durata minima o rimuovere completamente l'impostazione della durata minima per consentire una maggiore flessibilità nel soddisfare i requisiti di copertura.

Le metriche in questo cassetto si aggiornano automaticamente quando si modifica il programma di produzione.

È possibile scegliere quali informazioni visualizzare in un grafico di copertura facendo clic sui pulsanti delle metriche a sinistra del grafico attivate e disattivate. Puoi sapere se un pulsante è stato attivato se il bordo del pulsante cambia da grigio chiaro a grigio scuro.

Quando si fa clic su una barra in uno dei cassetti di copertura, viene visualizzato un popup.

Le informazioni contenute nel popup sono riportate nella tabella seguente.

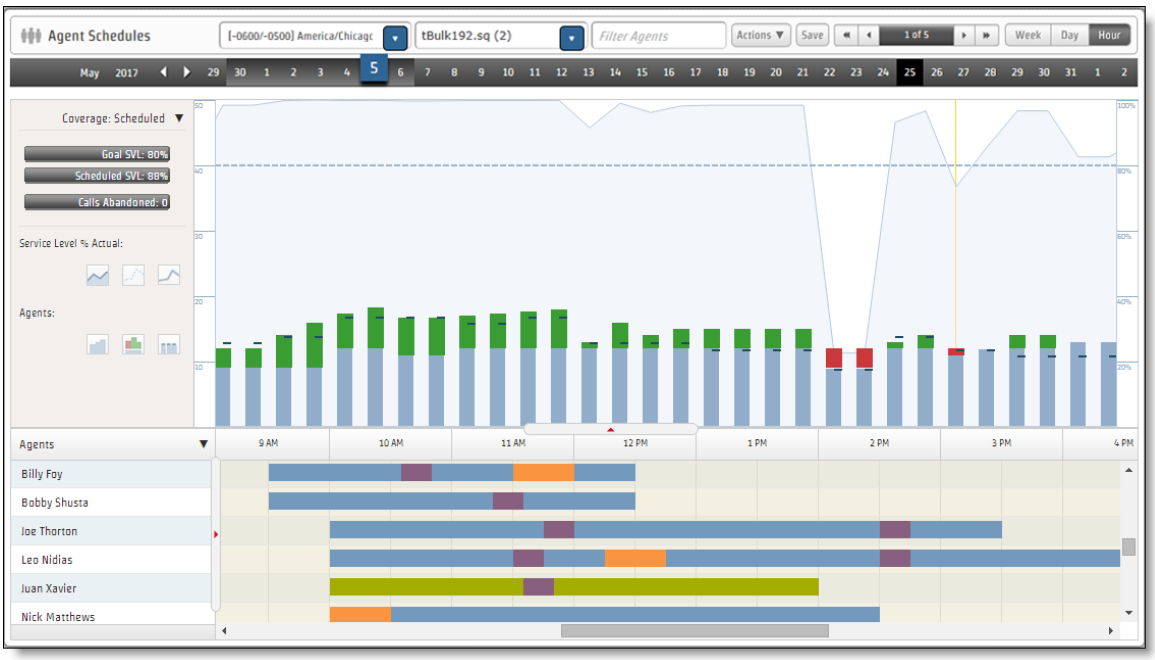
> **Nota** Le code di servizio interattive visualizzano le informazioni nelle colonne Agenti e % SVL. Le code di servizio non interattive e gli eventuali gruppi di code di servizio visualizzano le informazioni solo nella cartella Agenti
> colonna.

Campo	Descrizione
Previsione	Il numero di agenti e la percentuale del livello di servizio previsti per l'intervallo.
Pianificata	Numero di agenti e percentuale del livello di servizio pianificati per l'intervallo. Questo numero non include gli agenti inattivi o gli agenti che sono stati terminati ma che sono ancora nella pianificazione. **Nota** Se un agente è pianificato per un gruppo multiskill, l'agente contribuisce con il peso della coda di servizio al numero di Agenti. Ad esempio, se la coda del servizio ha un peso del 30% nel gruppo multicompetenza, un agente pianificato per il gruppo multiskill contribuisce con 0,3 agenti pianificati per tale coda del servizio.
Effettivo	Numero effettivo di agenti e percentuale del livello di servizio per l'intervallo.
Restringimento	Il numero di agenti dopo la contrazione viene applicato al numero di agenti pianificati e alla percentuale del livello di servizio prevista per tale numero di agenti.

Campo	Descrizione
Riprevisione	Il numero di agenti riprevisto in base al numero di contatti previsto e al tempo medio di gestione riprevisto, in base all'obiettivo del livello di servizio desiderato (percentuale e secondi). Questi dati sono disponibili per la mezz'ora corrente e oltre.
% SVL Obiettivo	(Solo code di servizi interattivi) Obiettivo percentuale del livello di servizio.
Restringimento %	Percentuale di restringimento applicata all'intervallo.
% di riprevisione	Percentuale del livello di servizio riprevisto. Questi dati sono disponibili per il Mezz'ora attuale e oltre.

Copertura: vista pianificata

La vista Copertura: pianificata è la vista predefinita nel cassetto Copertura. Mostra in che misura la coda di servizio sta raggiungendo l'obiettivo del livello di servizio confrontando i dati in tempo reale con la pianificazione di produzione.



È possibile configurare il grafico per visualizzare una o tutte le metriche seguenti facendo clic sui pulsanti della metrica appropriati attivati e disattivati:

- (Solo code di servizio individuali) Livello di servizio % programmato
- (Solo code di servizio individuali) Obiettivo % livello di servizio
- (Solo code di servizio individuali) Livello di servizio % effettivo
- Agenti pianificati
- Previsione agenti
- Agenti effettivi
- (Solo singole code di servizio non interattive o gruppi di code di servizio) Numero massimo di contatti in coda

Il pannello di sinistra visualizza anche le seguenti metriche per il periodo di tempo selezionato:

- (Solo code di servizi interattivi) Obiettivo SVL %
- (Solo code di servizi interattivi) SVL programmato %
- (I giorni correnti e passati solo per un Unified CCE ACD) SVL effettivo %
- Chiamate abbandonate

Interpretazione del grafico

Il grafico di visualizzazione Copertura: pianificata visualizza un grafico a barre e linee in pila per un giorno specifico. Le barre e le linee sono codificate a colori per facilitare l'interpretazione. Ogni barra rappresenta un intervallo di 15 minuti nelle visualizzazioni giorno e ora e un intervallo di 60 minuti nella vista settimanale.

Nella tabella seguente vengono descritti i colori utilizzati nella barra impilata per ogni intervallo.

Colore	Agenti pianificati
Azzurro	Numero di agenti programmati.
Blu scuro	Numero effettivo di agenti.
Rosso	Numero di agenti previsto. Indica che c'è una carenza di agenti.
Verde	Numero di agenti previsto. Indica che c'è un'eccedenza di agenti pianificati.

Per determinare il tempo meno perturbante per l'inserimento di un'attività, confrontare gli agenti pianificati con la previsione degli agenti nel grafico. È possibile utilizzare il gap per determinare il numero di agenti disponibili per l'attività pianificata senza influire sulla copertura.

Se sono disponibili agenti aggiuntivi, è possibile pianificare un'attività senza influire sull'obiettivo del livello di servizio. Ad esempio, se l'intervallo dalle 10:30 alle 11:00 ha un'eccedenza di quattro agenti pianificati, è possibile pianificare una riunione di 30 minuti con quattro agenti durante tale periodo.

Se sono previsti meno agenti di quanto richiesto dalla previsione, è necessario modificare le pianificazioni degli agenti per soddisfare i requisiti di pianificazione.

Nella tabella seguente vengono descritte le linee utilizzate per rappresentare i diversi livelli di servizio nel grafico. È possibile confrontare i punteggi effettivi del livello di servizio con il livello di servizio pianificato e l'obiettivo del livello di servizio per vedere cosa sta succedendo esattamente nel contact center. Il grafico mostra quanto il contact center abbia raggiunto il suo obiettivo di livello di servizio.

Per le code di servizio non interattive, il grafico visualizza il numero massimo effettivo di contatti in coda.

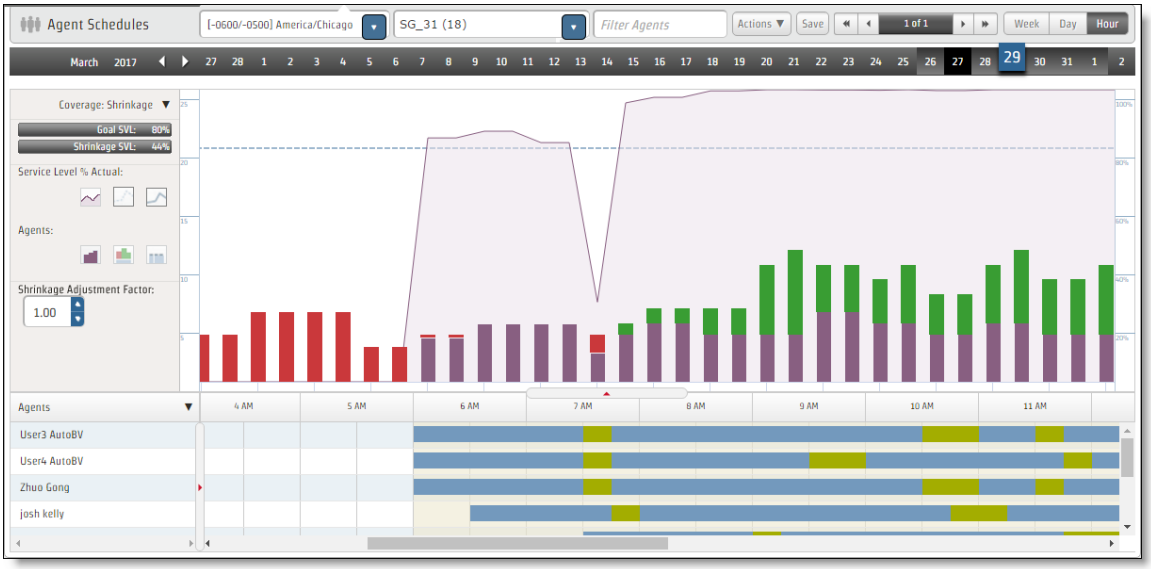
> **Nota** Il grafico a linee che rappresenta i livelli di servizio o le metriche della coda è disponibile solo per singole code di servizio, non per gruppi di code di servizio.

Linea	Livello di assistenza
Azzurro	(Code di servizio interattive) Livello di servizio % pianificato (Solo code di servizi non interattivi) Numero massimo di contatti in coda
Blu tratteggiato	(Solo code di servizi interattivi) Obiettivo % livello di servizio
Blu scuro	(Solo code di servizi interattivi) Livello di servizio % effettivo

Copertura: vista ritiro

La vista Copertura: restringimento mostra l'effetto della contrazione sulla capacità della pianificazione di soddisfare il livello di servizio. È possibile regolare la percentuale di restringimento per vedere in che modo ciò influisce sul raggiungimento dell'obiettivo del livello di servizio.

> **Nota** Il ritiro viene applicato solo a date e orari futuri.



È possibile configurare il grafico per visualizzare una o tutte le metriche seguenti facendo clic sui pulsanti della metrica appropriati attivati e disattivati:

- (Solo code di servizi interattivi) Livello di servizio % restringimento
- (Solo code di servizi interattivi) Obiettivo % livello di servizio
- (Solo code di servizi interattivi) Livello di servizio % effettivo
- (Solo code di servizi non interattivi) Numero massimo di contatti in coda
- Restringimento degli agenti
- Previsione agenti
- Agenti effettivi

Per impostazione predefinita, il campo Fattore di regolazione del ritiro è impostato su 1,00 (nessuna regolazione rispetto allo scenario di riduzione predefinito applicato alla coda del servizio). È possibile aumentare o diminuire il fattore per vedere in che modo tali modifiche influiscono sulla pianificazione e utilizzare tali informazioni per decidere se è necessario modificare la pianificazione in modo da raggiungere l'obiettivo del livello di servizio. Ad esempio, se si immette 2,00 come fattore di regolazione, la percentuale di restringimento applicata a ciascun intervallo raddoppia.

Per regolare il fattore di regolazione del restringimento:

1. Nel campo Fattore di regolazione del ritiro utilizzare le frecce su e giù per modificare il fattore di regolazione in un nuovo valore. I valori validi sono compresi tra 0,00 e 10,00.

2. Fare clic in un punto qualsiasi del grafico per applicare il nuovo fattore di regolazione a ciascun intervallo. Il grafico viene aggiornato per riflettere il nuovo fattore di aggiustamento del restringimento.

> **Nota** Il fattore di regolazione non influisce sulla previsione effettiva nella pagina Pianificazione. È solo a scopo di visualizzazione su questa pagina.

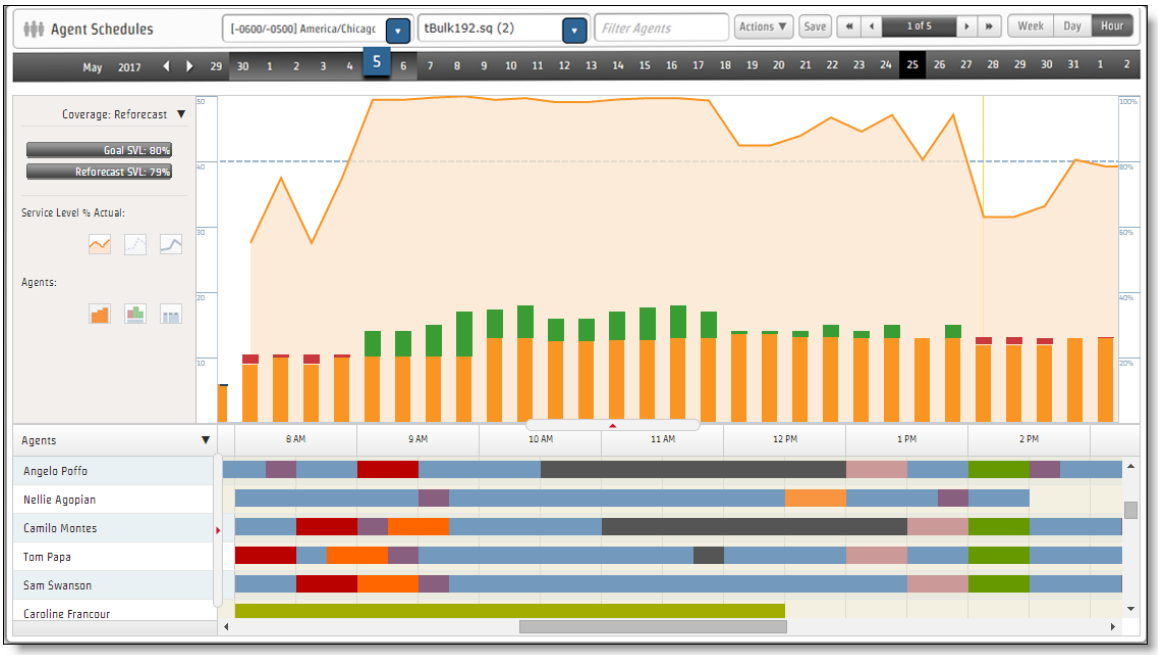
Il valore del fattore di regolazione del ritiro ripristina il valore predefinito quando si aggiorna la finestra. Non è possibile salvare le percentuali di ritiro riviste.

Copertura: vista Reforecast

La vista Copertura: riprevisione mostra l'impatto delle metriche di riprevisione sui dati di copertura in modo che le pianificazioni possano essere modificate in base a ciò che le metriche di riprevisione dicono che potrebbe accadere.

Per visualizzare la vista Riprevisione:

- Selezionare la data corrente, impostare il livello di zoom su Ora e selezionare una singola coda di servizio.



È possibile configurare il grafico per visualizzare una o tutte le metriche seguenti facendo clic sui pulsanti della metrica appropriati attivati e disattivati:

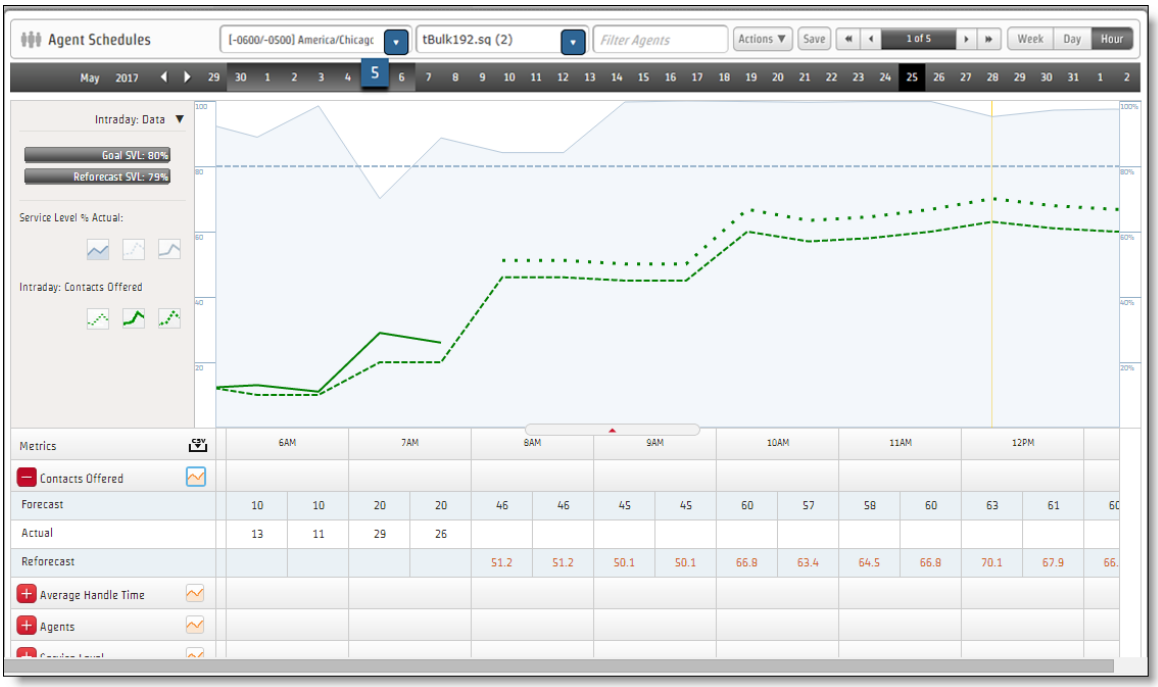
- (Solo code di servizi interattivi) Riprevisione del livello di servizio
- (Solo code di servizi interattivi) Obiettivo % livello di servizio
- (Solo code di servizi interattivi) Livello di servizio % effettivo

- (Solo code di servizi non interattivi) Numero massimo di contatti in coda
- Agenti pianificati
- Riprevisione agenti
- Agenti effettivi

Intraday: visualizzazione dati

La visualizzazione Intraday: dati mostra i dati effettivi rispetto ai dati previsionali sotto forma di grafico.

> **Nota** Per visualizzare la visualizzazione Dati intraday, impostare il livello di zoom su Ora, quindi selezionare una singola coda di servizio.



È possibile configurare il grafico per visualizzare una o tutte le metriche seguenti facendo clic sui pulsanti della metrica appropriati attivati e disattivati:

- Livello di servizio %: (solo code di servizi interattive) Pianificato, Obiettivo e Effettivo. Sempre disponibile.
- Contatti offerti: previsione, effettiva e nuova previsione. Disponibile quando si fa clic sul pulsante Mostra nel grafico nel cassetto Contatti offerti. Se abilitato nella pagina WFM Configura impostazioni WFM a livello di sistema (Abilita contatti previsti come decimali), il valore Previsione contatti può avere fino a due cifre decimali, sebbene ne venga visualizzata solo una.

- Tempo medio di gestione: previsione, effettiva e nuova previsione. Disponibile quando si fa clic sul pulsante Mostra nel grafico nel cassetto Tempo medio di gestione.
- Agenti: pianificati, previsionali, effettivi e ripetuti previsioni. Disponibile quando si fa clic sul pulsante Mostra nel grafico nel cassetto Agenti.
- Livello di servizio: (solo code di servizio interattive) Reforecast. Disponibile quando si fa clic sul pulsante Mostra nel grafico del cassetto del livello di servizio.
- Numero massimo di contatti in coda: (solo code di servizio non interattive) Effettivo. Disponibile quando si fa clic sul pulsante Mostra nel grafico nel cassetto Numero massimo contatti in coda.

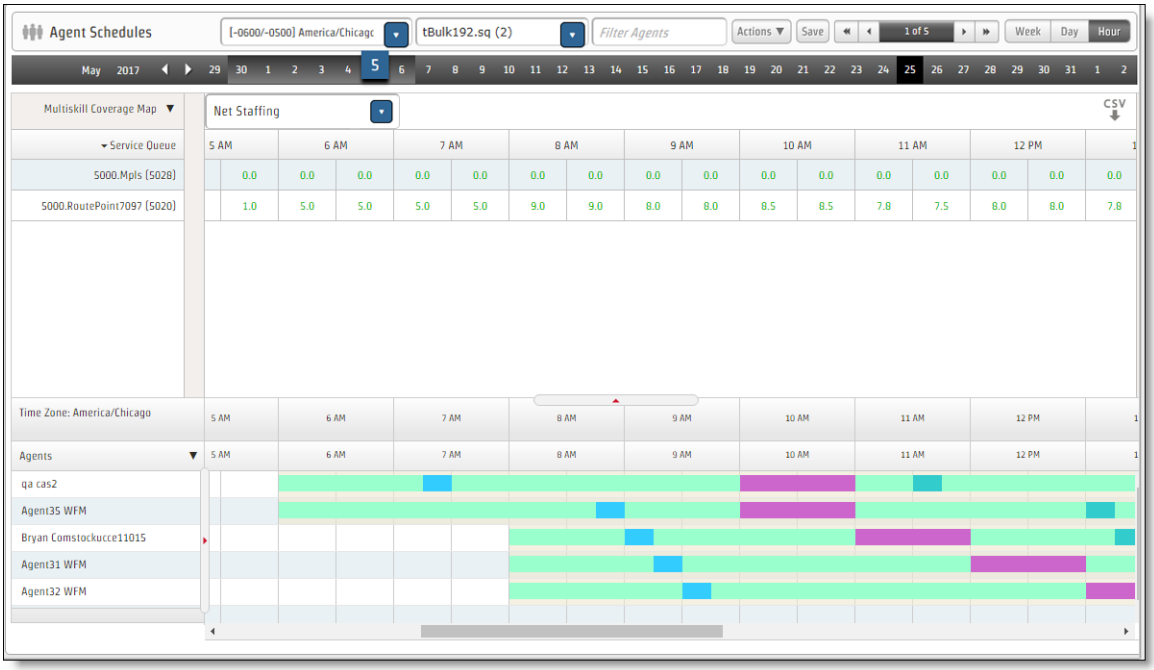
I dati utilizzati per creare il grafico sono forniti in forma tabellare nei cassetti nella parte inferiore del grafico. I cassetti tabulari mostrano le seguenti metriche per intervalli di 30 minuti:

- Contatti offerti: previsione, effettiva e nuova previsione. Se abilitato nella pagina Impostazioni globali (Abilita contatti previsti come decimali), il valore Previsione contatti può avere fino a due posizioni decimali, sebbene ne venga visualizzata solo una.
- Tempo medio di gestione: previsione, effettiva e nuova previsione.
- Agenti: previsione, pianificazione, effettiva e nuova previsione.
- Livello di servizio: (solo code di servizio interattive) Previsione, Pianificata, Effettiva e Riprevisione.
- Numero massimo di contatti in coda: (solo code di servizi non interattivi) Effettivo.

I dati tabulari possono essere esportati in CSV formato facendo clic sull'icona CSV download a destra dell'etichetta Metriche.

Mappa di copertura multiskill

La vista Mappa copertura multicompetenza mostra i livelli di personale per code di servizio specifiche che altrimenti vengono combinate in altre viste di copertura. Questa opzione è disponibile solo quando si visualizzano le pianificazioni per un gruppo di code di servizio o una coda di servizio a livello di zoom Ora.



È possibile visualizzare le metriche seguenti per ogni coda di servizio a livello di intervallo di 30 minuti:

- Previsione agenti
- Agenti pianificati
- Personale di rete: vista predefinita. Il personale netto è calcolato come segue:

  Personale netto = Agenti programmati – Previsione agenti

La tabella contiene i dati per l'insieme di tutte le code di servizio che gli agenti visibili possono utilizzare. Vengono visualizzate solo le code di servizio con una previsione per il giorno selezionato. Un agente può lavorare in una coda di servizio se viene mappato a tale coda di servizio tramite mapping di competenze o un gruppo multiskill oppure se ha un'attività pianificata per la coda del servizio durante tale settimana.

NOTA Gli agenti visibili sono quelli che sono visibili all'utente in base alla propria visualizzazione.

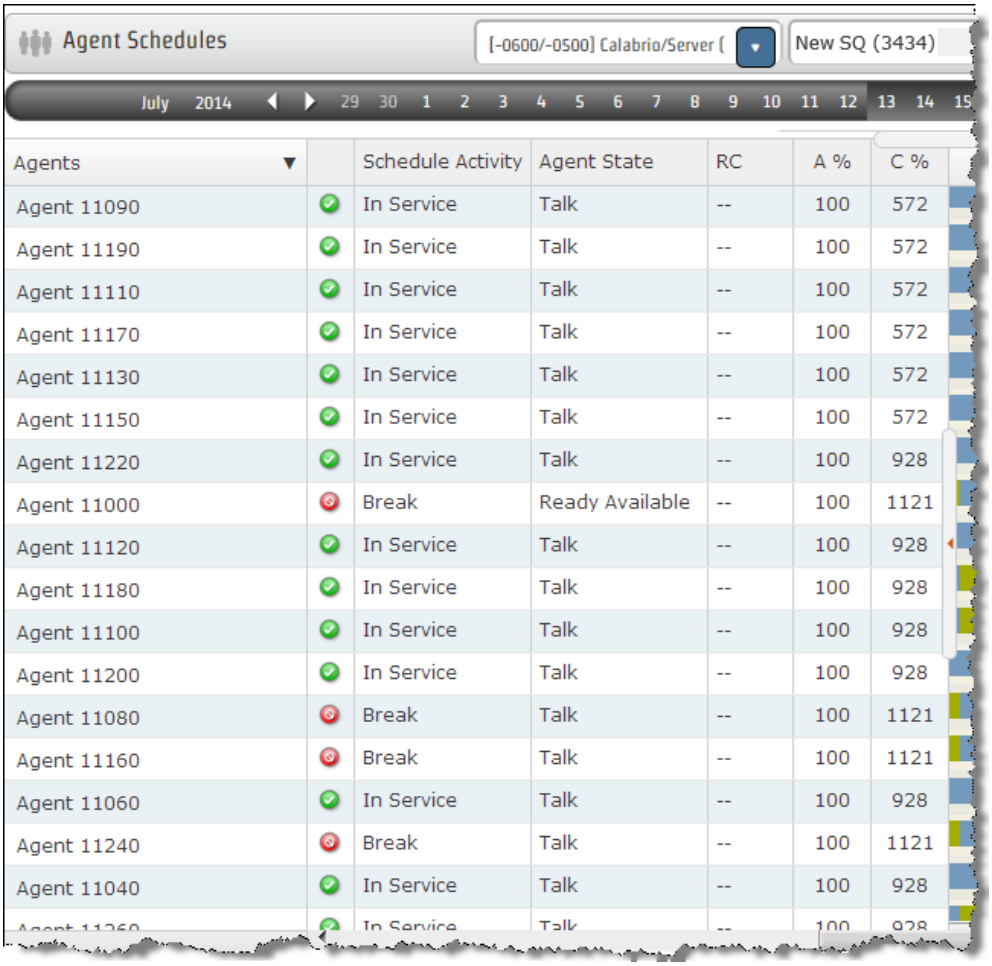
I dati nella tabella sono un'istantanea del database al momento in cui è stata selezionata l'opzione Mappa di copertura multiskill. Eventuali modifiche o modifiche alla pianificazione non salvate non vengono riflesse in questi dati. Quando si modifica la metrica da visualizzare, i dati vengono aggiornati.

Fai clic sull'icona CSV download a destra dell'etichetta Metriche per esportare i dati tabulari in formato CSV.

Visualizza aderenza e conformità degli agenti

Il cassetto Aderenza visualizza i dati degli agenti in tempo reale e le percentuali di aderenza e conformità per gli agenti nell'elenco Agenti. Aprirlo e chiuderlo facendo clic sul controllo freccia a destra dell'elenco Agenti. Quando il cassetto è aperto, i dati vengono aggiornati ogni 30 secondi.

> **Nota** Il cassetto Aderenza non viene aggiornato contemporaneamente al widget Aderenza in tempo reale Esplora dati. Vedere Widget Aderenza in tempo reale.



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 raccoglie i dati sullo stato dell'agente in tempo reale dal ACD e li confronta con le pianificazioni degli agenti per calcolare le percentuali di aderenza e conformità. I valori di aderenza e conformità vengono calcolati ogni 15 minuti.

> **NOTA** Le percentuali di aderenza e conformità nel cassetto Aderenza vengono aggiornate ogni 30 secondi e arrotondate per eccesso a un numero intero. Queste percentuali potrebbero essere diverse da quelle

percentuali visualizzate nel cassetto Dettagli aderenza perché ogni cassetto si aggiorna a una velocità diversa e il cassetto Dettagli aderenza visualizza le percentuali di aderenza e conformità come decimale anziché come numero intero.

IMPORTANTE È necessario creare un secondo server dati per inviare i dati di produttività a Esplora dati per gli agenti che supportano una coda di servizio non interattiva. Se questo Webex aggiuntivo server dati WFO non lo è
In uso e un agente supporta una coda di servizio non interattiva, Esplora dati non riceve i dati di produttività per tale agente. Questo è vero anche se le informazioni sono visibili nel cassetto Dettagli aderenza. Ciò significa che l'agente non avrà aderenza ai report di Esplora dati.

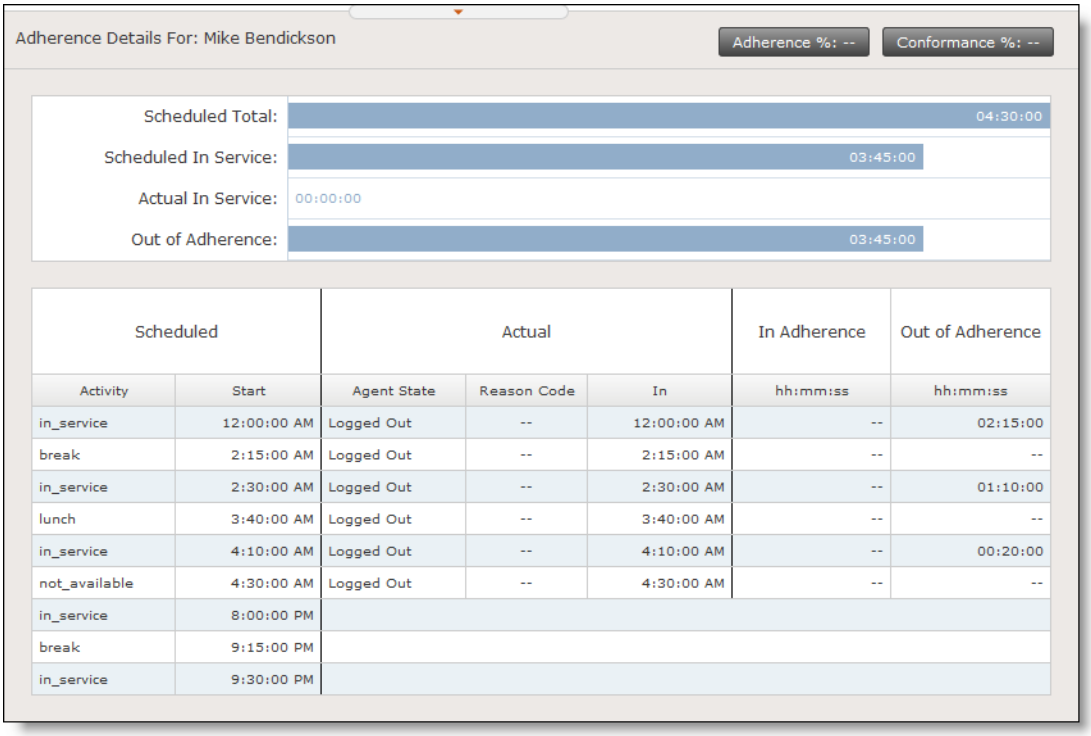
Nella tabella seguente sono elencati i campi nel cassetto Aderenza.

Campo	Descrizione
Agenti	Nome dell'agente.
Icone a sfera rosse o verdi	Una pallina verde indica che l'agente è in aderenza. Una palla rossa indica Che l'agente non è aderente.
Pianifica attività	Attività pianificata corrente dell'agente.
Stato dell'agente	Stato dell'agente ACD dell'agente.
CM	Il codice motivo o la descrizione (se presente) associata allo stato ACD dell'agente. I codici motivo sono quelli associati alla coda di servizio principale dell'agente.
A %	Percentuale di aderenza dell'agente. L'aderenza è la percentuale di tempo in cui gli agenti seguono i loro programmi. Quando si calcola l'aderenza, WFM considera gli orari di arrivo e partenza programmati, le pause, i pranzi e il tempo trascorso nelle attività programmate. Quindi confronta l'attività effettiva con l'attività pianificata ogni millisecondo attraverso il turno di lavoro. Ad esempio, un agente che è programmato per essere in servizio alle 09:00 e per disconnettersi alle 16:00 e che si attiene a tale programma per l'intera giornata, è al 100% in aderenza. L'aderenza è calcolata dalla seguente formula: [(minuti di aderenza alla pianificazione configurati − minuti non in aderenza) ÷ minuti di aderenza della pianificazione configurati] × 100

Campo	Descrizione
	In questa formula, "minuti di aderenza pianificata configurati" è la somma del tempo pianificato per le attività per le quali l'opzione Calcola aderenza è impostata su Sì (vedere Personalizzare le mappature dello stato di aderenza). **Nota** Se la formula produce un numero negativo, il campo visualizza uno zero.
C %	Percentuale di conformità dell'agente. La conformità è la percentuale di tempo in cui un agente lavora la giusta quantità di tempo, indipendentemente dall'ora del giorno in cui l'agente lavora. La conformità degli orari non tiene conto degli orari di arrivo e partenza. Ad esempio, un agente che è programmato per lavorare dalle 08:00 alle 16:00 ma lavora invece dalle 10:00 alle 18:00 sarebbe conforme, ma non aderente, alla pianificazione. La conformità viene calcolata secondo la seguente formula: (tempo totale in cui un agente è pronto, in attesa, in attesa o in stato di lavoro) ÷ (tempo totale corrente programmato in servizio) × 100 Il tempo in servizio non include pranzo, pause, progetti o eccezioni. **NOTA** (solo Five9 ACD) I dati in tempo reale vengono acquisiti all'intervallo per la durata del periodo di intervallo. Tuttavia, i dati Può essere recuperato dalle richieste di servizi Web API solo un determinato numero di volte al minuto, all'ora e al giorno. (Consultare l'assistenza clienti di Five9 per ulteriori informazioni su questi limiti e su come modificarli se necessario. Le API utilizzate sono getUsersInfo, getSkills, getAgentGroups ed runReport.) Per questo motivo, se l'intervallo è impostato su un valore troppo piccolo, i dati possono andare persi nell'acquisizione dopo che è stato effettuato il numero massimo di richieste di API per l'ora se il tempo tra l'ultima acquisizione consentita e l'inizio dell'ora successiva è più lungo dell'intervallo di acquisizione. Per determinare la soglia di intervallo più bassa, utilizzare questa formula: 3600 ÷ massimo API chiamate all'ora = intervallo minimo in secondi

Visualizza aderenza dettagliata per un agente

Il cassetto Dettagli aderenza viene aperto e chiuso facendo clic sul nome di un agente nell'elenco Agenti. Mostra quanto bene l'agente ha mantenuto il rispetto del programma sin dall'inizio della giornata. L'aderenza viene calcolata utilizzando i dati sullo stato dell'agente acquisiti dal ACD in tempo reale. Per questo motivo, i valori visualizzati nella parte superiore del cassetto Dettagli aderenza (Totale pianificato, Servizio pianificato, Servizio effettivo in servizio e Fuori aderenza) riflettono i dati al momento dell'apertura del cassetto e potrebbero differire dai valori mostrati nella parte di dettaglio. È possibile aggiornare i dati nel cassetto chiudendolo e quindi riaprendolo.



È possibile utilizzare il cassetto Dettagli aderenza per effettuare le seguenti operazioni:

- Confronta le attività pianificate dell'agente con le statistiche in tempo reale sull'agente dal ACD
- Interpretare le statistiche di aderenza

Nella tabella seguente vengono descritti i campi del cassetto Dettagli aderenza.

A colonne	Descrizione
Aderenza %	Punteggio di aderenza dell'agente. Il valore percentuale viene aggiornato ogni volta Il cassetto è aperto. Il valore viene visualizzato come decimale e viene calcolato ogni 15 minuti.

A colonne	Descrizione
	Nota Questo valore potrebbe differire dal valore % A nel cassetto Aderenza perché ogni cassetto si aggiorna a una velocità diversa E perché i valori sono arrotondati nel cassetto Aderenza.
Conformità %	Punteggio di conformità dell'agente. Il valore percentuale viene aggiornato ogni Ora in cui il cassetto viene aperto. Il valore viene visualizzato come decimale e viene calcolato ogni 15 minuti. **Nota** Questo valore potrebbe differire dal valore C % nel cassetto Aderenza perché ogni cassetto si aggiorna a una velocità diversa E perché i valori sono arrotondati nel cassetto Aderenza.
Totale programmato	Il tempo totale pianificato per il lavoro dell'agente per la data selezionata. Se l'opzione La data selezionata è la data corrente, il valore viene calcolato in base all'ora in cui è stato aperto il cassetto. Questo valore include solo il tempo retribuito, non il tempo non retribuito.
In servizio programmato	Il tempo totale in cui l'agente è programmato per essere in servizio e disponibile per gestire le chiamate per la data corrente al momento dell'apertura del cassetto. Quando gli agenti sono in servizio, sono pronti a gestire una chiamata o stanno già gestendo una chiamata.
Effettivo in servizio	Il tempo totale in cui l'agente è pronto o in gestione all'ora corrente per il Data corrente. **NOTA** Il tempo di servizio si basa esclusivamente sul feed in tempo reale del ACD e include il tempo trascorso dall'agente nel Pronto, Stati Talk, Hold e Work. Questo valore potrebbe non corrispondere al tempo di servizio in altri report, poiché tali altri report sono basati su feed di dati cronologici.
Fuori dall'aderenza	Il tempo totale in cui l'agente non è conforme per la data corrente al momento Il cassetto è aperto.
Pianificata	Un elenco delle attività pianificate e i relativi orari di inizio per il giorno selezionato.
Effettivo	Dati effettivi dell'agente per i tre valori seguenti: ▪ Stato agente: lo stato dell'agente dall'ACD

A colonne	Descrizione
	▪ Codice motivo: il codice motivo associato agli stati Fuori servizio e Non pronto ▪ In: l'ora in cui l'agente è entrato nello stato dell'agente
In aderenza	Tempo di aderenza per ogni stato dell'agente. Se la data selezionata è la Data corrente, il valore viene calcolato fino all'ora corrente.
Fuori dall'aderenza	Tempo di interruzione dell'adesione per ogni stato dell'agente. Se la data selezionata è la Data corrente, il valore viene calcolato fino all'ora corrente.

Ottimizza pause e pranzi

L'azione Ottimizza pianificazioni consente di massimizzare la copertura senza eseguire una nuova pianificazione. È possibile che una serie di cose siano cambiate da quando è stato eseguito il programma (sono state aggiunte eccezioni, gli agenti hanno preso tempo libero e così via) che influiscono sulla copertura. Ottimizzare gli orari spostando pranzi e pause aiuta a compensare questo.

L'ottimizzazione influisce solo sulle attività delle condizioni di lavoro (pranzi e pause) nei turni di lavoro con attività pianificate per la coda di servizio selezionata o il gruppo multiskill che include la coda di servizio selezionata per la data selezionata.

> **Nota** Ciò può comportare una copertura peggiore per altre code di servizio pianificate per l'agente in tale data. Per ogni attività della condizione di lavoro esistente nel turno, l'ottimizzatore sposta solo quelle
> Attività entro i loro vincoli e limiti massimi di campo di regolazione dell'ottimizzazione (se impostati). Questo viene fatto sia per le ore retribuite che per le condizioni di lavoro di durata del turno attualmente nei turni di lavoro dell'agente. Lo strumento di ottimizzazione non sposterà le pause e i pranzi aggiunti tramite l'azione Inserisci attività nella pagina Pianificazioni agenti. È consigliabile eseguire l'ottimizzatore prima di modificare manualmente le pause e i pranzi.

Questa azione è disponibile nella pagina Pianificazioni agenti per le date correnti e future in cui viene selezionata una coda di servizio ed è pianificato almeno un agente. Non è disponibile quando si seleziona un gruppo di code di servizio, una mappatura delle competenze, un team o un raggruppamento personalizzato.

> **NOTA** : per ottimizzare le pianificazioni delle date correnti, i pranzi e le pause devono iniziare almeno un'ora dall'ora corrente (arrotondata per eccesso ai cinque minuti più vicini) e devono essere disponibili almeno dieci minuti
> Prima della fine di eventuali pranzi o pause. Le modifiche manuali sono sempre consentite.

Gli agenti vengono ottimizzati nell'ordine in cui vengono visualizzati nella pagina Pianificazioni agenti. È possibile modificare questo ordine utilizzando il menu a discesa della colonna Agente per l'ordinamento o aggiungendo gli agenti all'inizio dell'elenco.
L'ottimizzazione interessa tutti gli agenti su più pagine, non solo quelli nella pagina visibile.

> **Nota** L'utilità di ottimizzazione può essere configurata per l'esecuzione da 1 a 30 volte ogni volta che si fa clic sull'azione (vedere "Numero massimo di tentativi di ottimizzazione della pianificazione" nella finestra di dialogo Configurare le impostazioni di WFM a livello di sistema pagina). Per impostazione predefinita, viene eseguito attraverso le pianificazioni dell'agente fino a 10 volte. Se raggiunge la massima ottimizzazione prima che venga raggiunto il limite configurato, si arresta.

Dopo l'esecuzione dell'azione, si riceve un messaggio di notifica che indica quanti agenti e pianificazioni sono stati ottimizzati. Quando si chiude il messaggio di notifica, il sistema aggiorna la pagina corrente per tutti gli agenti i cui pranzi e pause sono stati ottimizzati. Le pianificazioni degli agenti modificate non vengono salvate finché non si fa clic su Salva.

Le pianificazioni per gli agenti che sono stati ottimizzati vengono espanse in due voci per tale data, come se si fosse fatto doppio clic sulla pianificazione dell'agente. Se si seleziona una data diversa nella settimana di pianificazione in cui l'agente non viene ottimizzato, la pianificazione dell'agente non viene espansa. Facendo clic indietro alla data ottimizzata, la pianificazione dell'agente viene nuovamente espansa. L'espansione della pianificazione a due voci per l'agente in una data viene mantenuta fino a quando non si verifica una delle seguenti situazioni:

- Un'altra ottimizzazione viene eseguita in una data specificata
- La pagina viene aggiornata
- Si fa doppio clic sulla pianificazione dell'agente
- La pianificazione viene salvata o eliminata

L'espansione della pianificazione a due voci si applica a più pagine.

È possibile apportare ulteriori modifiche alle pianificazioni ottimizzate facendo doppio clic su una pianificazione per visualizzare l'espansione della pianificazione a due voci. È possibile eseguire l'ottimizzatore più volte nella stessa data senza salvare ed eseguire l'ottimizzatore su più date nella stessa settimana di pianificazione senza salvare tra ogni data ottimizzata.

Dopo aver eseguito l'utilità di ottimizzazione e aver visualizzato le righe espanse delle pianificazioni ottimizzate, è vero quanto segue:

- Non è possibile escludere l'ottimizzazione degli agenti. È necessario salvare o eliminare tutte le pianificazioni ottimizzate per gli agenti.
- Non è possibile selezionare specifiche pianificazioni di agenti ottimizzate da salvare.

Per ottimizzare le pianificazioni:

1. Nella pagina Pianificazioni agenti, fare clic su **Azioni e selezionare** Ottimizza pianificazioni .
2. Configurare l'azione di ottimizzazione.
   - Selezionare una data specifica o un intervallo di date. Per impostazione predefinita, è selezionata la data corrente. La data o l'intervallo di date selezionato deve essere compreso nella settimana pianificata.
   - Se si desidera escludere determinati agenti dall'ottimizzazione, spostarli dal riquadro Assegnati al riquadro Disponibile. Per impostazione predefinita, tutti gli agenti nella pianificazione sono elencati nel riquadro Assegnati.
   - Seleziona se desideri ottimizzare le pause, i pranzi o entrambi. Per impostazione predefinita, sono selezionate sia le pause che i pranzi.
3. Fai clic su **Ottimizza**. L'utilità di ottimizzazione esegue il numero di volte configurato, o fino a quando la pianificazione non viene ottimizzata, e visualizza un messaggio che indica quanti agenti sono stati ottimizzati e quante attività sono state spostate.
4. Se lo si desidera, ottimizzare nuovamente la pianificazione. È possibile eseguire l'azione tutte le volte che si desidera. Ogni volta che viene eseguito il numero configurato di volte attraverso la pianificazione. Al termine dell'ottimizzatore, le pianificazioni modificate vengono visualizzate in modalità Modifica (suddivise in due barre). È possibile rivedere le modifiche e apportare modifiche manuali, se lo si desidera. Se si sta ottimizzando un intervallo di date, è possibile visualizzare le modifiche apportate a ciascuna data nell'intervallo.
5. Al termine, fare clic su **Salva** per salvare le modifiche apportate alla pianificazione.

Limitazioni all'ottimizzazione

L'ottimizzatore considera questi vincoli di attività delle condizioni di lavoro quando sposta pranzi e pause:

- Ritardo minimo
- Ritardo massimo
- Intervallo minimo
- Aumento
- Limite massimo del campo di regolazione dell'ottimizzazione (se impostato)

Il pranzo o la pausa non saranno spostati se questi vincoli non possono essere soddisfatti o se sono vere le seguenti condizioni:

- Il luogo in cui il pranzo o la pausa potrebbero essere spostati è attualmente occupato da un altro pranzo, pausa, progetto o eccezione.
- Il pranzo o la pausa attraversa la mezzanotte.

- Il pranzo o la pausa sono stati rimossi dalla condizione di lavoro, oppure sono stati rimossi e poi aggiunti di nuovo.

Se il vincolo per l'attività è cambiato in modo tale che l'attività non può essere spostata in tempo futuro, non verrà spostata.

L'ottimizzatore non aggiungerà o eliminerà pranzi o pause, né ne modificherà gli attributi (nome, tipo, durata, durata della porzione a pagamento e colore).

L'utilità di ottimizzazione non sposterà pranzi e pause sopra o parzialmente sotto eccezioni, progetti, pranzi o pause esistenti. Se un pranzo o una pausa ha sia una porzione pagata che una non pagata, l'ottimizzatore non tenterà di scambiare ciò che appare nella porzione non sovrapposta. Pone sempre la parte pagata prima della parte non pagata.

Esempi di ottimizzazione

Esempio 1: interruzione spostata manualmente dall'amministratore in un singolo turno, regolazione massima dell'ottimizzazione non impostata

Un agente ha un turno di quattro ore (21:00 AM–13:00) con una pausa (10:30 AM) e tu sposti l'intervallo alle 12:00. La pausa ha un ritardo minimo di un'ora e un ritardo massimo di due ore in una condizione di lavoro di quattro ore retribuite.

	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

Dopo aver apportato la modifica manuale, il programma mostra l'interruzione alle 12:00:

Dopo aver ottimizzato i pranzi e le pause, la pausa viene spostata tra le 10:00 e le 11:00 AM.

Esempio 2: interruzione spostata manualmente dall'amministratore in un singolo turno, set di regolazione massima ottimizzazione

Un agente ha un turno di quattro ore (21:00 AM–13:00) con una pausa (10:30 AM) e tu sposti l'intervallo alle 12:00. La pausa ha un ritardo minimo di un'ora e un ritardo massimo di due ore in una condizione di lavoro di quattro ore con una regolazione massima di ottimizzazione di quindici minuti.

	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

Dopo aver apportato la modifica manuale, il programma mostra l'interruzione alle 12:00:

Dopo aver ottimizzato i pranzi e le pause, non vi è alcuna modifica alla pianificazione dell'agente.

Visualizzare i report di pianificazione

Per informazioni sui report standard di QM e WFM forniti con Webex WFO e per istruzioni su come eseguire un report standard, vedere QM report standard e WFM report standard.

NOTA WFM report riflettono i dati così come appaiono nel fuso orario del tenant configurato dall'amministratore di sistema. Se si richiede un report WFM e il fuso orario di visualizzazione è in anticipo rispetto all'orario del tenant
, il report potrebbe non contenere dati.

Nota Alcuni valori nei report sono valori calcolati e soggetti ad arrotondamento per eccesso o per difetto. A causa di questo arrotondamento, potrebbero differire leggermente dai valori dei dati storici.

Fai piani a lungo termine

Fare piani a lungo termine comporta quanto segue:

- Stimare i requisiti e i costi futuri del contact center.
- Configura e gestisci il tempo libero dell'agente.

Stimare i requisiti futuri

La sezione Pianificazione strategica di Application Management consente di stimare i requisiti e i costi futuri del contact center.

Gestire le risorse strategiche

Utilizzare la pagina Risorse strategiche per creare, modificare ed eliminare risorse strategiche. Le risorse strategiche sono le persone e le attrezzature di capitale che compongono il tuo contact center. Le risorse strategiche configurate qui vengono utilizzate per generare report di pianificazione strategica che stimano i costi e i requisiti futuri.

NOTA
Per informazioni sui report standard QM e WFM forniti con Webex WFO e per istruzioni su come eseguire un report standard, vedere QM report standard e WFM report standard .

La risorsa di base è l'agente. Tutte le altre risorse vengono calcolate direttamente o indirettamente in termini di numero di agenti nel contact center.

ESEMPIO Si configura un amministratore ogni 50 supervisori e si configura un supervisore ogni 20 agenti. Un supervisore ha una relazione diretta con il numero di agenti e un
L'amministratore ha una relazione indiretta con il numero di agenti attraverso il numero di supervisori.

Nota La risorsa agente è una risorsa di sistema. È possibile modificare i dettagli della risorsa agente, ma non è possibile eliminarla.

In questa pagina vengono visualizzati i seguenti campi.

Campo	Descrizione
Nome risorsa	Nome della risorsa. Questo nome deve essere univoco.
Categoria di risorse	Tipo di risorsa. La risorsa può essere una risorsa umana (dipendenti e appaltatori) o un elemento di capitale (attrezzature, mobili e infissi).
Costo delle risorse	Costo della risorsa al mese, all'anno o come spesa una tantum. Il costo deve essere un numero intero maggiore o uguale a zero. Se si sceglie una spesa una tantum, indicare la durata della risorsa in mesi. Questo valore deve essere un numero intero (0-999).
Rapporto risorse	Il rapporto tra un'istanza di questa risorsa e la quantità di un'altra Risorsa strategica per un'altra risorsa. Questo valore deve essere un numero (0–

Campo	Descrizione
	9999). Direttamente o indirettamente, ogni risorsa è definita in relazione alla risorsa agente. **Nota** Questo campo non è presente per la risorsa di sistema dell'agente, poiché l'agente è la risorsa di base.
Numero attuale di risorse	La quantità attuale di questa risorsa strategica nel contact center. Questo Il valore deve essere un numero (0–99999). Se la risorsa è umana, utilizzare il numero di agenti FTE. Se la risorsa strategica è una spesa una tantum, utilizzare il numero di risorse il cui costo non è stato ancora completamente ammortizzato.

Gestisci i piani di assunzione

Utilizzare la pagina Piani di assunzione per creare, modificare ed eliminare piani di assunzione. Un piano di assunzione è una sequenza di passaggi di assunzione che descrive il processo di assunzione degli agenti per soddisfare i requisiti futuri nel contact center. I piani di assunzione vengono utilizzati insieme alle risorse strategiche e alla previsione strategica per generare il report.

NOTA Una volta creato un piano di assunzione, le singole fasi di assunzione non cambiano, anche se tali operazioni vengono modificate o eliminate nella pagina Fasi di assunzione. Vedi Gestione dei passaggi di assunzione.

In questa pagina vengono visualizzati i seguenti campi.

Campo	Descrizione
Nome del piano	Nome del piano di assunzione. Questo nome deve essere univoco.
Dettagli del piano	Un elenco delle fasi di assunzione disponibili e assegnate per il piano di assunzione. È possibile riorganizzare le fasi di assunzione assegnate utilizzando le frecce su/giù. L'elenco delle fasi di assunzione disponibili visualizza il nome del passaggio, la sua durata e il tasso di abbandono.

Gestisci le fasi di assunzione

Utilizza la pagina Passaggi per l'assunzione per creare, modificare ed eliminare i passaggi di assunzione. Una fase di assunzione è una componente di un piano di assunzione. Le metriche configurate per ogni passaggio vengono utilizzate per determinare quanti candidati devono entrare nella pipeline di assunzione per soddisfare i requisiti futuri degli agenti determinati da una previsione strategica.

Per essere utilizzate per la previsione, le fasi di assunzione devono essere incluse in un piano di assunzione nella pagina Piani di assunzione. Consultare

Gestire i piani di assunzione.

> **NOTA**
> La modifica di una fase di assunzione in questa pagina non influisce sui piani di assunzione che includono tale passaggio. Ad esempio, se si crea un passaggio con una durata di cinque giorni, lo si aggiunge a un piano di assunzione e successivamente si modifica la durata di tale passaggio in tre giorni, il passaggio in tale piano di assunzione mantiene una durata di cinque giorni. Se aggiungi il passaggio a un piano di assunzione diverso, la sua durata nel nuovo piano di assunzione è di tre giorni.
>
> Allo stesso modo, l'eliminazione di una fase di assunzione in questa pagina non la rimuove dai piani di assunzione a cui è già stata aggiunta.

In questa pagina vengono visualizzati i seguenti campi.

Campo	Descrizione
Nome passo	Nome della fase di assunzione. Questo nome deve essere univoco.
Durata	Numero di giorni di durata del passaggio. Questo valore deve essere un numero intero (1–999).
Tasso di abbandono	Il numero di candidati su 100 che abbandonano il processo di assunzione durante questa fase. Questo valore deve essere un numero intero (1–100).

Analizzare i costi dei turni per una coda di servizio

Una richiesta di analisi del budget dei turni genera i dati necessari per analizzare i costi dei turni per una o più code di servizio.

> **Nota** È necessario disporre di una previsione di produzione per il periodo che si desidera analizzare affinché la richiesta venga eseguita correttamente.

Dopo aver eseguito questa richiesta, è possibile eseguire un report Analisi budget turni. Questo report visualizza il costo per turno per una coda di servizio. È possibile visualizzare questo report solo per le code di servizio per le quali è stata precedentemente inviata una richiesta di analisi del budget dei turni.

Generare una richiesta di analisi del budget dei turni

1. Nella pagina Richiesta analisi budget turni, immettere una data di inizio e una data di fine per il periodo di cui si desidera analizzare i dati.

2. Selezionare uno o più code di servizio.

3. Aggiungi i parametri dei turni che vuoi analizzare. Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere una riga alla tabella, quindi per ogni riga immettere i parametri di spostamento:
   - Selezionare la lunghezza del turno dall'elenco a discesa.
   - Immettere la percentuale di utilizzo desiderata. Questa è la percentuale di tempo in cui gli agenti sono in servizio.
   - Immettere il numero massimo di agenti disponibili per lavorare. Se si desidera che WFM determinino questo problema, immettere 9999.
   - Selezionare i giorni della settimana che si desidera utilizzare nell'analisi. Seleziona **Tutti** per selezionare ogni giorno della settimana con un clic.
4. Pianificare la richiesta. Per impostazione predefinita, la richiesta viene eseguita immediatamente.

Gestisci il tempo libero dell'agente

La sezione Pianificazione delle vacanze di Application Management consente di configurare e gestire il tempo libero dell'agente.

Gestione di profili equivalenti a tempo pieno

Se si utilizzano le funzionalità di pianificazione strategica e ferie, è necessario creare profili equivalenti a tempo pieno e assegnare agenti a tali profili. WFM utilizza profili equivalenti a tempo pieno durante la creazione di piani strategici e l'analisi delle richieste di ferie.

Un equivalente a tempo pieno (FTE) è uguale al numero totale di ore di lavoro programmate diviso per il numero di ore settimanali che costituiscono una persona a tempo pieno (ad esempio, 40 ore o 35 ore). Un FTE potrebbe essere costituito da diversi individui part-time le cui ore di lavoro combinate in una settimana equivalgono alla persona a tempo pieno, ma potrebbero non sostenere spese di beneficio.

Ai fini della previsione e della pianificazione, è necessario stabilire il numero di ore pagate a settimana da un agente (ad esempio, 20, 35 o 40 ore). WFM utilizza questo valore per determinare il numero di agenti FTE necessari per una previsione. Se il numero di ore retribuite è 40 e la previsione prevede 80 ore, sono necessari due agenti a tempo pieno.

> **ESEMPIO** Un contact center ha 100 agenti. Un FTE è di 40 ore retribuite a settimana (160 ore al mese) e un agente FTE guadagna $3,000 al mese. Tutti gli agenti sono tenuti a prendere otto ore di Formazione questo mese. Si tratta di 800 ore di formazione per il mese (100 × 8). Se cambi il numero di ore di formazione in FTE, avrai bisogno di cinque ETP (800 ÷ 160), che corrisponde a $15,000 spesi per la formazione per questo mese (5 × $3,000). Utilizzando la pianificazione strategica per determinare i costi in anticipo, i manager possono richiedere meno ore di formazione in relazione al loro budget o distribuire la formazione su un periodo di due o tre mesi.

Descrizioni dei campi

Utilizzare la pagina Profili equivalenti a tempo pieno per creare, modificare ed eliminare profili

equivalenti a tempo pieno. I campi della pagina Profili equivalenti a tempo pieno sono descritti di

Campo	Descrizione
seguito.	
FTE Name	Nome univoco per il profilo FTE.
Ore minime settimanali	Il numero minimo di ore retribuite settimanali per questo
profilo. Numero massimo di ore settimanali	Il numero massimo di ore retribuite
settimanali per questo profilo.	
Assegna agenti	Assegna agenti a questo profilo. Questo è necessario per la pianificazione delle vacanze. Un L'agente non può richiedere il congedo a meno che non sia assegnato a un profilo FTE.

Gestisci i tipi di vacanza

La pagina Tipi di festività consente di creare e gestire i tipi di festività e di associare le eccezioni a tipi di festività specifici. Ciò ti consente di personalizzare esattamente il significato di ogni tipo di vacanza nel tuo contact center.

> **Nota** I tipi di vacanza creati vengono assegnati automaticamente alla vista Enterprise e alle viste assegnate.

Le eccezioni sono le attività che allontanano gli agenti dall'essere in servizio. È possibile mappare più eccezioni allo stesso tipo di festività, ma ogni eccezione può essere mappata solo a un singolo tipo di festività. È necessario selezionare un'eccezione come eccezione del flusso di lavoro. Per ulteriori informazioni sulle eccezioni del flusso di lavoro, vedere Automatizzare la gestione delle richieste degli agenti.

Di seguito sono riportati alcuni esempi di tipi di vacanza:

- Giorni di malattia
- Dovere della giuria
- Vacanze galleggianti
- Vacanza

Utilizzando i tipi di vacanza e i piani di vacanza, Webex WFO consente di tenere traccia del numero di ore di ciascun tipo di vacanza utilizzate da un agente.

Nei sistemi con integrazione HRMS (vedere "Integrazione di HRMS con Webex WFO" nella WFO Webex *WFO Data Import Reference Guide*), queste informazioni vengono esportate in un file che può essere importato in HRMS su base giornaliera.

> **Nota** Se si esegue l'integrazione con HRMS, non è possibile impostare piani di vacanza in Webex WFO. Sono istituiti all'interno dell'HRMS.

Nei sistemi senza integrazione HRMS, queste informazioni vengono applicate al piano vacanze configurato per ciascun agente. In entrambi i sistemi, le ore di ferie disponibili per un agente vengono visualizzate nella pagina Gestisci utenti e possono essere riportate nel rapporto Stato festività.

Creare un tipo di vacanza

1. Seleziona **Crea un nuovo tipo di** vacanza.
2. Inserisci il nome di un tipo di vacanza nel **campo Tipo di** vacanza (ad esempio, "Giorni di malattia" o "Congedo per lutto").
3. Seleziona una o più eccezioni da applicare a questo tipo di vacanza.
4. Fai clic su **Salva**.

Dopo aver creato un tipo di vacanza, puoi includerlo in uno o più piani festività (vedi Gestire i piani festività).

Modificare un tipo di vacanza

1. Seleziona **Modifica o elimina un tipo di** vacanza esistente.
2. Selezionare un tipo di vacanza dall'elenco **a discesa Tipo di** vacanza.
3. Apportare eventuali modifiche necessarie al tipo di vacanza.
4. Fai clic su **Salva**.

Eliminare un tipo di vacanza

1. Seleziona **Modifica o elimina un tipo di** vacanza esistente.
2. Selezionare un tipo di vacanza dall'elenco **a discesa Tipo di** vacanza.
3. Fai clic su **Elimina**.

> **Nota** Non è possibile modificare o eliminare tipi di vacanza che non sono all'interno della visualizzazione. Se a un tipo di festività all'interno della tua vista sono assegnate eccezioni che non rientrano nella tua visualizzazione, non puoi modificarle
> Tipo di vacanza. In questo modo si garantisce che non sia possibile rimuovere inavvertitamente le eccezioni che non è possibile visualizzare.

Nota Quando si elimina un tipo di vacanza, viene eliminato da tutti i piani vacanza che lo utilizzano.

Descrizioni dei campi

Utilizzare la pagina Tipi di festività per assegnare eccezioni a ciascun tipo di vacanza.

I campi della pagina Tipi di festività quando si modifica o si elimina un tipo di vacanza esistente o quando si crea un nuovo tipo di vacanza, sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Eccezioni	Assegna eccezioni al tipo di vacanza. Selezionare un'eccezione come eccezione del flusso di lavoro utilizzata per questo tipo di festività. **Nota** È necessario specificare un'eccezione al flusso di lavoro per ogni tipo di ferie affinché le richieste di tempo libero vengano approvate automaticamente da un flusso di lavoro (per ulteriori informazioni, vedere Automatizzare la gestione delle richieste degli agenti).
Tipo di vacanza	Nome del tipo di vacanza.

Gestisci i piani per le vacanze

I piani di ferie definiscono i piani di tempo libero assegnati agli agenti. È possibile creare più piani di ferie per gestire il tempo libero per vari tipi di agenti (ad esempio, agenti part-time e agenti a tempo pieno). I piani vacanza utilizzano Tipi di festività per descrivere in che modo gli agenti tengono traccia del loro tempo libero (vedi Gestire i tipi di ferie). Il modo in cui questo viene gestito è specifico per il tuo contact center.

BEST PRACTICE I piani di vacanza individuali sono destinati (ma non obbligatori) a coprire un intero anno (dal 1 ° gennaio al 31 dicembre).

Nota La pagina Piani vacanze è presente solo nei sistemi che non utilizzano l'integrazione HRMS. I sistemi che utilizzano l'integrazione HRMS ottengono i loro piani di vacanza da HRMS (vedi Integrazione con un sistema di gestione delle risorse umane).

Crea un piano vacanze

1. Immettere un nome univoco del piano nel **campo Nome** piano.
2. Immettere una data di **inizio piano nel campo Data** di inizio.
3. Immettere una data di fine nel **campo Data** di fine.

4. Seleziona un **tipo** di vacanza da assegnare e assegna ore ad esso. Per ulteriori informazioni sulla creazione di tipi di vacanza, vedere Gestire i tipi di vacanza.
5. Assegnare gli agenti al piano vacanze.
6. Fai clic su **Salva**.

Modificare un piano vacanze

1. Selezionare un piano vacanze dall'elenco **a discesa Seleziona piano** .
2. Modificare i valori in uno qualsiasi dei campi del piano vacanze.
3. Fai clic su **Salva**.

Copiare un piano vacanze

> **Nota** La copia di un piano vacanze consente di copiare tutte le informazioni del piano originale (inclusi gli agenti assegnati). In caso di *sovrapposizione* di date tra i piani vacanza nuovi e originali, tutti gli agenti saranno
> Eliminato dal piano originale.

1. Selezionare un piano vacanze dall'elenco **a discesa Seleziona piano** .
2. Immettere il nome di un piano vacanze nel **campo Nuovo nome** piano. Se il nuovo piano vacanze è uguale al piano originale con le date dell'anno successivo, non è necessario modificare il nome del nuovo piano vacanze.
3. Immettere una data di **inizio piano nel campo Data** di inizio.
4. Immettere una data di fine nel **campo Data** di fine.
5. Fai clic su **Salva**.

Eliminare un piano vacanze

1. Selezionare un piano vacanze dall'elenco **a discesa Seleziona piano** .
2. Fai clic su **Elimina**.

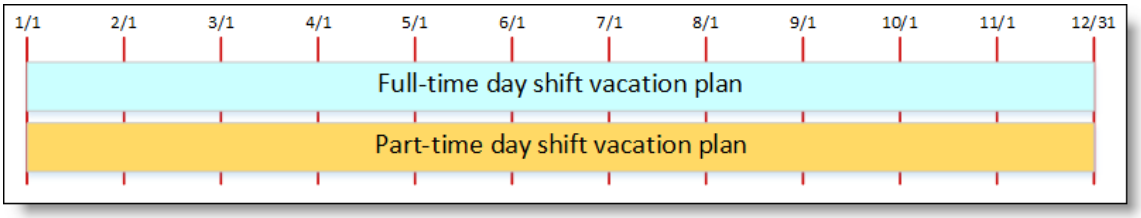
Esempi di piani vacanza

La tua azienda definirà i requisiti per ogni piano di vacanza. Ad esempio, gli attributi di un piano vacanze per agenti entry-level a tempo pieno potrebbero essere riportati di seguito (i tipi di vacanza sono stati definiti nella pagina Tipi di vacanza):

Campo	Valore
Nome del piano	Turno diurno a tempo pieno (entry level)
Data di inizio	1 gennaio 2016
Data di fine	31 dicembre 2016
Tipi di vacanza	▪ Giorni personali e di malattia - 24 ore ▪ Congedo per lutto - 16 ore ▪ Floating Holiday - 24 ore ▪ Dovere della giuria - 40 ore ▪ Giorni di vacanza - 80 ore
Assegna agenti	▪ Adams, Ann ▪ Panettiere, Ben ▪ Clark, Charlotte And so on.

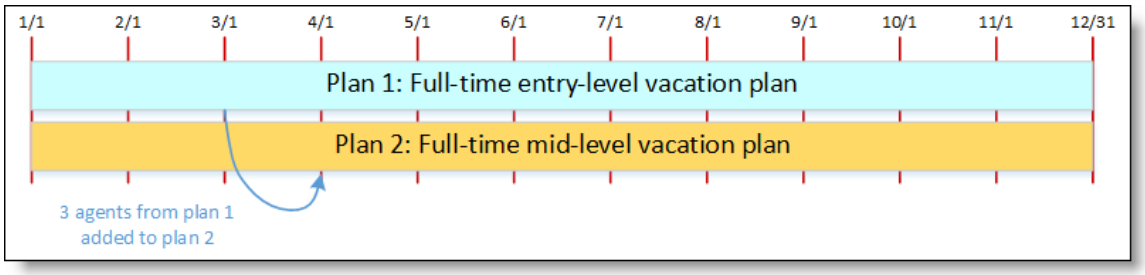
Puoi creare piani vacanza con date sovrapposte. Tuttavia, gli agenti possono essere assegnati a un solo piano di ferie in una determinata data.

Esempio 1: piani vacanza sovrapposti senza agenti comuni



Questi sono piani di vacanza validi, perché sebbene si sovrappongano, non ci sono agenti comuni tra i due piani.

Esempio 2: spostamento degli agenti tra piani di ferie

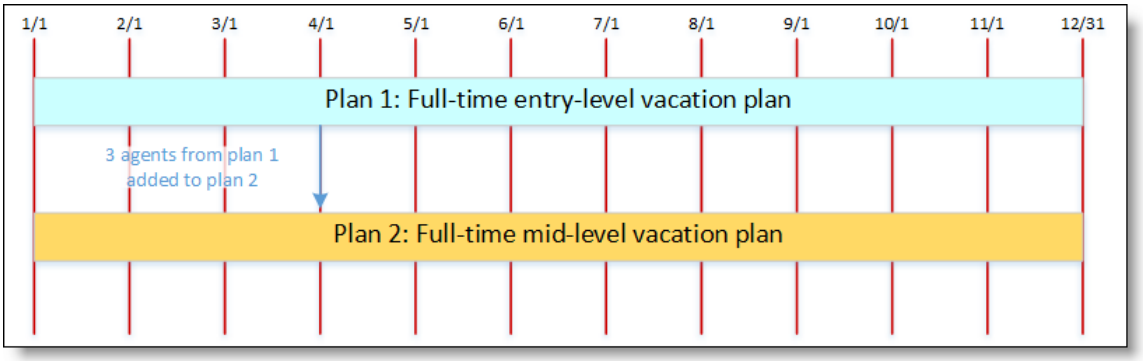


In questo esempio, il cliente ha impostato piani di ferie che variano in base al livello di esperienza dell'agente. Il 1° aprile, tre agenti si qualificheranno per essere aggiunti al Piano 2 delle ferie. Un amministratore desidera spostare in modo proattivo questi agenti nel piano vacanze 2 il 1° marzo.

Le modifiche ai piani di ferie entrano in vigore immediatamente e gli agenti non possono essere contemporaneamente nel piano 1 e nel piano 2. Il sistema visualizza un messaggio di errore.

In questa situazione è possibile eseguire due azioni:

- Assegnare gli agenti al Piano 2 il 1° marzo. Dopo che gli agenti sono stati assegnati al piano 2, non saranno più assegnati al piano 1 e saranno attivi nel piano 2. Dal 1 ° marzo al 1 aprile, avranno i privilegi di vacanza assegnati al Piano 2 (anche se non li hanno ancora guadagnati). Gli altri agenti esistenti nel Piano 1 non saranno interessati dalla modifica.
- Annullare la modifica e il 1° aprile aggiungere gli agenti dal piano 1 al piano 2.



Descrizioni dei campi

Utilizza la pagina Piani vacanze per assegnare, creare, modificare, copiare o eliminare piani vacanza.

> **Nota** Un agente può essere assegnato a un solo piano di ferie in qualsiasi data (lo stesso agente non può essere assegnato a piani di ferie sovrapposti).

I campi nella pagina Piani vacanze sono descritti di seguito.

Campi	Descrizione
Nome del piano	Un nome univoco per il piano. **ESEMPIO** Un esempio di nome valido è "Full-time fino a 5 anni di servizio".
Seleziona piano	Selezionare il piano che si desidera copiare, modificare o eliminare.
Data di inizio	Data di inizio del piano ferie, in formato AAAA-MM-GG. In alternativa, puoi scegliere una data utilizzando il selettore della data.
Data di fine	Data di fine del piano vacanze, in formato AAAA-MM-GG. In alternativa, puoi scegliere una data utilizzando il selettore della data.
Tipi di ferie/Ore assegnate	Seleziona un tipo di vacanza disponibile e assegna il numero di ore per quel tipo. Ripetere l'operazione per ogni tipo di festività a cui si desidera assegnare ore. Puoi aggiungere fino a 20 tipi di vacanza a un piano vacanza.
Assegna agenti	Seleziona gli agenti a cui desideri assegnare questo piano. Un agente può essere Assegnato a un solo piano in una determinata data.
Nuovo nome piano	Nome del nuovo piano vacanze in cui si desidera copiare i valori. Questo campo viene visualizzato solo quando si seleziona l'opzione Copia piano.

Gestire le assegnazioni di permessi

Nella pagina Time Off Allotments è possibile impostare la quantità massima di tempo che gli agenti in una coda di servizio possono decollare ogni giorno dell'anno.

È possibile configurare le assegnazioni dei permessi in ETP (equivalenti a tempo pieno) o ore, a seconda dell'unità selezionata dall'amministratore nella pagina Impostazioni globali WFM (vedere Configurazione delle WFM impostazioni a livello di sistema).

Utilizzo delle assegnazioni di tempo libero con richieste di tempo libero

Quando un supervisore approva la richiesta di ferie di un agente per un giorno libero parziale o intero, WFM sottrae la quantità di tempo richiesta dall'agente dalle assegnazioni di tempo libero che sono state inserite per quel giorno. Vedere quanto tempo libero rimane in un determinato giorno può aiutare sia gli agenti che i supervisori

Decisioni informate sulla richiesta e l'approvazione del tempo libero.

> **Nota** Se la richiesta di tempo libero passa attraverso un flusso di lavoro, l'agente deve avere una coda del servizio principale configurata affinché le assegnazioni vengano calcolate correttamente. Il flusso di lavoro cerca il principale
> Coda di servizio da cui detrarre le assegnazioni.

I supervisori e gli agenti possono vedere quanto tempo rimane quando fanno quanto tempo rimane quando fanno quanto segue:

- Supervisori: esaminare la colonna Divario di assegnazione durante l'esame delle richieste di ferie (vedere Approvare o rifiutare le richieste).
- Agenti: esaminare la colonna Assegnazione disponibile durante la creazione di richieste di congedo (vedere Richiesta di tempo libero).

  > **Nota** Questa funzione è disponibile solo se l'amministratore ha configurato WFM per visualizzare il pulsante Time Off Allotments (vedere Configurare le impostazioni di WFM a livello di sistema).

  > **NOTA** Gli agenti non vedranno mai un valore negativo nel tempo libero assegnato. Se il valore è inferiore a zero, l'agente vedrà uno zero come assegnazione rimanente. Ciò scoraggia gli agenti dal
  > Prendendo tempo libero nei giorni a corto di personale.

I supervisori e gli agenti visualizzano il tempo rimanente assegnato in ETP o ore, a seconda dell'unità selezionata dall'amministratore.

Calcolo delle assegnazioni di permessi con richieste di permessi

Nelle sezioni seguenti viene illustrato in che modo WFM sottrae le richieste di tempo libero dalle assegnazioni di tempo libero.

Richieste di permessi con FTE o ore

Quando un supervisore approva una richiesta di ferie, l'importo che WFM sottrae dalle assegnazioni di tempo libero per il giorno della richiesta dipende dal fatto che l'amministratore abbia configurato WFM per visualizzare ETP o ore:

- ETP: WFM utilizza la seguente formula:

  Assegnazioni di permessi per il giorno - (Numero di ore in una richiesta di ferie parziali o di un giorno intero ÷ FTE predefinito al giorno)

  > **Nota** Il FTE predefinito al giorno è configurato nella pagina Configura impostazioni di WFM a livello di sistema.

- Ore: WFM utilizza la seguente formula:

Assegnazioni di tempo libero per il giorno - Numero di ore in una richiesta di ferie parziali o intere

Richieste di ferie per l'intera giornata

Nei calcoli precedenti, la quantità di tempo sottratta da una richiesta di ferie di un giorno intero dipende dal fatto che gli agenti dispongano di pianificazioni per i giorni per i quali richiedono il tempo libero per:

- Gli agenti hanno pianificazioni: WFM utilizza la quantità di tempo retribuito che l'agente è programmato per lavorare nel giorno per cui richiede il tempo libero.
- Gli agenti non dispongono ancora di pianificazioni: WFM utilizza una frazione delle ore minime settimanali dell'agente (configurate e assegnate nella pagina Gestisci profili equivalenti a tempo pieno) per calcolare quante ore equivalgono a un'intera giornata:

  Ore minime settimanali ÷ 5 = Numero di ore in un'intera giornata di tempo libero richiesta

> **NOTA** : quando gli agenti richiedono il tempo libero per un giorno per il quale non hanno ancora pianificato, WFM sempre divide le ore minime settimanali per cinque, non per il numero di giorni della settimana che
> Le loro code di servizio sono effettivamente aperte.

La tabella seguente mostra cosa succede alle assegnazioni di permessi quando tre agenti inviano richieste di ferie per il 10 settembre e le seguenti condizioni sono tutte vere:

- Gli agenti non hanno ancora orari per il 10 settembre.
- Gli agenti hanno diverse ore minime settimanali.
- Il FTE predefinito al giorno è 8 ore.
- L'unità di visualizzazione per le assegnazioni di tempo libero sono gli FTE.
- Le assegnazioni di tempo libero per il 10 settembre sono 3 FTE.

Richiedente tempo libero	Calcolo di min. ore a settimana	Calcolo dell'impatto (ETP)
Agente A	20 min. ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0,5 ETP
Agente B	30 min. ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0,75 ETP
Agente C	40 min. ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1,0 ETP
TOTALE		2,25 ETP

Dopo che un supervisore ha approvato queste richieste di tempo libero, le assegnazioni di tempo libero rimanenti per il 10 settembre sono 0,75 ETP.

Nota Se un agente appartiene a più code di servizio, il supervisore che approva una richiesta di ferie determina a quale FTE assegnazione della coda del servizio si applica.

Copia del tempo libero assegnazioni

È possibile copiare le assegnazioni di tempo libero di una coda di servizio in un altro anno o in un'altra coda di servizio per qualsiasi anno.

L'azione di copia un intero anno di assegnazioni di tempo libero contemporaneamente e sostituisce qualsiasi assegnazione di tempo libero precedentemente configurata per la coda del servizio in cui si sta copiando. Questa sostituzione si verifica anche se sono stati immessi ETP o ore in meno mesi per la coda di servizio che si sta copiando rispetto alla coda di servizio in cui si sta copiando.

Esempio 1: le code di servizio hanno entrambe assegnazioni di tempo libero per un anno intero

Nell'elenco seguente viene illustrato cosa accade quando si copiano le assegnazioni di tempo libero da una coda di servizio con un intero anno di ETP o ore a un'altra coda di servizio con un intero anno di ETP o ore:

- Situazione: la coda di servizio A e la coda di servizio B dispongono entrambe di assegnazioni di permessi configurate. La coda di servizio A ha ETP o ore inserite per tutto il 2018 e la coda di servizio B ha FTE o ore immesse per tutto il 2019.
- Azione: copiare le assegnazioni di tempo libero che la coda di servizio A ha nel 2018 rispetto alle assegnazioni di tempo libero che la coda di servizio B avrà nel 2019.
- Risultato: le assegnazioni di permessi della coda di servizio A sostituiscono tutte le assegnazioni di permessi della coda di servizio B. Le assegnazioni del tempo libero della coda di servizio B per il 2019 sono ora le stesse assegnazioni del tempo libero della coda di servizio A per il 2018.

Esempio 2: le code di servizio hanno assegnazioni di tempo libero per un numero diverso di mesi

Nell'elenco seguente viene illustrato cosa accade quando si copiano le assegnazioni di tempo libero da una coda di servizio con solo un mese di ETP o ore a un'altra coda di servizio con un intero anno di ETP o ore:

- Situazione: la coda di servizio A e la coda di servizio B dispongono entrambe di assegnazioni di permessi configurate. La coda di servizio A ha solo FTE o ore inserite per marzo 2018 e la coda di servizio B ha FTE o ore inserite per tutto il 2019.
- Azione: copiare le assegnazioni di tempo libero che la coda di servizio A ha nel 2018 rispetto alle assegnazioni di tempo libero che la coda di servizio B avrà nel 2019.
- Risultato: le assegnazioni di permessi della coda di servizio A sostituiscono tutte le assegnazioni di permessi della coda di servizio B. Ora, la coda di servizio B non ha solo gli stessi ETP o le stesse ore per marzo 2019 della coda di servizio A per marzo 2018. La coda di servizio B ha anche gli stessi ETP o ore per il resto del 2019 della coda di servizio A per il resto del 2018, il che significa che non ne ha. Nonostante

La coda di servizio A ha solo assegnazioni di tempo libero configurate per un mese specifico, l'azione di copia riempie tutti gli altri mesi nelle assegnazioni di tempo libero della coda di servizio B con spazi vuoti.

Orari di permesso, assegnazioni e fusi orari

L'elenco delle assegnazioni di permessi che gli agenti visualizzano in una richiesta di tempo libero riflette il fuso orario predefinito, sebbene la richiesta di ferie dell'agente venga visualizzata e inviata nel fuso orario visualizzato dall'agente.

Le assegnazioni di permessi vengono estratte dal bucket di una coda di servizio in base al giorno in cui copre la maggior parte dell'intervallo di tempo nel fuso orario predefinito. Se il tempo libero è diviso equamente tra due giorni, l'assegnazione viene tolta dal secchio per la data di inizio dell'intervallo di tempo.

Nella tabella seguente sono riportati esempi di ciò che accade quando la richiesta di ferie (EST) di un agente supera la mezzanotte nel fuso orario predefinito (PST). Come illustrato, la data in cui la maggior parte del tempo libero cade nel fuso orario predefinito determina da quale bucket della coda di servizio viene prelevata l'assegnazione.

Richiesta di tempo libero (EST)	Fuso orario predefinito (PST)	Secchio di assegnazione interessato
10 ottobre, 00:00 10 ottobre, ore 24:00	Ottobre 10, 21:00 (3 ore) Ottobre 11, 21:00 (21 ore)	Ottobre 11
10 ottobre, 00:00 10 ottobre, 05:00	9 ottobre, 21:00 (3 ore) Ottobre 10, 02:00 (2 ore)	Ottobre 9
10 ottobre, 00:00 10 ottobre, 06:00	9 ottobre, 21:00 (3 ore) Ottobre 10, 03:00 (3 ore)	Ottobre 9

Descrizioni dei campi

Utilizzare la pagina Assegnazioni di tempo libero per inserire, modificare, copiare ed eliminare le

assegnazioni di tempo libero per le code di servizio. I campi della pagina quando si modificano le

Campo	Descrizione
Coda di servizio	Coda del servizio per la quale si desidera configurare le
assegnazioni. Anno	Anno per il quale si desidera configurare le assegnazioni.
Mese	Mese per il quale si desidera configurare le assegnazioni. Se si seleziona un mese specifico, è possibile configurare le assegnazioni solo per tale mese. Se si seleziona Tutti, è possibile configurare le assegnazioni per

l'intero anno.

Campo	Descrizione
Inserimento rapido desiderata	Per inserire rapidamente i valori nella tabella delle assegnazioni, immettere l'assegnazione Per ogni giorno della settimana. Tale valore viene quindi applicato a ciascun giorno corrispondente della settimana nella tabella di assegnazione. Quando il cursore si trova nel campo per un giorno specifico, i giorni corrispondenti nella tabella di assegnazione sono evidenziati in blu. È possibile modificare i valori nella tabella di assegnazione dopo averla compilata utilizzando l'inserimento rapido. È possibile inserire solo numeri interi nei campi di inserimento rapido. I valori immessi possono essere FTE o ore, a seconda dell'unità selezionata dall'amministratore (vedere Configurazione delle impostazioni WFM livello di sistema).

I campi della pagina quando si copia il tempo libero assegnazioni sono descritti di seguito.

Campo	Descrizione
Coda di servizio	Coda di servizio con le assegnazioni che si desidera copiare.
Anno	L'anno con le assegnazioni che si desidera copiare.
Copia in coda	Coda di servizio in cui si desidera copiare le assegnazioni.
Copia all'anno	Anno in cui si desidera copiare le assegnazioni.

Report sul tempo libero dell'agente

Per informazioni sui report standard di QM e WFM forniti con Webex WFO e per istruzioni su come eseguire un report standard, vedere QM report standard e WFM report standard.

Analizza contatti, persone e processi

L'analisi di contatti, persone e processi comporta quanto segue:

- Raccogli ed elabora i dati con attività di analisi.
- Organizza i dati da trascrizioni, azioni desktop automatizzate e trigger di eventi Smart Desktop.
- Visualizza i dati nelle dashboard nella pagina Dashboard di Analytics.

Creazione di attività Analytics

Utilizza la pagina Gestione attività per raccogliere ed elaborare dati con le attività di Analytics. Queste attività analizzano i dati correnti o acquisiti in precedenza. Questi dati possono includere registrazioni audio, testo e-mail e dati sul desktop e sugli eventi.
Webex WFO inserisce i dati elaborati in un database ricercabile.

Le attività di analisi possono essere continue (eseguite ogni volta che nuovi dati entrano nel sistema) o ad hoc (eseguite una volta a un'ora e a una data pianificate).

Quando pianifichi le attività di Analytics, tieni presente quanto segue.

- Se un'attività di sintesi vocale non riesce, Webex WFO ritenta in un secondo momento di completare l'attività.
- Il fuso orario in Gestione attività è il fuso orario predefinito dell'organizzazione.

Prerequisiti

- L'organizzazione dispone di una delle seguenti licenze:
  - Elementi essenziali di Analytics
  - Analisi aziendale
  - Desktop Analytics (consente di creare attività di Desktop Analytics)
- Si dispone di almeno una delle seguenti autorizzazioni:
  - Amministrare Desktop Analytics
  - Amministrazione di Speech Analytics
  - Amministrazione di Speech to Text Analytics

    - Amministrazione dell'analisi del testo
    - Amministrare l'analisi predittiva
- Per creare un'attività, si dispone di un ambito su almeno un gruppo. Se si dispone di un ambito solo per un team e non per il gruppo a cui appartiene il team, non è possibile creare un'attività per tale team.
- (Per l'analisi desktop) Le applicazioni e i siti Web vengono configurati nella pagina Desktop Manager.
- (Per l'analisi desktop) I campi dell'applicazione e del sito Web sono configurati nella pagina Field Manager.
- (Per analisi audio e testo) Le frasi e le categorie di frasi sono configurate nella pagina Gestione frasi.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > Analytics > Task Manager

Procedure

Creare una nuova attività

1. Fare clic su **Crea attività**.
2. Immettere un nome univoco per l'attività nel **campo Nome** .
3. Selezionare il tipo di attività che si desidera creare dall'elenco **a discesa Tipo** . I campi visualizzati variano in base al tipo di attività selezionata. Fare clic sul tipo di attività riportato di seguito per il resto dei passaggi.

   Analisi desktop

   Sintesi vocale (trascrizione)

   Analisi del testo

   Punteggio di valutazione predittiva

   Net Promoter Score predittivo

   Auto QM

   #### Analisi desktop

   Questa attività elabora i dati di analisi desktop caricati e unisce tali informazioni con i dati audio e di registrazione dello schermo degli agenti. È necessaria l'autorizzazione Amministra Desktop Analytics per utilizzare le attività di Desktop Analytics.

1. **Nella sezione Esecuzione dell'attività** configurare quando eseguire l'attività e l'intervallo di date dei dati che l'attività deve analizzare.

In corso e **ad hoc** pulsanti	Per eseguire l'attività ogni volta che nuovi dati entrano nel sistema, selezionare **In corso**. In questo modo vengono disabilitati i campi data, ora e intervallo. Per eseguire l'attività una sola volta, selezionare **Ad hoc**.
Pianifica attività	Selezionare la data e l'ora di inizio dell'attività. La data può essere Data odierna o data futura. Il tempo deve essere nel futuro. Non può essere l'ora corrente.
Selezione delle chiamate	Selezionare la data di inizio e la data di fine dell'intervallo di dati desidera che l'attività venga elaborata. La data di inizio deve essere nel passato di almeno un giorno. Non può essere la data di oggi. La data di fine deve essere successiva alla data di inizio, ma prima della data odierna.

2. **Nella sezione Gruppi e team** , assegnare gruppi e team all'attività. Sono disponibili solo i gruppi e i team che rientrano nel tuo ambito.

   Nota Se si assegna un gruppo ma non si assegna un team, Webex WFO assegna l'attività a tutti i team all'interno di tale gruppo.

3. Fai clic su **Salva**.

Sintesi vocale (trascrizione)

Questa attività trascrive le registrazioni audio, quindi cerca nel testo frasi predefinite (configurate nella pagina Gestione frasi) e memorizza i risultati in un database in cui è possibile eseguire ricerche. È necessaria l'autorizzazione Amministra sintesi vocale per analizzare testo per utilizzare le attività di trascrizione.

1. Selezionare la lingua associata all'attività dall'elenco **a discesa Lingua** . La lingua scelta determina ciò che viene visualizzato nell'elenco delle categorie di frasi disponibili.

   Nota Alcune lingue in questo elenco a discesa potrebbero richiedere una configurazione aggiuntiva per l'implementazione Webex WFO. Consultare il supporto per garantire la lingua
   Che vuoi trascrivere è configurato per te.

2. (Opzionale) Per le trascrizioni in inglese, selezionare **Abilita** nella sezione Analisi del sentiment per fare in modo che Webex WFO analizzi le emozioni espresse in un contatto. È possibile visualizzare la valutazione di un singolo contatto nel lettore multimediale e filtrare i contatti nella pagina Interazioni in base alla valutazione. Sentiment Analysis genera anche il Net Reputation Score di un agente, che appare nel lettore multimediale. Selezionare **Disabilita** per risparmiare risorse di sistema.
3. Selezionare **Abilita** nella **sezione Riscontri** frase per fare in modo che Webex trascrizioni di ricerca WFO per tutte le frasi predefinite attive dell'organizzazione. Seleziona **Disabilita** per risparmiare risorse di sistema (scelta non consigliata: gli hit di frasi sono una componente importante di molte funzioni di Analytics).
4. Selezionare un tag **Index esistente**o creare un nuovo tag di indice per l'attività.
5. **Nella sezione Esecuzione dell'attività** configurare quando eseguire l'attività e l'intervallo di date dei dati che l'attività deve analizzare.

In corso e **ad hoc** pulsanti	Per eseguire l'attività ogni volta che nuovi dati entrano nel sistema, selezionare **In corso**. In questo modo vengono disabilitati i campi data, ora e intervallo. Per eseguire l'attività una sola volta, selezionare **Ad hoc**.
Pianifica attività	Selezionare la data e l'ora di inizio dell'attività. La data può essere Data odierna o data futura. Il tempo deve essere nel futuro. Non può essere l'ora corrente.
Selezione delle chiamate	Selezionare la data di inizio e la data di fine dell'intervallo di dati desidera che l'attività venga elaborata. La data di inizio deve essere nel passato di almeno un giorno. Non può essere la data di oggi. La data di fine deve essere successiva alla data di inizio, ma prima della data odierna.

6. (Opzionale) Per creare riepiloghi delle chiamate trascritte, selezionare il **pulsante di opzione Abilita** nella casella **Sezione di riepilogo** dell'interazione AI.
7. Inserisci la percentuale approssimativa di chiamate da trascrivere nel campo Percentuale . Webex WFO dà a ciascuna chiamata la possibilità specificata di essere trascritta piuttosto che trascrivere una percentuale delle chiamate totali ricevute in un determinato periodo di tempo. Ciò si traduce in un campione rappresentativo delle chiamate trascritte man mano che le chiamate arrivano. Ci sarà qualche deviazione dalla percentuale, ma tale deviazione diventa meno significativa nel tempo.

8. (Opzionale) Configurare le **Condizioni** che devono essere soddisfatte per la trascrizione della chiamata. A seconda della condizione scelta, vengono visualizzati campi aggiuntivi per un operando e un valore o un intervallo di tempo.

   > **Nota** Se si utilizza questa sezione facoltativa, le chiamate che non soddisfano le condizioni di filtro non vengono trascritte.

9. **Nella sezione Gruppi e team** , assegnare gruppi e team all'attività. Sono disponibili solo i gruppi e i team che rientrano nel tuo ambito.

   > **Nota** Se si assegna un gruppo ma non si assegna un team, Webex WFO assegna l'attività a tutti i team all'interno di tale gruppo.

10. Fai clic su **Salva**.

Analisi del testo

Questa attività cerca nelle e-mail o nel testo della chat acquisite frasi predefinite (configurate nella pagina Gestione frasi) e memorizza i risultati in un database in cui è possibile eseguire ricerche. È necessaria l'autorizzazione Amministra analisi testo per utilizzare le attività Analisi testo.

1. Selezionare un tag **Index esistente**o creare un nuovo tag di indice per l'attività.
2. **Nella sezione Esecuzione dell'attività** configurare quando eseguire l'attività e l'intervallo di date dei dati che l'attività deve analizzare.

In corso e **ad hoc** pulsanti	Per eseguire l'attività ogni volta che nuovi dati entrano nel sistema, selezionare **In corso**. In questo modo vengono disabilitati i campi data, ora e intervallo. Per eseguire l'attività una sola volta, selezionare **Ad hoc**.
Pianifica attività	Selezionare la data e l'ora di inizio dell'attività. La data può essere Data odierna o data futura. Il tempo deve essere nel futuro. Non può essere l'ora corrente.
Selezione delle chiamate	Selezionare la data di inizio e la data di fine dell'intervallo di dati desidera che l'attività venga elaborata. La data di inizio deve essere nel passato di almeno un giorno. Non può essere la data di oggi. La data di fine deve essere successiva alla data di inizio, ma prima della data odierna.

3. **Nella sezione Gruppi e team** , assegnare gruppi e team all'attività. Sono disponibili solo i gruppi e i team che rientrano nel tuo ambito.

   > **Nota** Se si assegna un gruppo ma non si assegna un team, Webex WFO assegna l'attività a tutti i team all'interno di tale gruppo.

4. **Nella sezione Categorie** di frasi, assegnare categorie di frasi all'attività.
5. Fai clic su **Salva**.

> **Nota** Per le attività di analisi del testo ad hoc che elaborano più di 200 contatti, potrebbero essere necessari alcuni minuti prima che venga visualizzato il numero completo di **contatti elaborati**, **non riusciti** e **totali** , anche dopo che lo stato **dell'attività** è **terminato**.

Punteggio di valutazione predittiva

Questa attività usa modelli di Machine Learning per stimare il punteggio di valutazione di un contatto. È necessaria l'autorizzazione Amministra analisi predittiva per utilizzare le attività predittive.

> **IMPORTANTE** Le previsioni sono complesse e richiedono un lavoro in più punti all'interno Webex WFO. Per ulteriori informazioni, vedere Configurare le previsioni .

> **NOTA** : le attività con punteggio di valutazione predittiva possono analizzare solo i contatti audio. Altri tipi di contatti non supportano i punteggi di valutazione predittiva.

1. **Nella sezione Esecuzione dell'attività** configurare quando eseguire l'attività e l'intervallo di date dei dati che l'attività deve analizzare.

In corso e **ad hoc** pulsanti	Per eseguire l'attività ogni volta che nuovi dati entrano nel sistema, selezionare **In corso**. In questo modo vengono disabilitati i campi data, ora e intervallo. Per eseguire l'attività una sola volta, selezionare **Ad hoc**.
Pianifica attività	Selezionare la data e l'ora di inizio dell'attività. La data può essere Data odierna o data futura. Il tempo deve essere nel futuro. Non può essere l'ora corrente.
Selezione delle chiamate	Selezionare la data di inizio e la data di fine dell'intervallo di dati desidera che l'attività venga elaborata. La data di inizio deve essere nel passato di almeno un giorno. Non può essere la data di oggi. L'icona

La data di fine deve essere successiva alla data di inizio, ma prima della data odierna.

2. **Nella sezione Gruppi e team** , assegnare gruppi e team all'attività. Sono disponibili solo i gruppi e i team che rientrano nel tuo ambito.

   Nota Se si assegna un gruppo ma non si assegna un team, Webex WFO assegna l'attività a tutti i team all'interno di tale gruppo.

3. Fai clic su **Salva**.

Net Promoter Score predittivo

Questa attività usa modelli di Machine Learning per stimare il Net Promoter Score di un contatto. È necessaria l'autorizzazione Amministra analisi predittiva per utilizzare le attività predittive.

IMPORTANTE Le previsioni sono complesse e richiedono un lavoro in più punti all'interno Webex WFO. Per ulteriori informazioni, vedere Configurare le previsioni .

NOTA : le attività Predictive Net Promoter Score possono analizzare solo i contatti audio. Altri tipi di contatti non supportano i punteggi predittivi del promotore netto.

1. **Nella sezione Esecuzione dell'attività** configurare quando eseguire l'attività e l'intervallo di date dei dati che l'attività deve analizzare.

In corso e **ad hoc** pulsanti	Per eseguire l'attività ogni volta che nuovi dati entrano nel sistema, selezionare **In corso**. In questo modo vengono disabilitati i campi data, ora e intervallo. Per eseguire l'attività una sola volta, selezionare **Ad hoc**.
Pianifica attività	Selezionare la data e l'ora di inizio dell'attività. La data può essere Data odierna o data futura. Il tempo deve essere nel futuro. Non può essere l'ora corrente.
Selezione delle chiamate	Selezionare la data di inizio e la data di fine dell'intervallo di dati desidera che l'attività venga elaborata. La data di inizio deve essere nel passato di almeno un giorno. Non può essere la data di oggi. La data di fine deve essere successiva alla data di inizio, ma prima della data odierna.

2. **Nella sezione Gruppi e team** , assegnare gruppi e team all'attività. Sono disponibili solo i gruppi e i team che rientrano nel tuo ambito.

   Nota Se si assegna un gruppo ma non si assegna un team, Webex WFO assegna l'attività a tutti i team all'interno di tale gruppo.

3. Fai clic su **Salva**.

Auto QM

Questa attività consente agli utenti di assegnare moduli a diversi gruppi o team.

1. Immettere un nome per l'attività nel **campo Nome** .
2. Selezionare Auto QM dall'elenco **a discesa Tipo** .
3. Selezionare un nome dall'elenco **a discesa Nome** modulo.
4. Selezionare i gruppi e i team richiesti **e fare clic su** Aggiungi tutto **o** Rimuovi **tutto** .
5. Fai clic su **Salva**.

Filtrare le attività esistenti

1. Fai clic su **Filtri** (l'icona della canalizzazione, angolo in alto a sinistra della pagina). Viene visualizzato il **pannello Filtri** .
2. Configurare i criteri di ricerca.
3. Fai clic su **Applica**. L'elenco delle attività viene aggiornato. Fai clic su **Reimposta** per visualizzare tutte le attività.

Mostrare o nascondere colonne

1. Fai clic su **Mostra/Nascondi colonne** (icona a forma di ingranaggio nell'angolo superiore destro della pagina). Viene visualizzata la **finestra Mostra/Nascondi** colonne.
2. Selezionare o deselezionare le caselle di controllo come desiderato.
3. Fai clic su **Applica**. La finestra si chiude.

Modificare un'attività esistente

Nota Non è possibile modificare un'attività se l'elaborazione è iniziata.

1. Fare doppio clic sull'attività. Viene visualizzata la pagina delle attività.
2. Modificare l'attività come desiderato.
3. Fai clic su **Salva**.

Annullare un'attività in corso

È possibile annullare un'attività solo se lo stato **è In esecuzione**. Non è possibile annullare attività con altri stati.

1. Fare doppio clic sull'attività. Viene visualizzata la pagina delle attività.
2. **Nella sezione Elaborazione** attività, fare clic su **Annulla elaborazione**. Viene visualizzata una finestra di conferma.
3. Fare clic su **Sì**. La finestra si chiude.

Eliminare un'attività

> **Nota** Non è possibile eliminare un'attività ad hoc dopo l'esecuzione. Questa restrizione mantiene i dati storici e un audit trail.

1. Fare clic su **Elimina** (icona del cestino). Viene visualizzata una finestra di conferma.
2. Fai clic su **Elimina**. La finestra si chiude.

Argomenti correlati

- Informazioni sulle attività di Analytics
- Creazione e gestione di elementi del desktop: utilizzare la pagina Desktop Manager per configurare siti Web e app come approvati o non approvati per l'uso da parte degli agenti.
- Visualizzazione delle azioni dell'agente per un contatto: visualizza i risultati di analisi desktop di un singolo contatto nella pagina Interazioni.
- Identificare i campi dei siti web di cui tenere traccia per Analytics: utilizza la pagina Field Manager per identificare i campi delle pagine web utilizzate dagli agenti.
- Creare e gestire frasi e categorie di frasi: utilizzare la pagina Gestione frasi per configurare frasi per lavori di fonetica, trascrizione e testo.
- Gestione campi di metadati personalizzati: utilizzare la pagina Gestione metadati per configurare i metadati che indicano a Webex WFO di analizzare un contatto.
- Visualizzazione dell'analisi delle frasi per un contatto: visualizza i riscontri di una singola frase di un contatto nella pagina Interazioni.
- Leggere il riepilogo di un contatto: visualizzare il riepilogo di un contatto audio nella pagina Interazioni.
- Lettura della trascrizione di una registrazione audio: consente di visualizzare la trascrizione di un singolo contatto nella pagina Interazioni.
- Lettura di un contatto di testo: visualizza un singolo contatto di testo nella pagina Interazioni.

- Configura previsioni: informazioni su come impostare i punteggi di valutazione predittiva e i punteggi predittivi del promotore netto.

Informazioni sulle attività di Analytics

Modifiche alle licenze Analytics

Se la tua organizzazione esegue il downgrade da una licenza di Analytics Essentials o Analytics Enterprise a una licenza di Desktop Analytics, Webex WFO disabilita automaticamente tutte le attività non desktop esistenti. Questa disabilitazione non influisce sulle attività in corso, ad esempio sulle attività ad hoc già avviate o sulle attività in corso pianificate o avviate.

Testo e-mail e chat

È possibile impostare un'attività di Analisi del testo in corso per analizzare le e-mail alla ricerca di riscontri di frasi predefinite. Se non è configurata alcuna attività in corso, tutte le e-mail vengono comunque indicizzate e salvate come contatti e-mail. È possibile elaborare tali e-mail come attività ad hoc.

È necessario impostare un'attività Analisi testo per analizzare le e-mail o le chat alla ricerca di riscontri predefiniti. Se non è configurata alcuna attività, ecco cosa succede quando viene importato del testo:

- Il testo non viene analizzato in Analytics.
- Il contatto è ancora disponibile nella pagina Interazioni.
- Il sentiment non viene analizzato nella pagina Interazioni.

Nota Se Webex WFO rileva un indirizzo di posta elettronica generico non associato a un agente durante un'importazione di posta elettronica sul server di posta, Webex WFO crea un nuovo utente e associa l'utente a tale
Indirizzo email. Questo utente viene quindi visualizzato nell'elenco utenti e aggiunge un utente al conteggio utenti.

Lingue e team

Per un elenco completo delle lingue supportate in Webex WFO, vedere "Localizzazione e lingue supportate" nella *Guida* all'installazione di WFO Webex.

IMPORTANTE Le lingue richiedono la configurazione del server. Prima di utilizzare una lingua in un'attività, assicurarsi che l'amministratore di sistema abbia configurato la lingua.

Quando si esegue un'attività vocale, i risultati si basano esclusivamente sulla lingua selezionata. Esiste una relazione implicita tra team e lingue. Ad esempio, se si sceglie il francese dall'elenco a discesa Lingua durante la configurazione di un'attività, l'attività elabora tutte le chiamate in francese per i team selezionati. Qualsiasi lingua secondaria parlata durante queste chiamate produce risultati negativi.

BUONE PRATICHE

Se il contact center supporta più lingue, ogni team deve essere associato a una lingua specifica.

Non è insolito che uno o più agenti di una squadra siano bilingue. In tal caso, gli agenti bilingue passano da una lingua all'altra durante una chiamata o da una chiamata all'altra. Se è noto che gli agenti di un team utilizzano una lingua secondaria durante una chiamata, creare un tag di metadati utilizzando la pagina Gestione metadati (Gestione applicazioni > QM > QM configurazione > Gestione metadati) e assegnare i possibili valori della lingua a un tag di metadati. Quando un agente utilizza una lingua secondaria durante una chiamata, può assegnare tale tag di metadati per identificare la lingua utilizzata. È quindi possibile eseguire un'attività per cercare tutte le chiamate associate al team contrassegnate con quel tag di metadati della lingua specifica.

ESEMPIO

L'agente A fa parte del team di vendita e parla francese come lingua principale e inglese come lingua secondaria. Quando l'agente A passa all'inglese per una chiamata, contrassegna la chiamata con un tag di metadati denominato VoiceLanguage **e un valore inglese .**

Per analizzare le chiamate in lingua inglese dell'agente A, creare un'attività di sintesi vocale (trascrizione) configurata con le seguenti impostazioni:

- Lingua: Inglese
- Team: Vendite

Se si seleziona Francese dall'elenco a discesa Lingua, l'attività non produrrà alcun risultato.

Trascrizione della lingua per la registrazione gateway

La registrazione gateway crea una registrazione radice per l'intera chiamata dall'inizio alla fine. Se la chiamata viene trasferita, questa registrazione radice ha più segmenti, uno per la chiamata iniziale e un altro per il trasferimento. Se una chiamata viene trasferita più volte, ogni trasferimento è un segmento separato.

Quando questa registrazione viene riconciliata, Webex WFO trascrive la chiamata utilizzando la lingua dell'ultimo segmento, che è la lingua associata all'attività di sintesi vocale dell'ultimo segmento. Un'attività di sintesi vocale può essere associata a una sola lingua. Se le persone coinvolte nella chiamata parlano una lingua diversa dopo il trasferimento della chiamata, Webex WFO tenterà comunque di trascrivere la chiamata nella lingua utilizzata nell'ultimo segmento.

> **ESEMPIO** L'agente e il chiamante parlano inglese per il primo segmento di chiamata, associato a un'attività di sintesi vocale in inglese. L'agente trasferisce il chiamante a un agente di lingua spagnola. Questo secondo
> Segment è associato a un'attività di sintesi vocale spagnola. Webex WFO trascrive entrambi i segmenti di questa chiamata in spagnolo dopo che la registrazione è stata riconciliata.

Se un segmento di chiamata non è associato a un'attività di sintesi vocale, Webex WFO non trascriverà il segmento. Se l'ultimo segmento di una chiamata non è associato a un'attività di sintesi vocale, Webex WFO non trascriverà la chiamata.

> **ESEMPIO** L'agente e il chiamante parlano inglese per il primo segmento di chiamata, associato a un'attività di sintesi vocale in inglese. L'agente trasferisce il chiamante a un agente di lingua spagnola. Questo secondo
> Il segmento non è associato a un'attività di sintesi vocale. Webex WFO non trascrive la chiamata.

Organizza i dati

L'organizzazione dei dati comporta quanto segue:

- Crea, gestisci, importa ed esporta gli elenchi di frasi utilizzati nelle attività di analisi vocale e testuale.
- Configurare Webex WFO per eseguire automaticamente varie azioni quando un utente apre o interagisce con un'applicazione Windows o un sito Web.
- Configurare i campi associati ai siti Web contrassegnati per l'uso in Smart Desktop.

Creare e gestire frasi e categorie di frasi

Utilizzare la pagina Gestione frasi per creare, gestire, importare ed esportare le frasi utilizzate nelle attività di analisi vocale e del testo.

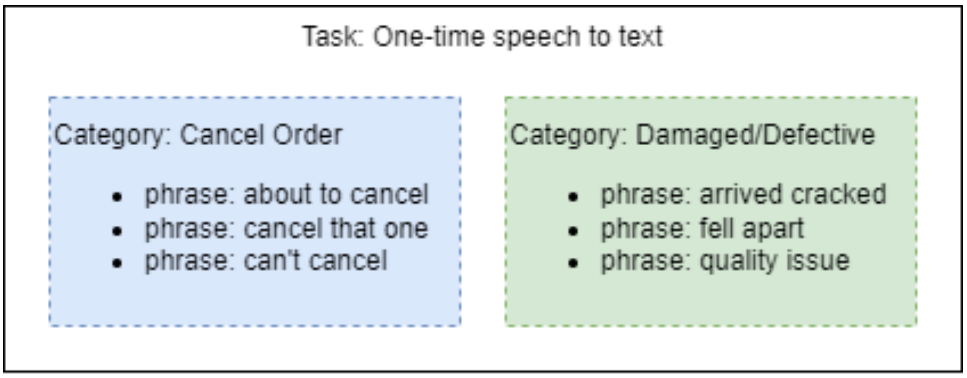
Una **frase** è un gruppo di una o più parole che Webex WFO può cercare come singola unità grammaticale in attività audio e testuali. Quando fornisci una frase importante per la tua azienda, Webex WFO cerca quella frase nelle trascrizioni delle registrazioni audio e nel testo nelle e-mail e nelle chat.

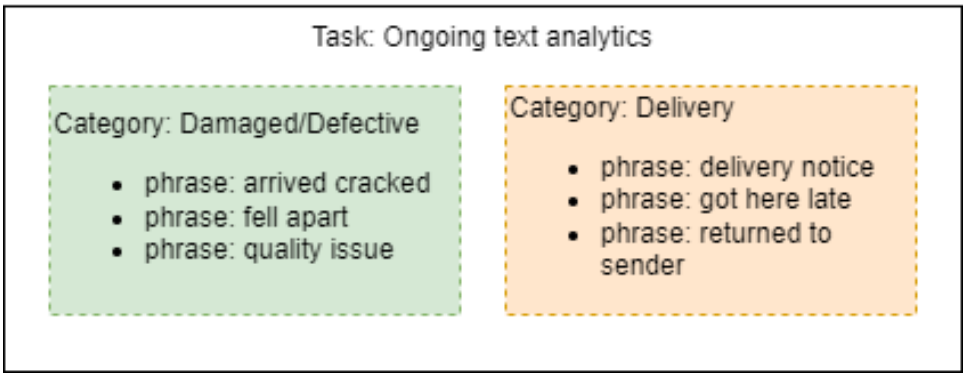
Una **categoria** è una raccolta di frasi organizzate insieme perché hanno uno scopo commerciale o un linguaggio simile. Ad esempio, una categoria denominata "Annulla ordine" potrebbe contenere frasi come "in procinto di annullare", "annullare quello" e così via. Le attività di analisi possono elaborare più categorie di frasi e frasi

Le categorie possono essere utilizzate in più attività. È inoltre possibile utilizzare le categorie per raggruppare le frasi in base alla lingua. Ad esempio, è possibile creare una categoria "Cliente soddisfatto - Inglese" per gli agenti che parlano inglese e una categoria "Cliente heureux-français" per gli agenti che parlano francese.

Un'attività è un lavoro che indica a Webex WFO di cercare tipi specifici di contatti per frasi all'interno di categorie specifiche. Le attività vengono gestite nella pagina Gestione attività. Per ulteriori informazioni sulle attività, consulta Creazione di attività di Analytics.

Il diagramma seguente illustra la relazione tra frasi, categorie e attività.





Prerequisiti

- La tua organizzazione dispone della licenza Analytics Essentials o Analytics Enterprise.
- Disponi dell'autorizzazione Amministra frasi analitiche.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > Analytics > Phrase Manager

Procedure

Visualizzare le frasi nelle categorie esistenti

1. (Opzionale) Per visualizzare frasi per lingue diverse dall'inglese (Stati Uniti), selezionate una lingua dall'elenco a discesa nella parte superiore del **pannello Categorie** di frasi.
2. Fate clic su una categoria nel **pannello Categorie** di frasi. Le frasi all'interno di tale categoria vengono visualizzate nella **sezione Frasi**
   pannello.

Visualizzare le attività che utilizzano una categoria

- Fare clic sull'icona delle opzioni (i tre puntini) accanto alla categoria, quindi selezionare **Attività** associate dall'elenco a discesa. Viene visualizzata la **finestra Attività** associate con un elenco di tutte le attività che utilizzano questa categoria, insieme al tipo di attività e alla pianificazione (in corso o ad hoc).

Ottieni suggerimenti per nuove frasi

Webex WFO utilizza l'intelligenza artificiale per generare frasi da aggiungere alle categorie. I suggerimenti di frasi si basano su frasi "seed" che sono già nella categoria.

1. Fate clic sulla categoria nel **pannello Categorie** di frasi.
2. **Nel pannello Frasi** , selezionate la casella di controllo accanto alle frasi "seed" che desiderate utilizzare Webex WFO per generare suggerimenti.

   > **BEST PRACTICE** Selezionare almeno tre frasi. Webex WFO può dare suggerimenti basati su una sola frase, ma selezionarne di più dà più materiale su cui lavorare.

3. **Nel pannello Suggerimenti** , fare clic su **Crea suggerimenti**. Viene visualizzato un elenco di frasi suggerite.
4. Fai clic su un suggerimento per aggiungerlo alla categoria.
5. (Opzionale) Per ottenere altri suggerimenti, seleziona la casella di controllo accanto alle frasi iniziali e fai di nuovo clic su **Crea suggerimenti** .
6. Al termine dell'aggiunta delle frasi, fare clic su **Salva**.

Aggiungere una nuova frase

> **Nota** Una frase può esistere in una sola categoria per lingua. Se devi aggiungere una frase esistente a una nuova categoria nella stessa lingua, elimina prima la frase dalla vecchia categoria.

> **Nota** È possibile utilizzare la stessa frase in più lingue.

1. Fare clic sulla categoria in cui verrà inserita la nuova frase nel **pannello Categorie** di frasi. Le frasi già presenti nella categoria vengono visualizzate nel **pannello Frasi** .
2. **Nel pannello Frasi** , immettete la nuova frase nel **campo Tipo per creare una frase** .
3. Premere il tasto Invio. La nuova frase viene aggiunta all'elenco delle frasi. Per impostazione predefinita, la nuova frase è attiva.
4. Fai clic su **Salva**.

Aggiungere una nuova categoria

1. **Nel pannello Categorie** di frasi, immettete il nome della categoria nel **campo Crea una categoria** di frasi.

   Nota Il nome della categoria deve essere univoco. Non è possibile utilizzare lo stesso nome di categoria in lingue diverse.

2. (Opzionale) Immettere una descrizione per la categoria nel **campo Descrizione** .
3. Fai clic su **Salva**. La categoria e la relativa descrizione vengono visualizzate nell'elenco delle categorie.

Modificare una frase

IMPORTANTE Prestare attenzione quando si modificano le frasi. La modifica di una frase può creare una discrepanza tra i risultati precedenti e quelli nuovi.

1. Fare clic sulla frase che si desidera modificare.
2. Modifica la frase.
3. Premere il tasto Invio.

Modificare una categoria

È possibile modificare il nome e la descrizione di una categoria.

1. Fare clic sull'icona delle opzioni (i tre puntini) accanto alla categoria, quindi selezionare **Modifica** dall'elenco a discesa.
2. Modificare la categoria.
3. Fai clic su **Salva**.

Disabilitare una frase

La disabilitazione di una frase la rimuove da tutte le attività di sintesi vocale (trascrizione). Webex WFO non identifica gli hit per le frasi disabilitate.

1. Fare clic sulla frase.
2. Selezionare **Inattivo** dall'elenco **a discesa Attivo** .
3. Fai clic su **Salva**.

Abilitare una frase

L'abilitazione di una frase fa sì che Webex WFO la cerchi in tutte le attività di sintesi vocale (trascrizione).

1. Fare clic sulla frase.
2. Selezionare **Attivo** dall'elenco **a discesa Inattivo** .
3. Fai clic su **Salva**.

Eliminare una frase

È possibile eliminare una frase solo quando i contatti che contengono riscontri positivi per tale frase hanno raggiunto la fine del periodo di conservazione dei dati e vengono eliminati.

1. Selezionare la casella di controllo accanto alla frase.
2. Nell'angolo superiore destro del **pannello Frasi** , fare clic su **Elimina**. La frase viene cancellata immediatamente.

Eliminare una categoria

IMPORTANTE L'eliminazione di una categoria comporta anche l'eliminazione di tutte le frasi della categoria. Non è possibile annullare l'eliminazione di una categoria.

1. Fare clic sull'icona delle opzioni (i tre puntini) accanto alla categoria, quindi selezionare **Elimina** dall'elenco a discesa. Viene visualizzata una finestra di conferma.
2. Fai clic su **Elimina**. La finestra si chiude.

Importare categorie e frasi

È possibile utilizzare un file di CSV per importare nuove categorie e frasi e aggiornare categorie e frasi esistenti. Il file importato deve includere le colonne elencate nella tabella seguente, nell'ordine indicato (dall'alto verso il basso = ordine da sinistra a destra nel file). Se si verifica un errore di formato, l'importazione non riesce.

Nota Una frase può esistere in una sola categoria per lingua.

ESEMPIO Si tenta di importare la frase A in inglese (Stati Uniti) Categoria B, ma la frase A esiste già in inglese (USA) Categoria C. Webex WFO non aggiunge la frase A all'inglese (USA) Categoria B.

ESEMPIO Si desidera importare la frase A in inglese (Regno Unito) Categoria D. La frase A esiste già in inglese (USA) Categoria C. Webex WFO aggiunge con successo la frase A all'inglese (Regno Unito) Categoria D.

La frase A ora esiste sia in inglese (Regno Unito) Categoria D e inglese (USA) Categoria C.

1. Fare clic sull'icona delle opzioni (i tre puntini) nella parte superiore del **pannello Categorie** di frasi e selezionare **Importa** dall'elenco a discesa. Si apre Esplora file del dispositivo.
2. Individuare il file CSV e quindi fare clic su **Apri**.

BEST PRACTICE Stiamo rimuovendo i campi Phonetic, Soundslike e Confidence. Si consiglia di non utilizzare queste colonne nel file CSV importato.

A colonne	Descrizione
Categoria	(obbligatorio) Nome della categoria.
Locuzione	(obbligatorio) Testo della frase.
Fonetico	Questa colonna non viene più utilizzata.
Suonilike	Questa colonna non viene più utilizzata.
Fiducia	Questa colonna non viene più utilizzata.
Stato	(obbligatorio) **0** (zero) se la frase è disabilitata per Analytics o **1** se la frase è abilitata per Analytics.
ID lingua	(obbligatorio) Il codice della lingua a 2 caratteri e il paese a 2 caratteri Codice per la frase, nel formato **nn-nn**. La tabella seguente elenca le lingue supportate.

Lingua	**Codice**
Arabo	ar-ar
Danese	da-dk
Olandese (Paesi Bassi)	NL-NL
Inglese (Australia)	it-au
Inglese (Euro)	it-eu
Inglese (Sudafrica)	it-it

A colonne	Descrizione

Lingua	Codice
Inglese (Regno Unito)	it-uk
Inglese (Stati Uniti)	it-us
Finlandese	fi-fi
Francese (Canada)	FR-CA
Francese (Francia)	fr-fr
Tedesco (Germania)	de-de
Italiano	it-it
Norvegese	no-no
Portoghese (Brasile)	pt-br
Spagnolo (Euro)	es-ue
Spagnolo (Nord America)	ES-MX
Svedese	SV-SE

Esportare categorie e frasi

È possibile esportare tutti i dati di Phrase Manager in un file CSV.

- Fare clic sull'icona delle opzioni (i tre puntini) nella parte superiore del pannello Categorie **di** frasi e selezionare **Esporta tutto** dall'elenco a discesa. Un file denominato phrases.csv viene scaricato sul dispositivo.

Argomenti correlati

- Crea attività di analisi: configura Webex processi WFO che cercano frasi nei contatti audio e testuali.
- Visualizzazione dell'analisi delle frasi per un contatto: visualizza i riscontri di una singola frase di un contatto nella pagina Interazioni.

Identificare i siti web e le app che devono essere monitorati da Analytics

Utilizzare la pagina Desktop Manager per configurare Webex WFO per eseguire automaticamente varie azioni quando un utente apre o interagisce con un'applicazione Windows o un sito Web. Queste azioni automatizzate configurate sono chiamate **eventi** degli elementi desktop.

> **ESEMPIO** Per evitare che le registrazioni acquisiscano dati sensibili, si desidera che Webex WFO sospenda la registrazione quando un agente fa clic nel campo Numero carta di credito nella gestione degli ordini
> E per riprendere la registrazione quando l'agente esce dal campo Numero di carta di credito.

È possibile aggiungere le applicazioni e i siti Web di destinazione manualmente o in batch utilizzando la funzione Importa. La funzione di esportazione consente di ottenere un elenco di tutte le applicazioni e i siti Web impostati in Desktop Manager.

È inoltre possibile contrassegnare applicazioni e siti Web specifici come "approvati" o "non approvati" in questa pagina. Ciò consente di identificare gli agenti che accedono ad applicazioni e siti Web di cui l'azienda non ha approvato l'uso.

Prerequisiti

- L'organizzazione dispone di una delle seguenti licenze:
  - Elementi essenziali di Analytics
  - Analisi aziendale
  - Analisi desktop

    > **NOTA** La licenza Desktop Analytics consente di contrassegnare siti Web e app come approvati o non approvati per l'utilizzo da parte degli agenti. (Vedi Creare e gestire elementi del desktop per
    > istruzioni.) Non consente di configurare azioni automatizzate come mettere in pausa e riprendere la registrazione di una chiamata.
- Si dispone dell'autorizzazione Amministra Desktop Analytics.

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > Analytics > Analytics > Desktop Manager

Procedure

- Creazione e gestione di elementi del desktop: aggiunta, modifica e impostazione dello stato degli elementi del desktop; importazione ed esportazione dei dati degli elementi del desktop; impostazione dello stato degli elementi del desktop ed eseguire il push delle configurazioni

Utenti desktop.

- Configura eventi elemento desktop: consente di creare e modificare gli eventi automatici degli elementi del desktop.
- Utilizzare lo strumento Marcatore campo applicazione: ottenere le informazioni necessarie per configurare un evento di elemento desktop che coinvolge campi in un'applicazione Windows.

Creare e gestire elementi del desktop

Prima di poter creare un evento di elemento desktop automatizzato, è necessario disporre di un elenco delle applicazioni e dei siti Web su cui vengono eseguiti tali eventi.

Procedure

Filtrare l'elenco di applicazioni e siti Web

1. Utilizzare il **campo Cerca** e i **pulsanti Visualizza**nella barra degli strumenti per filtrare ciò che viene visualizzato nella pagina Desktop Manager.
   - Immettere una stringa qualsiasi nel **campo Cerca** per limitare l'elenco alle applicazioni e ai siti Web i cui nomi contengono tale stringa.
   - Fare clic sui **pulsanti App** o **Web**per visualizzare solo le applicazioni o i siti Web o entrambi. Un pulsante selezionato è grigio scuro. Un pulsante deselezionato è grigio chiaro.
   - Fare clic sul **pulsante** Stato applicazione per selezionare gli stati che si desidera visualizzare.
2. Deselezionare il **campo Cerca** e selezionare tutti i pulsanti per visualizzare l'intero elenco di applicazioni e siti Web.

Aggiungere un nuovo elemento del desktop

1. Fare clic su **Nuovo elemento** del desktop. Viene visualizzata la **pagina Aggiungi nuovo elemento** del desktop.
2. Selezionare il tipo di elemento che si desidera aggiungere dal menu Cosa si desidera fare? Opzioni.
   I campi vengono visualizzati in base al tipo di elemento selezionato.
3. Completare i campi come descritto di seguito. Questa tabella contiene tutti i possibili campi che possono essere visualizzati.

Campo	Descrizione
Nome applicazione, sito Web o campo	Immettere un nome univoco e facilmente identificabile per l'elemento del desktop.

Campo	Descrizione
File di applicazione	Immettere il nome del file eseguibile dell'applicazione Windows stai aggiungendo. **ESEMPIO** word.exe
Stato dell'applicazione o del sito Web	Selezionare lo stato dell'applicazione o del sito Web dall'elenco a discesa. **Nota** Ogni volta che un'attività di analisi desktop trova una nuova applicazione o un nuovo sito Web, assegna il nuovo stato (vedere Creare attività di Analytics). Quando viene visualizzato il nuovo stato, è necessario modificarlo in Approvato, Non approvato o Ignora.
URL	Inserisci l'URL del sito web. Utilizzare solo le parti dell'URL che non presentano barre (/). **ESEMPIO** Sì: www.example.com Sì: www.example.com:1234 No: http://www.example.com No: www.example.com/website
Proprietà dell'applicazione un'applicazione.	Questa sezione viene utilizzata per definire un campo di testo all'interno di È necessario utilizzare lo strumento Application Field Marker per ottenere queste informazioni. Questo strumento è disponibile su qualsiasi desktop in cui è installato Smart Desktop. Vedere Uso dello strumento Marcatore campo applicazione per informazioni sull'uso dello strumento e popolare i campi in questa sezione.

4. Fai clic su **Salva**. I campi della pagina vengono cancellati e si è pronti per aggiungere un altro nuovo elemento del desktop. Dopo aver aggiunto nuovi elementi, fare clic su**Annulla** per tornare alla pagina Desktop Manager.

Modificare un elemento del desktop esistente

- Fare clic sull'elemento del desktop nel riquadro sinistro per visualizzare i dettagli di tale elemento nel riquadro di destra. Modifica come desiderato, quindi fai clic su **Salva**.

Assegnare uno stato a più elementi

1. Nel riquadro sinistro selezionare le applicazioni e i siti Web di cui si desidera modificare lo stato.
2. Selezionare uno stato dall'elenco **a discesa Stato** applicazione.
3. Fai clic su **Salva**.

Importare dati in Desktop Manager

1. **Nella sezione Importa** della pagina, passare al file CSV che si desidera importare utilizzando il comando **Sfoglia** bottone.

   Il file CSV deve contenere le seguenti colonne nell'ordine elencato dall'alto verso il basso. Ogni campo di una riga deve contenere un valore. Le CSV generate durante l'esportazione dei dati seguono questo formato.

   > **Nota** I file esportati da una versione precedente alla 11.0 di Webex WFO contengono una colonna aggiuntiva, "handleCode". Per importare questi file in Cloud/11.0 o versioni successive, è necessario rimuovere tale colonna
   > E i dati associati dal file CSV.

A colonne	Descrizione
key	Nome eseguibile di un'applicazione o URL di un sito Web.
nome	Nome dell'applicazione o del sito Web.
status	Lo stato dell'applicazione o del sito Web.
digitare	Tipo di elemento desktop: applicazione, contenuto (sito Web) o sistema.

2. Fai clic su **Importa**.

Esportare informazioni da Desktop Manager

- Nella sezione Esporta, fare clic su **Esporta** per salvare o aprire il file. Per impostazione predefinita, il file di esportazione è denominato

  desktopuse.csv.

> **Nota** I file esportati contengono solo le applicazioni su cui è stato eseguito l'azione. Non tutte le applicazioni nell'elenco delle applicazioni Desktop Manager vengono visualizzate nel file esportato.

Eseguire il push delle configurazioni aggiornate delle applicazioni e dei siti Web ai desktop degli utenti

- Fare clic sul pulsante **Push Configuration** per eseguire il push delle modifiche apportate alle applicazioni o ai siti Web in Desktop Manager sui desktop degli utenti.

Configurare gli eventi degli elementi del desktop

La pagina Configurazione evento Desktop Manager consente di controllare la modalità di risposta Webex WFO quando gli utenti accedono a siti Web e applicazioni. È possibile configurare uno o più eventi per qualsiasi elemento del desktop nella pagina Desktop Manager. Questi eventi vengono attivati da Smart Desktop sul computer dell'agente in fase di esecuzione.

> **NOTA** Vedere Webex Sospensione e ripresa WFO per informazioni sull'utilizzo degli eventi degli elementi del desktop per Webex WFO ha avviato la funzionalità di sospensione e ripresa automatica nelle integrazioni WFO in Webex le integrazioni WFO. Webex La sospensione e la ripresa automatiche avviate da WFO utilizzando gli eventi degli elementi del desktop non sono disponibili per tutte le integrazioni.

Un evento è costituito dai componenti seguenti:

Trigger di avvio	Cosa fa l'utente per avviare l'azione di sistema **L'agente fa clic nel campo Numero carta di credito.**
Azione del sistema	Cosa fa Smart Desktop quando si verifica il trigger di avvio **Smart Desktop interrompe la registrazione** audio e dello schermo.
Durata dell'azione	Quanto tempo prima che un'azione di arresto avvenga automaticamente anziché tramite un trigger di arresto **Smart Desktop riavvia la registrazione audio e dello schermo un minuto dopo che l'agente ha fatto clic nel campo Numero carta di credito.**
Trigger di arresto	(facoltativo) Operazione eseguita dall'utente che interrompe l'azione del sistema **L'agente esce dal campo Numero carta di credito.**
Interrompere l'azione	(facoltativo) Cosa fa Smart Desktop quando si verifica lo Stop Trigger **Smart Desktop riavvia l'audio e la registrazione dello schermo.**

Quando si riproduce una chiamata associata a un evento in Media Player, l'evento viene evidenziato in giallo nel pannello Desktop del lettore multimediale e in Esplora agente.

Smart Desktop non tiene traccia degli eventi desktop nuovi o aggiornati finché non si verifica una delle seguenti situazioni:

- Un utente accede o esce da Smart Desktop.
- Fare clic su **Configurazione** push nella pagina Desktop Manager.
- Viene eseguito un aggiornamento giornaliero (per impostazione predefinita, un orario casuale compreso tra le 4:00 e le 4:30 AM).

Posizione della pagina

Application Management > Analytics > Desktop Manager > Aggiungi evento

Procedure

Creare un nuovo evento elemento del desktop tramite la pagina Desktop Manager

1. Nella pagina Desktop Manager, selezionare l'elemento del desktop a cui si desidera aggiungere un evento.
2. Fare clic su **Aggiungi evento** per aprire la pagina Configurazione evento di Desktop Manager.
3. Seleziona **Crea un nuovo evento**.
4. (Solo per applicazioni) **Nella sezione Tipo** di evento scegliere il tipo di evento che si desidera creare.
   - Evento desktop: il trigger di avvio dell'evento è un'operazione eseguita da un utente in un'applicazione.
   - Evento automatizzato: il trigger di avvio dell'evento è un segnale RTP rilevato automaticamente da Webex WFO. Per ulteriori informazioni sulla segnalazione RTP, vedere Configurare QM impostazioni globali.
5. **Nel campo Nome** evento, inserisci un nome che identifichi chiaramente l'evento.

   IMPORTANTE Ogni evento in Desktop Manager deve avere un nome univoco.
6. Nell'elenco **a discesa Avvia** trigger evento, selezionare il trigger che avvia l'evento. I trigger elencati variano a seconda che l'elemento desktop sia un'applicazione o un sito Web.

   Nota L'utilizzo simultaneo di più metodi per attivare la pausa e la ripresa (ad esempio controlli di registrazione, eventi Web, API e segnalazione di terze parti) può risultare imprevedibile comportamento. Per evitare questi problemi, utilizzare un solo metodo per una chiamata alla volta.

Applicazione (evento desktop)

Grilletto	Descrizione
Il programma si concentra	La finestra o finestra di dialogo dell'applicazione ha lo stato attivo della tastiera.
Il programma perde il focus dell'applicazione	Lo stato attivo della tastiera termina per la finestra o la finestra di dialogo scatola.
Crea	Viene creata una finestra o una finestra di dialogo per l'applicazione. È possibile utilizzare Crea per indicare quando viene avviata un'applicazione specificando il titolo della finestra di livello superiore come testo della finestra.
Distruggere	Una finestra o una finestra di dialogo viene distrutta. È possibile utilizzare Distruggi per indicare quando un'applicazione viene chiusa specificando il titolo della finestra di livello superiore come testo della finestra. Se sono in esecuzione più istanze della stessa applicazione, la chiusura di un'istanza genererà questo evento, ma le altre istanze continueranno a essere eseguite.
Clicca sul campo di testo	L'utente esegue un'azione che assegna lo stato attivo della tastiera a un campo di testo nell'applicazione.
Fare clic fuori dal campo di testo	L'utente esegue un'azione che rimuove lo stato attivo della tastiera per un campo di testo nell'applicazione.
Fare clic sul pulsante	L'utente fa clic su un pulsante nell'applicazione.
Cambio titolo	Il titolo della finestra cambia.

Applicazione (evento automatizzato)

Grilletto	Descrizione
RTP chiamata inizia	Webex WFO rileva un segnale RTP in entrata o in uscita.
RTP chiamata si interrompe	Webex WFO non rileva più un RTP in entrata o in uscita segnale.

Sito web

Grilletto	Descrizione
Clicca sul campo di testo	L'utente esegue un'azione che assegna lo stato attivo della tastiera a un Campo di testo in una pagina Web.
Fare clic fuori dal campo di testo	L'utente esegue un'azione che rimuove lo stato attivo della tastiera per un campo di testo in una pagina Web.
Richiedi sito web	L'utente passa all'URL specificato nei dettagli del trigger.
La pagina fa richiesta in background	L'URL specificato nei dettagli del trigger invia un XHR.

7. Nella sezione Dettagli **trigger** di avvio, inserisci i dettagli che definiscono quali applicazioni o siti Web attivano il trigger di avvio.

Applicazione

Elemento	Descrizione
Titolo della finestra	Nome della finestra o della finestra di dialogo associata alla finestra di dialogo evento. **Nota** In questo campo non viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole. Tuttavia, il testo deve corrispondere al nome della finestra o della finestra di dialogo per il Trigger dell'evento per avere esito positivo. **PROCEDURA CONSIGLIATA** Non specificare una finestra contenente testo variabile. **Nota** Se si lascia vuoto questo campo, qualsiasi finestra dell'applicazione associata può attivare l'evento a meno che il trigger è un cambio di titolo. Per i trigger di modifica del titolo, questo campo deve contenere testo.
Pulsante	Nome del pulsante associato all'evento. **Nota Gli** utenti devono utilizzare il mouse per fare clic sul pulsante per

Elemento	Descrizione
	attivare un evento. Webex WFO non riconosce il trigger se un utente utilizza un tasto sulla tastiera. Ad esempio, un utente deve fare clic sul pulsante Salva, non utilizzare la combinazione di tasti Ctrl+S.
Campo	Campo che attiva l'azione di sistema quando un utente fa clic su di esso o lo estrae. Il campo deve essere configurato in Field Manager (vedi Identificare i campi del sito web da monitorare tramite Analytics). Utilizzato solo con i trigger "Fare clic sul campo di testo" e "Fare clic fuori dal campo di testo".

Sito web

Elemento	Descrizione
URL	Percorso del sito Web associato all'evento. Immettere la parte dell'URL successiva al nome host. **ESEMPIO** Se l'URL completo del sito Web è **http://www.example.com/website/page,inserisci /sito web/pagina**. **BEST PRACTICE** Inserire sempre l'indirizzo risolto del sito web. Gli utenti utilizzano spesso scorciatoie quando immettono un URL nel campo dell'indirizzo del browser. Il browser utilizza DNS o qualche altro servizio per risolvere l'indirizzo e visualizzerà l'indirizzo risolto nel campo dell'indirizzo (l'indirizzo include l'omesso "www" o "http", ad esempio). **Nota** Quando si immette l'indirizzo risolto in questo campo, Webex WFO attiva automaticamente un evento quando un utente Inserisce un collegamento per l'indirizzo risolto.

Elemento	Descrizione
	Se un agente accede a un sito Web e la pagina di tale sito Web viene memorizzata nella cache, nessuna richiesta passa attraverso Smart Desktop. In questo caso, Webex WFO non può premere alcun trigger per il sito Web e non visualizzerà l'URL del sito Web.
Campo	Campo che attiva l'azione di sistema quando un utente fa clic su di esso o lo estrae. Il campo deve essere configurato in Field Manager (vedi Identificare i campi del sito web da monitorare tramite Analytics). Utilizzato solo con i trigger "Fare clic sul campo di testo" e "Fare clic fuori dal campo di testo".

8. **Nella sezione Avvia azione** di sistema fare clic su **Aggiungi** per aggiungere le azioni che si verificano quando si verifica un trigger di avvio. È possibile configurare più di un'azione per un trigger. Quando viene utilizzata più di un'azione, le azioni vengono trattate come operandi valutati con un AND logico. Vedere Aggiungere un'azione di sistema per informazioni su come aggiungere azioni e descrizioni delle azioni disponibili.
9. **Nella sezione Durata** azione, immettere l'intervallo di tempo (in secondi) prima che un'azione di arresto configurata venga eseguita automaticamente anziché tramite un trigger di arresto. La durata massima che è possibile impostare è 3.600 secondi. Se si imposta un valore in questa sezione, è necessario configurare anche una o più azioni di arresto.

   Nota Se si imposta la durata su zero secondi, l'azione di arresto non verrà mai eseguita automaticamente.

10. (Opzionale) Nell'elenco **a discesa Trigger** evento interrompi selezionare il trigger che termina l'evento. I trigger elencati variano a seconda che l'elemento desktop sia un'applicazione o un sito Web. Vedere il passaggio 6 precedente per le descrizioni dei trigger disponibili.
11. Se è stato selezionato un trigger dell'evento di arresto, configurare la sezione Dettagli **trigger** di arresto. Vedere il passaggio 7 precedente per le descrizioni dei campi dei dettagli.
12. (Facoltativo a meno che non sia stata configurata una durata dell'azione) **Nella sezione Interrompi azioni** di sistema, aggiungere le azioni che si verificano quando si verifica un trigger di arresto. È possibile configurare più di un'azione per un trigger. Quando viene utilizzata più di un'azione, le azioni vengono trattate come operandi valutati con un AND logico.

13. Fai clic su **Salva**. L'evento viene salvato e i campi della pagina vengono cancellati in modo da poter aggiungere un altro evento all'elemento del desktop. Se l'aggiunta di nuovi eventi è terminata, fare clic su **Annulla** per tornare alla pagina Desktop Manager.

Aggiungere un'azione di sistema

1. **Nel campo Avvia azioni** di sistema o **Interrompi azioni** di sistema, selezionare l'azione che si desidera eseguire quando si verifica un trigger. Queste azioni sono descritte nella tabella seguente.

Azione	Descrizione
Rendere disponibile in Analytics	Visualizza l'evento in Esplora agente. Webex WFO visualizza gli eventi in Esplora agenti anche se non si seleziona questo trigger.
Sospende la registrazione verifica su	Interrompe temporaneamente qualsiasi registrazione audio o dello schermo che si il desktop dell'agente. Un'azione di sistema "Sospendi registrazione" non influisce sul monitoraggio dello schermo in tempo reale.
Riprende la registrazione	Riavvia la registrazione audio e dello schermo dopo una "Pausa registrazione" azione.
Accedere a un sito Web	Passa al sito Web inserito nella richiesta di avvio Campo URL.
Scrape dei metadati	Cerca un campo contrassegnato con il campo applicazione marker, quindi allega qualsiasi testo in quel campo come metadati personalizzati alla chiamata attiva. Se nessuna chiamata è attiva, Webex WFO allega questi metadati alla chiamata più recente.
Aggiungi a metadati personalizzati	Trigger ("Fare clic sul campo di testo" e "Fare clic fuori dal campo di testo" solo) Allega il testo in un campo designato nella sezione Campo dei dettagli del trigger di inizio o interruzione come metadati personalizzati alla chiamata attiva. Se nessuna chiamata è attiva, Webex WFO allega questi metadati alla chiamata più recente.
Segmento iniziale	Avvia una nuova registrazione ed elimina qualsiasi parte precedente del

Azione	Descrizione
	registrazione. Nella pagina Controlli registrazione, questa azione è denominata Segmenta ed elimina (vedere Registrazione su richiesta).
Segmento di arresto	Avvia una nuova registrazione e mantiene qualsiasi parte precedente del registrazione come registrazione separata. Nella pagina Controlli registrazione, questa azione è denominata Segmenta e salva (vedere Registrazione su richiesta).
Segmento associato	Avvia una nuova registrazione e la associa alla precedente registrazione.
Tagga contatto chiamata	Applica il motivo Tagged alla chiamata attiva. Se non viene effettuata alcuna attivo, Webex WFO applica questo motivo al bando più recente.
Avvia la registrazione dello schermo	Avvia una registrazione solo schermo.
Interrompi registrazione schermo	Interrompe una registrazione solo su schermo.

2. A seconda dell'azione scelta, potrebbe essere necessario completare uno o più degli altri campi. Se il campo è disabilitato, non è necessario per l'azione scelta.
   - Campo Windows: questo elenco a discesa contiene i campi configurati nella pagina Gestione campo .
   - Campo metadati: questo elenco a discesa contiene i metadati configurati nella pagina Gestione metadati .
   - URL richiesta di avvio (o interruzione): inserisci l'URL di un sito web. Smart Desktop effettua una richiesta GET a questo URL.
3. Se si desidera aggiungere un'altra azione, fare clic su **Aggiungi** e ripetere i passaggi 1 e 2.

Creare un evento di pausa e ripresa tramite HTML

Se si controlla la pagina in cui la registrazione deve essere interrotta e ripresa, è possibile creare trigger di pausa e ripresa come eventi HTML. Questo metodo è particolarmente utile per le pagine in cui l'estensione del browser Cisco potrebbe non ricevere eventi a livello di campo, ad esempio pagine personalizzate con componenti Salesforce Lightning.

IMPORTANTE Non combinare trigger di eventi HTML con altri metodi di sospensione e ripresa.

- Aggiungere questi comandi agli elementi che devono attivare la pausa e la ripresa quando gli agenti interagiscono con essi:
  - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_PAUSE'))
  - document.dispatchEvent(new CustomEvent('CALABRIO_RESUME'))

Eventi sovrapposti

Non configurare eventi che spesso si sovrappongono l'uno all'altro. Quando più eventi si sovrappongono, ricorda i seguenti punti:

- Più esecuzioni dello stesso evento non si sovrapporranno.

  ESEMPIO
  Un evento denominato "Conformità PCI" ha la seguente configurazione:

  - Avvia trigger: l'agente fa clic nel campo della carta di credito.
  - Avvia azione: Smart Desktop interrompe la registrazione.
  - Durata evento: trenta minuti (in secondi)
  - Interrompi trigger: l'agente fa clic nel campo dell'indirizzo.
  - Interrompi azione: Smart Desktop avvia la registrazione.

  In questo caso, è possibile per l'agente fare clic dentro e fuori dal campo della carta di credito più volte prima di fare clic nel campo dell'indirizzo. Tuttavia, le nuove esecuzioni dell'evento di conformità PCI non vengono avviate ogni volta che l'agente fa clic nel campo della carta di credito. L'evento di conformità PCI viene eseguito solo la prima volta.

- Ogni trigger di evento può essere visualizzato in modo indipendente. Quando viene attivato un evento, vengono eseguite le azioni associate all'evento.
- Se più eventi che utilizzano un'azione di pausa o ripresa vengono attivati contemporaneamente (ovvero, si sovrappongono l'un l'altro), il primo trigger di avvio avvia automaticamente l'evento, il primo trigger di arresto interrompe tutti gli eventi sovrapposti e i trigger successivi vengono ignorati.

  ESEMPIO Un agente fa clic su un campo impostato come azione di sospensione e quindi fa clic su un altro campo impostato come azione di sospendimento. La seconda azione di pausa viene ignorata. Allo stesso modo, la pausa
  Gli eventi attivati da queste azioni termineranno la prima volta che l'agente fa clic su un campo impostato come azione di ripresa. La seconda azione di ripresa viene ignorata.

Argomenti correlati

- Identificare i campi del sito web che devono essere monitorati da Analytics
- Gestire campi di metadati personalizzati
- Webex WFO Pausa e ripresa

Utilizzare lo strumento Marcatore campo applicazione

Lo strumento Marcatore campo applicazione ottiene le informazioni necessarie per configurare la sezione Proprietà applicazione della pagina Nuovo elemento desktop quando il nuovo elemento desktop è un'applicazione e un campo Windows.

> **Nota** Lo strumento Application Field Marker non funziona sui campi del sito Web. Per questo è necessario che il browser sia configurato correttamente e utilizzare i tasti di scelta rapida Ctrl + M. Vedere Identificare i campi del sito Web in essere monitorato da Analytics per ulteriori informazioni.

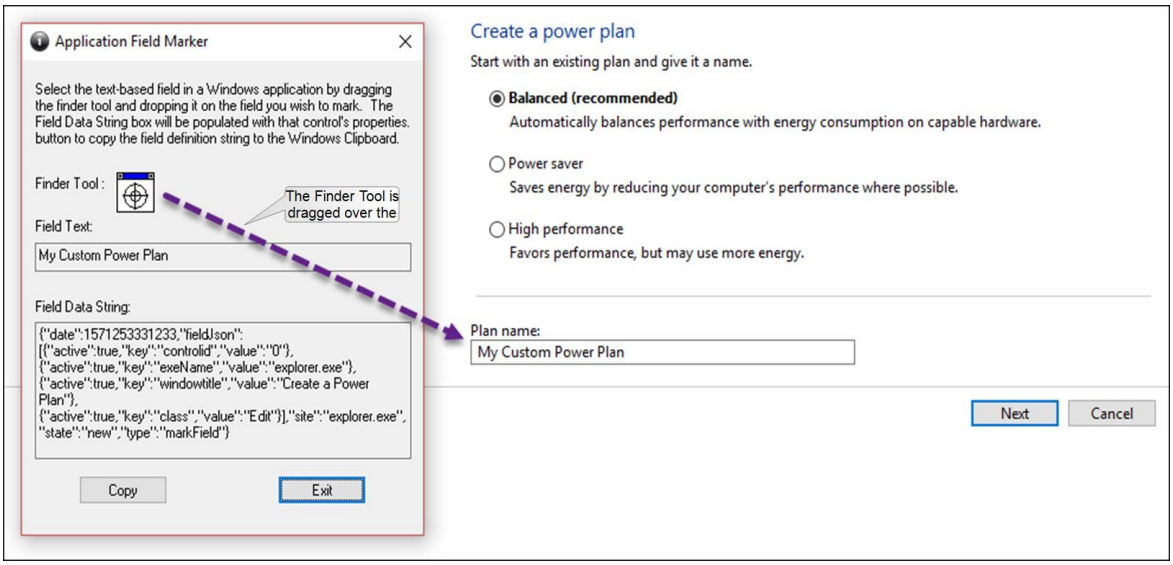
Procedure

Utilizzare lo strumento Marcatore campo applicazione

1. Nel PC, passare alla posizione in cui si trova l'eseguibile dello strumento Application Field Marker. Il percorso predefinito è:

   C:\Programmi (x86)\Webex WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe

2. Fare doppio clic sull'eseguibile per avviare lo strumento.
3. Aprire l'applicazione che contiene il campo che si desidera configurare come elemento del desktop.
4. Nello strumento Marcatore campo applicazione, fai clic sullo **strumento** Finder e trascina l'occhio di bue sul campo nell'applicazione di destinazione. Quando il finder è posizionato sopra il campo, il campo viene evidenziato con un bordo pesante.
5. Quando si rilascia il mouse, le stringhe di dati per il campo vengono visualizzate nel riquadro Stringa di dati campo, come illustrato in questo esempio.



6. Fare clic su **Copia** per copiare il testo negli appunti del computer.
7. **Nella pagina Aggiungi nuovo elemento** del desktop incollare il testo nel **campo Stringa** di definizione.
8. Fare clic su **Analizza campi**. I campi rilevanti del testo della stringa di definizione vengono caricati nei campi a destra del riquadro Stringa di definizione.

Argomenti correlati

- Creare e gestire elementi del desktop
- Identificare i campi del sito web che devono essere monitorati da Analytics

Identificare i campi del sito web che devono essere monitorati da Analytics

La pagina Gestione campo elenca i campi associati ai siti Web contrassegnati per l'uso in Smart Desktop.

> **Nota** La pagina Field Manager gestisce solo i campi del sito Web. I campi dell'applicazione Windows vengono gestiti nella pagina Desktop Manager .

Una volta contrassegnato, un campo viene elencato nella pagina Gestione campo. Da qui è possibile configurare il campo con le stringhe che si desidera abbinare quando si eseguono eventi e azioni del desktop.

Il riquadro sinistro della pagina visualizza il sito Web e i campi associati che sono stati contrassegnati. I campi abilitati sono evidenziati in verde. Quando si seleziona un campo nel riquadro di sinistra, le relative impostazioni vengono visualizzate nel riquadro di destra.

Quando un campo appare per la prima volta nell'elenco, il suo nome è il timestamp quando è stato contrassegnato. Quando si configura il campo, è necessario selezionare l'opzione per sostituire il timestamp con un nome di propria scelta per aiutare a identificarlo.

Prerequisiti

- L'organizzazione dispone di una delle seguenti licenze:
  - Elementi essenziali di Analytics
  - Analisi aziendale
  - Analisi desktop

    NOTA La licenza Desktop Analytics consente di identificare i campi in modo da poter monitorare l'attività degli agenti. Non consente di configurare azioni automatizzate come mettere in pausa e
    Ripresa della registrazione di una chiamata.
- Si dispone dell'autorizzazione Amministra Desktop Analytics.
- Hai installato Smart Desktop.
- Il browser deve essere configurato correttamente prima di poter utilizzare i tasti di scelta rapida per la marcatura dei campi. Consultare

Per informazioni dettagliate, abilita l'estensione Desktop Analytics nel browser .

Posizione della pagina

Gestione delle applicazioni > Analytics > Analytics > Field Manager

Procedure

Nota Se si elimina un campo dalla pagina Field Manager utilizzato nella pagina Desktop Manager, è necessario disconnettersi da Webex WFO e quindi accedere nuovamente per rendere effettiva la modifica.

Contrassegnare un campo in un sito Web

1. Con la pagina Field Manager visualizzata, aprire una nuova scheda nel browser.
2. Passare al sito Web di cui si desidera contrassegnare i campi.
3. Fare clic nel campo desiderato e premere **Ctrl+M**. Il campo viene visualizzato nel riquadro sinistro della pagina Gestione campo con un timestamp al posto del nome.

Filtrare l'elenco di siti Web e campi

- Immettere una stringa di ricerca nel **campo Campi** di ricerca. L'elenco viene immediatamente aggiornato con i campi che soddisfano i criteri di ricerca. La ricerca non filtra in base ai nomi dei siti web.
- Utilizzare i **pulsanti Visualizza** (**Tutto**, **Nuovo** e **Configurato) per limitare l'elenco ai campi visualizzati**. I nuovi campi sono quelli che non sono ancora stati configurati.

Configurare un campo contrassegnato

1. Fare clic sul campo nel riquadro sinistro. Il riquadro destro visualizza le impostazioni e le proprietà del campo nel riquadro destro.
2. Modificare le impostazioni del campo.
   - Il **campo Sito Web** contiene l'URL del sito Web in cui si trova il campo. Fai clic su a

     Apri il sito Web in una nuova scheda del browser.
   - Il **campo Nome** contiene inizialmente il timestamp di quando il campo è stato contrassegnato. È possibile sostituire il timestamp con un nome che descriva il campo per una facile identificazione.
3. Modificare le proprietà del campo. Le proprietà sono i dati acquisiti dall'indicatore di campo e possono variare da campo a campo.
   - Selezionare la **casella di controllo Attivato** per abilitare la ricerca di stringhe corrispondenti al campo e al valore specificati quando configurati in Desktop Manager. Se la casella di controllo non è selezionata, il campo viene ignorato.
   - La **colonna Campo** contiene il nome di sola lettura della proprietà associata al campo contrassegnato.
   - Per impostazione predefinita, il **campo Valore** contiene il valore della proprietà al momento della contrassegnazione. Qualsiasi valore immesso in questo campo deve essere un valore supportato per la proprietà. In questo campo è possibile utilizzare il carattere jolly asterisco (*).
4. Fai clic su **Salva**.

Argomenti correlati

- Identificare i siti web e le app che devono essere monitorati da Analytics
- "Installazione di Webex WFO Smart Desktop" nella Guida all'installazione *di WFOInstallation Webex*

Abilita l'estensione Desktop Analytics nel tuo browser

Smart Desktop deve essere installato sul computer e attivato prima di poter contrassegnare i campi. Gli utenti che dispongono dell'autorizzazione ad amministrare i campi per Desktop Analytics utilizzando la pagina Field Manager e sui desktop degli agenti in cui è installato Smart Desktop devono configurare il plug-in del browser Desktop Analytics appropriato per il browser utilizzato.

Prerequisiti

- L'organizzazione dispone di una delle seguenti licenze:
  - Elementi essenziali di Analytics
  - Analisi aziendale
  - Analisi desktop
- Smart Desktop viene installato e attivato sul computer.

Procedure

Attivazione dell'estensione Desktop Analytics in Firefox

La prima volta che si accede a Webex WFO utilizzando Firefox, viene visualizzata una finestra di dialogo che indica di installare Calabrio Browser Extension. Selezionare **Consenti questa installazione** e fare clic su **Continua**. Non sono necessarie ulteriori azioni.

Abilitare il plug-in Desktop Analytics in Microsoft Edge Chromium

In Edge Chromium, vai a https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf e fai clic su **Aggiungi a Chrome**.

Attivazione del plug-in Desktop Analytics in Chrome

L'estensione di Chrome può essere scaricata o installata tramite le impostazioni dell'oggetto Criteri di gruppo. Scarica e installa il plug-in Calabrio Analytics, versione 0.2.0.4. Il plug-in si trova in:

https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfeobjoffdf

Nota Se si fa clic sul collegamento non funziona, copiare l'URL e incollarlo nel browser.

Argomenti correlati

"Installazione Webex WFO Smart Desktop" nella Guida all'installazione di *WFO Webex*

Panoramica dei dashboard di analisi

La pagina Analisi è una dashboard che visualizza i dati relativi ai contatti desktop, vocali e di testo. È possibile utilizzare il dashboard predefinito, il dashboard condiviso di un altro utente o i dashboard personalizzati. I widget di ogni dashboard visualizzano i dati in base al ruolo dell'utente e ai set di dati definiti. L'accesso ai dashboard dipende dalle autorizzazioni assegnate.

Se l'amministratore ha configurato Analytics per consentire la condivisione della dashboard, puoi designare qualsiasi dashboard creata come una dashboard che può essere condivisa da altri utenti. Questi utenti possono visualizzare il dashboard (popolato con i dati che li riguardano) ma non possono modificarlo. Solo tu puoi modificare la dashboard condivisa.

Il processo generale per la configurazione di un dashboard è il seguente:

1. Creare un nuovo dashboard.
2. Creare set di dati per il dashboard.
3. Crea e aggiungi widget alla dashboard.
4. (Opzionale) Condividi la tua nuova dashboard con altri utenti.

Prerequisiti

- L'organizzazione dispone di una delle seguenti licenze:
  - Elementi essenziali di Analytics
  - Analisi aziendale
  - Analisi desktop
- Si dispone di almeno una delle seguenti autorizzazioni:
  - Visualizzazione di Analytics
  - Visualizza Desktop Analytics
  - Visualizza analisi vocale
  - Visualizza l'analisi vocale
  - Visualizza Analisi di sistema
  - Visualizza le metriche di sistema
  - Visualizza analisi del testo
- La condivisione del desktop è abilitata (opzionale)

- La raccolta dei dati di Analytics viene configurata in Gestione applicazioni nelle pagine Gestione attività, Gestione frasi, Gestione desktop, Gestione campo e Configurazione analisi.

Posizione della pagina

Analytics > Analytics Dashboard

Procedure

Selezionare un dashboard esistente da visualizzare

- Fai clic sul **pulsante Dashboard** sulla barra degli strumenti di Analytics e seleziona una dashboard esistente dall'elenco risultante.

Creare e utilizzare dashboard

- Creazione e gestione di una dashboard di Analytics
- Creare e gestire un set di dati
- Creazione e gestione di un widget Analytics
- Filtrare i dati nella dashboard di Analytics
- Configurare le previsioni

Argomenti correlati

Personalizza la dashboard di Analytics

Creare e gestire un set di dati

I set di dati determinano ciò che viene visualizzato nei widget nella pagina Dashboard di analisi. Devono essere configurati prima di creare un widget.

I set di dati sono univoci per un dashboard specifico. Quando si crea un set di dati per una dashboard, tale set di dati non verrà visualizzato in nessun altro dashboard.

Prerequisiti

- L'organizzazione dispone di una delle seguenti licenze:
  - Elementi essenziali di Analytics
  - Analisi aziendale
  - Analisi desktop
- Alcuni set di dati non sono disponibili con la licenza Desktop Analytics. Vedere Fonti dei dati di seguito per i set di dati che non sono inclusi in questa licenza.
- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza analisi di sistema.

Posizione della pagina

Analytics > Analytics Dashboard

Procedure

Creare un nuovo set di dati

1. Sulla barra degli strumenti di Analytics, fai clic su Gestione **set di dati, quindi** su **Crea nuovo set di** dati.

Nota Potrebbe essere necessario fare clic su **Sblocca** per attivare il pulsante Gestione set di dati.

2. Selezionare un'origine dati dall'elenco Origine dati. Le origini dati disponibili sono descritte di seguito.
3. Nella finestra di dialogo Gestione set di dati - Crea nuova configurare i filtri per l'origine dati scelta. Questi filtri determinano quali dati vengono visualizzati nella dashboard. È disponibile una finestra di dialogo diversa per ogni origine dati, con filtri dati diversi. I filtri dati disponibili sono descritti di seguito.
4. Al termine della configurazione dei filtri, fare clic su **Invia** per visualizzare un'anteprima dei dati inclusi nel nuovo set di dati. Le intestazioni di colonna visualizzate possono essere troncate. Fare clic su **Mostra tutti i dati** per visualizzare tutte le colonne.

   Se le colonne visualizzate non corrispondono a quelle desiderate, fare clic su Indietro per tornare alla finestra di dialogo precedente e riconfigurare i filtri.

5. Quando si è soddisfatti del set di dati, fare clic su **Salva**.
6. Sulla barra degli strumenti, fai clic su **Salva**.

Modificare un set di dati

1. Sulla barra degli strumenti di Analytics, fai clic su **Gestione** set di dati.

   Nota Potrebbe essere necessario fare clic su **Sblocca** per attivare il pulsante Gestione set di dati.

2. Fare clic su **Modifica** accanto al set di dati che si desidera modificare.
3. Al termine della modifica del set di dati, fare clic su **Invia** per visualizzare un'anteprima dei dati inclusi nel set di dati. Le intestazioni di colonna visualizzate potrebbero essere troncate. Fare clic su **Mostra tutti i dati** per visualizzare tutte le colonne.

   Se le colonne visualizzate non corrispondono a quelle desiderate, fare clic su Indietro per tornare alla finestra di dialogo precedente e riconfigurare i filtri.

4. Quando si è soddisfatti del set di dati, fare clic su **Salva**.
5. Sulla barra degli strumenti di Analytics, fai clic su **Salva**.

Eliminare un set di dati

1. Sulla barra degli strumenti di Analytics, fai clic su **Gestione** set di dati.

   Nota Potrebbe essere necessario fare clic su **Sblocca** per attivare l'icona Gestione set di dati.

2. Fare clic su **Elimina** accanto al set di dati che si desidera eliminare e quindi confermare l'eliminazione. Quando si elimina un set di dati, le modifiche apportate al dashboard vengono salvate immediatamente.
3. Fare clic su **Annulla** per chiudere la finestra di dialogo Gestione set di dati.

Fonti dei dati

Nella tabella seguente vengono descritte le origini dati disponibili. È possibile filtrare gli elementi con un asterisco (*) utilizzando i filtri Dati.

I due tipi principali di set di dati sono i set di dati di conteggio e i set di dati di tendenza.

- I set di dati di conteggio riportano il numero di volte in cui si verifica l'azione definita.
- I set di dati sulle tendenze riportano come l'azione specificata cambia nel tempo.

Set di dati	Descrizione
Statistiche dell'applicazione del conteggio delle applicazioni	Metriche relative all'accesso alle applicazioni sul desktop di un utente. Statistiche applicazioni visualizza le statistiche di accesso per applicazioni specifiche.

Set di dati	Descrizione
Conteggio dell'utilizzo delle applicazioni Tendenza di utilizzo delle applicazioni	Metriche sul numero di utenti che hanno utilizzato l'applicazione. Sono incluse informazioni sul numero di utenti che hanno utilizzato l'interfaccia utente Webex WFO, nonché sul numero di client desktop connessi.
Tendenza dell'audit del conteggio degli audit	Metriche per i controlli nelle registrazioni. **NOTA** : l'organizzazione necessita della licenza Analytics Essentials o Analytics Enterprise per poter utilizzare questo set di dati. Questi dati Set non è disponibile con la licenza Desktop Analytics.
Tendenza del conteggio del riepilogo chiamate	Metriche per le chiamate totali, perse e risposte.
Statistiche degli eventi di conteggio eventi	Il conteggio eventi mostra l'aggregazione della durata di un evento per agente, team o gruppo. Le statistiche degli eventi mostrano la distribuzione della durata media dell'evento.
I caricamenti in sospeso contano i caricamenti in sospeso Tendenza dei caricamenti	Metriche per i file che devono ancora essere caricati. Questa è una misura delle chiamate che hanno avuto luogo ma i file multimediali corrispondenti non sono ancora stati caricati.
Conteggio frasi* Tendenza frasi*	Metriche per gli hit sull'utilizzo delle frasi nei contatti. Ciò include solo i colpi fonetici. **NOTA** : l'organizzazione necessita della licenza Analytics Essentials o Analytics Enterprise per poter utilizzare questo set di dati. Questi dati Set non è disponibile con la licenza Desktop Analytics.
Tendenza al riciclaggio del conteggio del riciclaggio	Metriche per i file presenti nel Cestino. I dati vengono raccolti ogni cinque minuti.
Conteggio dettagli	storage Tendenza dettagli storage

Metriche per i file archiviati su disco. Ciò include i file audio di	chiamata e i file video di acquisizione dello schermo, nonché i gruppi logici come le registrazioni (audio della chiamata e video di acquisizione dello schermo) e il totale

Set di dati	Descrizione
	(tutti i file su disco).
Tendenza del supporto per il conteggio dei supporti	Metriche di caricamento e archiviazione su disco per l'acquisizione di pacchetti (PCAP) e i file di registro.
Conteggio contatti di testo* Tendenza contatto di testo*	Numero totale di contatti e-mail e di testo. **NOTA** : l'organizzazione necessita della licenza Analytics Essentials o Analytics Enterprise per poter utilizzare questo set di dati. Questi dati Set non è disponibile con la licenza Desktop Analytics.
Conteggio hit testo* Tendenza hit testo*	Il numero totale di singoli riscontri di testo nei messaggi di posta elettronica e nei contatti di testo. **NOTA** : l'organizzazione necessita della licenza Analytics Essentials o Analytics Enterprise per poter utilizzare questo set di dati. Questi dati Set non è disponibile con le licenze di Desktop Analytics.
Conteggio chiamate trascritte* Tendenza chiamate trascritte*	Metriche per i contatti trascritti. **NOTA** : l'organizzazione necessita della licenza Analytics Essentials o Analytics Enterprise per poter utilizzare questo set di dati. Questi dati Set non è disponibile con la licenza Desktop Analytics. **NOTA** Il numero di chiamate visualizzate in una dashboard di Analytics che utilizza questo set di dati può variare rispetto al numero di chiamate visualizzate utilizzando il criterio Ha trascrizione nel filtro Contenuto contatto nella pagina Interazioni, per una serie di motivi: ▪ I dati di analisi e i dati di QM vengono aggiornati in momenti diversi. ▪ Analytics contrassegna una chiamata come trascritta dopo che la chiamata è stata indicizzata, ma QM contrassegna una chiamata con Ha trascrizione se viene caricato un file di trascrizione per la chiamata. L'indicizzazione avviene dopo il caricamento del file di

trascrizione, pertanto i rapporti sulle chiamate trascritte potrebbero mostrare un numero maggiore in QM rispetto ad Analytics se l'indicizzazione non è ancora avvenuta.

Set di dati	Descrizione
	▪ Analytics e QM potrebbero avere criteri di conservazione diversi.
Conteggio dettagli caricamento Tendenza dettagli caricamento	Carica le metriche per i file multimediali suddivise per tipo di file. Ciò include file audio di chiamata, file video di acquisizione dello schermo, file di utilizzo di applicazioni desktop e siti Web e file di testo e-mail.
Conteggio riepilogo caricamento Tendenza riepilogo caricamento	Carica metriche per file multimediali aggregati in raggruppamenti logici. Ciò include i caricamenti di registrazioni (audio della chiamata e video di acquisizione dello schermo) e i caricamenti totali (tutti i tipi di file dai dettagli di caricamento).

Filtri dati

Nella tabella seguente vengono descritti i filtri disponibili che è possibile configurare per le origini dati disponibili. Non tutti i filtri si applicano a tutti i tipi di origine dati.

Nome	Descrizione
Agenti	Selezionare uno o più agenti in base ai quali filtrare i dati. Se non si selezionano uno o più agenti, vengono selezionati tutti gli agenti per impostazione predefinita.
Aggrega per	Selezionare l'unità in base alla quale si desidera aggregare i conteggi degli eventi o statistica.
Stati dell'applicazione	Scegliere gli stati dell'applicazione che si desidera visualizzare nel widget.
Presupponi tutti i gruppi	Selezionare questa casella di controllo per ignorare l'elenco dei gruppi nel drill-down Dettagli per i widget associati a questo set di dati.
Presupponiamo che tutti i team	Selezionare questa casella di controllo per ignorare l'elenco dei team nel drill-down Dettagli per i widget associati a questo set di dati.
Categorie	Selezionare una o più categorie in base alle quali filtrare i dati.
Fiducia	Immettere il valore di confidenza minimo per un hit. I valori validi sono 1–100. **ESEMPIO** Quando si specifica un valore pari a 60, Analisi vocale

Nome	Descrizione
	Restituisce hit in cui il valore di confidenza è 60 o superiore.
Intervallo di date	Selezionare l'intervallo di date per il quale si desidera visualizzare i widget informazioni storiche. **NOTA** Se l'intervallo di date supera il periodo di conservazione dei dati analitici, i valori al di fuori del periodo di conservazione appariranno come 0 in un Widget. **NOTA** Il numero di chiamate visualizzate quando si utilizza questo filtro può variare rispetto al numero di chiamate visualizzate quando si utilizza il filtro Intervallo di date nella pagina Interazioni, per una serie di motivi: ▪ I dati di analisi e i dati di QM vengono aggiornati in momenti diversi. ▪ Analytics e QM potrebbero avere criteri di conservazione diversi.
Abilita filtro stati applicazione	Seleziona questa casella di controllo per consentire a un utente di modificare gli stati delle applicazioni selezionate dalla barra degli strumenti di Analytics. Quando questa casella è deselezionata, le modifiche apportate agli stati dell'applicazione selezionata dalla barra degli strumenti di Analytics non influiscono sul widget.
Abilita filtro affidabilità	Seleziona questa casella di controllo per consentire a un utente di modificare il valore di confidenza selezionato dalla barra degli strumenti di Analytics. Quando questa casella è deselezionata, le modifiche apportate al valore di confidenza dalla barra degli strumenti di Analytics non influiscono sul widget.
Abilita filtro data l'intervallo di date da	Selezionare questa casella di controllo per consentire agli utenti di modificare la barra degli strumenti di Analytics. Quando questa casella è deselezionata, le modifiche apportate all'intervallo di date globale nella barra degli strumenti di Analytics non influiscono sul widget.
Abilita filtro stato	interazione

Nome	Descrizione
Seleziona questa casella di controllo per consentire a un utente di modificare gli	stati di interazione selezionati dalla barra degli strumenti di Analytics. Quando questa casella è deselezionata, le modifiche agli stati di interazione selezionati dal menu

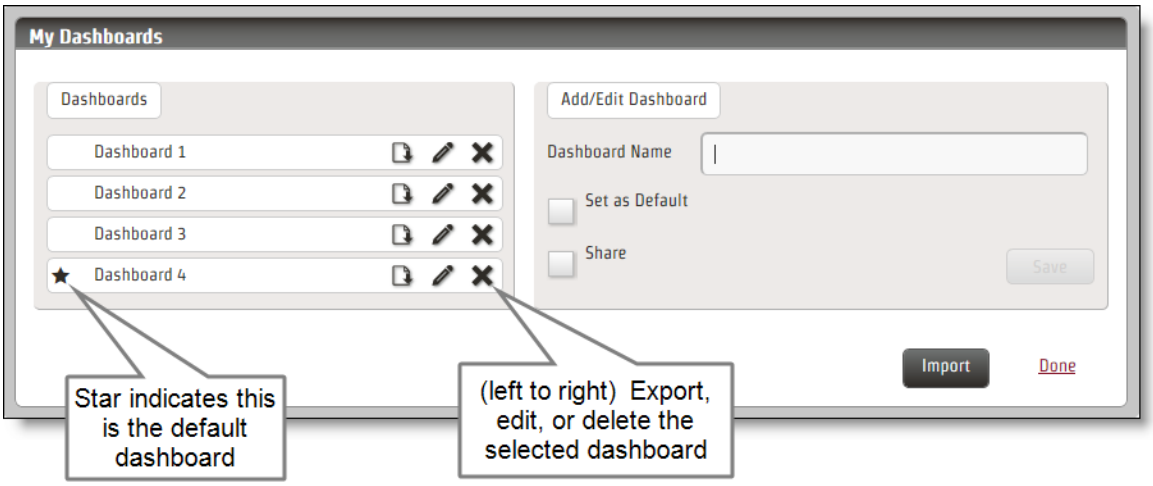
Nome	Descrizione
	La barra degli strumenti di analisi non influisce sul widget.
Abilita ricerca di testo scheda	Selezionare questa casella di controllo per consentire a un utente di cercare frasi dalla Barra degli strumenti di analisi. Quando questa casella è deselezionata, la ricerca di frasi dalla barra degli strumenti di Analytics non influisce sul widget.
Tipo di evento	Selezionare il tipo di evento per il set di dati.
Gruppo di file per	Selezionare la modalità di archiviazione del gruppo.
Filtra più hit	Selezionare questa casella di controllo per contare la frase con il valore più alto livello di confidenza e filtrare frasi simili con un livello di confidenza inferiore. Quando questa casella è deselezionata, vengono visualizzati tutti i colpi di frase. Analytics può generare più hit di frasi per frasi simili con diversi livelli di confidenza che si verificano quasi nello stesso momento all'interno di una registrazione. **ESEMPIO** Se aggiungi frasi per "ambulanza" e "servizio di ambulanza", possono apparire più riscontri quando Analytics individua il Frase "servizio di ambulanza".
Data di partenza	Data di inizio per l'intervallo di date.
Raggruppa per	Selezionare la modalità di raggruppamento dei dati. Le opzioni disponibili in questo campo sono determinate dal tipo di set di dati che si sta creando.
Gruppi	Selezionare uno o più gruppi in base ai quali filtrare i dati. Se non si selezionano uno o più gruppi, vengono selezionati tutti i gruppi per impostazione predefinita. Se si selezionano uno o più gruppi, tutti i team per tali gruppi vengono selezionati per impostazione predefinita. I gruppi sono limitati dalle autorizzazioni assegnate.
Contenitori per istogrammi	Immettere il numero di intervalli da visualizzare nell'istogramma. Valido I valori sono interi da 3 a 100. L'impostazione predefinita è 10.

Nome	Descrizione
Stati di interazione	Scegliere gli stati di interazione che si desidera visualizzare nel widget.
Limita a frasi predefinite	Selezionare questa casella di controllo per filtrare i contatti nel set di dati da includere solo quelli che hanno hit di frasi predefinite. Le frasi sono definite in Gestione frasi.
Nome	Nome del set di dati.
Frasi	Selezionare una o più frasi in base alle quali filtrare i dati.
Dimensione della classifica	Immettere il numero di applicazioni di alto livello che visualizzano i risultati. Valido i valori sono 10-100. L'impostazione predefinita è 10.
Risultato	Selezionare se si desidera restituire risultati contenenti o meno le frasi specificate per questo set di dati. ▪ Se si seleziona **Restituisci contatti con le frasi selezionate**, Webex WFO riporta il numero totale di corrispondenze di frasi tra tutti i contatti. ▪ Se si seleziona **Restituisci contatti senza le frasi selezionate**, Webex WFO segnala il numero di contatti che non contengono le frasi specificate.
Mostra solo siti web	Selezionare questa casella di controllo per visualizzare le statistiche solo per i siti Web afferrato. Quando questa casella viene deselezionata, vengono visualizzate le statistiche sia per le applicazioni che per i siti Web.
Tag	Selezionare uno o più tag in base ai quali filtrare i dati.
Team	Selezionare uno o più team in base ai quali filtrare i dati. Se non si selezionano una o più squadre, tutte le squadre vengono selezionate per impostazione predefinita.
Tipi di testo	Selezionare uno o più tipi di testo in base ai quali filtrare i dati.
Ad oggi	Data di fine per l'intervallo di date.

Nome	Descrizione
Tipo	Selezionare il tipo di tendenza.
Tipi	Selezionare uno o più tipi in base ai quali filtrare i dati.

Creazione e gestione di una dashboard di Analytics

La selezione, la creazione e la gestione delle dashboard vengono eseguite dall'icona **Dashboard** sulla barra degli strumenti di Analytics. Fare clic sull'icona per selezionare un dashboard esistente da visualizzare dall'elenco visualizzato. Fare clic sul **pulsante Gestisci** nella parte superiore dell'elenco dei dashboard per aprire la **finestra di dialogo Dashboard** personali. Da lì puoi creare e gestire dashboard. Questa funzione è disponibile solo se si dispone delle autorizzazioni appropriate.



Nota I dashboard condivisi sono indicati con il simbolo di un lucchetto in Dashboard personali. Ciò significa che è possibile visualizzare tali dashboard, ma non è possibile modificarli. Solo il proprietario del dashboard condiviso può farlo.

Prerequisiti

- L'organizzazione dispone di una delle seguenti licenze:
  - Elementi essenziali di Analytics
  - Analisi aziendale
  - Analisi desktop
- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza analisi di sistema.

Posizione della pagina

Analytics > Analytics Dashboard

Procedure

Creare un dashboard

1. Apri **Dashboard** personali.
2. Digitare un nome per il **nuovo dashboard nel campo Nome dashboard** . Facoltativamente, è possibile impostare questo dashboard come dashboard predefinito o per condividere il dashboard con altri utenti.
3. (Opzionale) Seleziona la casella di **controllo Imposta come predefinita** se desideri utilizzare questa dashboard come dashboard di Analytics predefinita.
4. (Opzionale) Selezionare la **casella di controllo Condividi** se si desidera condividere il dashboard con altri utenti. Questa funzione è disponibile solo se l'amministratore ha abilitato la condivisione del dashboard nella pagina Configurazione di Analytics.
5. Fai clic su Salva, **quindi** su **Fine**.

Modificare un dashboard

1. Apri **Dashboard** personali.
2. Selezionare la dashboard che si desidera modificare e fare clic su **Modifica** (icona a forma di matita).
3. Apportare le modifiche. È possibile modificare il nome della dashboard, impostarla o rimuoverla come dashboard predefinita e condividerla o annullarne la condivisione con altri utenti.
4. Fai clic su Salva, **quindi** su **Fine**.

Eliminare un dashboard

1. Apri **Dashboard** personali.
2. Fare clic su **Elimina** (icona X) accanto al dashboard che si desidera eliminare.

   > **Nota** Quando si elimina un dashboard, si eliminano anche tutti i set di dati e i widget associati al dashboard.

3. Fai clic su Salva, **quindi** su **Fine**.

Esportare una dashboard

1. Apri **Dashboard** personali.
2. Fai clic su **Esporta** accanto al dashboard che desideri esportare.
3. Fare clic su Salva **per salvare il dashboard come file denominato "dashboard.json" nel percorso di download predefinito oppure** su **Salva con nome** per rinominare il file e salvarlo in un percorso diverso.

Importare una dashboard

1. Apri **Dashboard** personali.
2. Fai clic su **Importa**.
3. Passare alla posizione in cui è salvato il dashboard desiderato e selezionare il file. Il file ha estensione JSON.
4. Fare clic su **Invia** per importare il dashboard.

   > **Nota** Se si importa un dashboard con lo stesso nome di uno dei dashboard esistenti, un asterisco viene aggiunto al nome del dashboard importato.

5. Fai clic su **Salva**.

Creazione e gestione di un widget Analytics

Esistono quattro tipi di widget di Analytics: grafico, griglia di dati, testo e nuvola di frasi. Ogni tipo di widget visualizza i dati definiti in un set di dati. Puoi personalizzare le dashboard di Analytics creando e organizzando i widget a tuo piacimento.

Prerequisiti

- L'organizzazione dispone di una delle seguenti licenze:
  - Elementi essenziali di Analytics
  - Analisi aziendale
  - Analisi desktop
- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza analisi di sistema.
- È stato creato un set di dati (vedere Creare e gestire un set di dati).

Posizione della pagina

Analytics > Analytics Dashboard

Procedure

Aggiungere un widget alla dashboard

1. Visualizzare la dashboard a cui si desidera aggiungere un widget.
2. Fare clic su **Sblocca** per attivare il pulsante Aggiungi widget, quindi fare clic su **Aggiungi widget**.
3. Scegli il tipo di widget da aggiungere.
4. Configurare le impostazioni per il tipo di widget selezionato (vedere Impostazioni grafico, Impostazioni griglia dati, Impostazioni testoe Impostazioni nuvola di frasi).
5. Fai clic su **Salva**.

È possibile spostare e ridimensionare i widget sulla dashboard. Quando li sposti (fai clic e attendi che il puntatore del mouse sia posizionato nella barra degli strumenti del widget), vengono visualizzate linee rosse per aiutarti ad allineare il widget che stai spostando con altri widget nelle vicinanze. Ridimensionare i widget facendo clic e trascinando l'angolo inferiore destro del widget.

Ogni widget ha una barra degli strumenti:

1—Impostazioni. Modificare le impostazioni del widget

2 - CSV Esportazione. Esportare i dati dal widget in un file in formato CSV

3—Stampa. Stampare un'immagine del widget

4—Elimina. Eliminare il widget

5 - Schermo intero. Alterna il widget tra le dimensioni normali e le dimensioni a schermo intero

Impostazioni grafico

Quando si seleziona il tipo di grafico per un widget, è necessario configurare i seguenti campi nella finestra di dialogo Impostazioni grafico.

Impostazioni del contenitore

Impostazione	Descrizione
Titolo	Nome del widget.
Nascondi titolo	Selezionare questa casella di controllo per nascondere la barra del titolo del widget. Gli strumenti dalla barra del titolo vengono spostati nel corpo del widget.
Nascondi sfondo	Selezionare questa casella di controllo per rimuovere il bordo del widget.

Opzioni grafico

Impostazione	Descrizione
Titolo	Nome del grafico.
Tipo	Il tipo di grafico che si desidera visualizzare in questo widget. ▪ I grafici a linee e ad area vengono in genere utilizzati per dimostrare come un elemento è cambiato nel tempo. I grafici a linee visualizzano le informazioni come una serie di punti collegati da segmenti di linea retta. I grafici ad area visualizzano i dati graficamente e si basano su un grafico a linee. L'area tra l'asse e una linea è enfatizzata con i colori. È comunemente usato per confrontare due o più quantità all'interno di un grafico. ▪ I grafici a barre sono grafici con barre rettangolari con lunghezze proporzionali ai dati che rappresentano. I grafici a barre possono essere tracciati verticalmente o orizzontalmente. I grafici a barre in pila sono utili quando si ottengono più hit in una o più categorie. I grafici a barre impilati possono essere utilizzati per rappresentare le tendenze. ▪ I grafici a torta sono grafici circolari divisi in settori, che illustrano la proporzione numerica. Un grafico a torta consente di selezionare due intersezioni di dati: la serie (i dati che si desidera tracciare) e il valore. Una sezione in un grafico a torta rappresenta la serie e la dimensione di una sezione rappresenta il valore.
Legenda	Posizione della legenda sul grafico.
Passaggio etichetta	Frequenza delle etichette disegnate sull'asse x. **L'ESEMPIO 1** visualizza un'etichetta sull'asse x per ogni punto dati. **2**

Impostazione	Descrizione
	Visualizza un'etichetta sull'asse X per ogni altro punto dati.
Abilita etichette	Selezionare questa casella di controllo per visualizzare le etichette sul grafico.
Mostra etichette punto dati grafico.	Selezionare questa casella di controllo per visualizzare le etichette dei punti dati nel

Selezione del set di dati e griglia di riferimento

Impostazione	Descrizione
Seleziona set di dati	Scegliere uno dei set di dati creati dall'elenco a discesa. Vengono visualizzate le intestazioni di colonna associate al set di dati.
Mostra tutti i dati	Fare clic su questo pulsante per visualizzare una versione espansa della colonna Intestazioni.

Opzioni grafico

Impostazione	Descrizione
Asse x	Selezionare le informazioni da visualizzare sull'asse x del grafico. Le opzioni si basano sul set di dati selezionato.
Y-A xis	Selezionare le informazioni da visualizzare sull'asse y del grafico. Le opzioni si basano sul set di dati selezionato.
Serie	Dati che si desidera misurare sull'asse x. **Nota** I dati di tendenza devono essere ordinati per data. Se si desidera creare un grafico di tendenza, scegliere Da data o A data dall'elenco Elenco a discesa Serie. Il grafico delle tendenze non verrà ordinato logicamente se si sceglie ID agente, Nome agente, Frase o Categoria.

Impostazioni griglia dati

Quando si seleziona il tipo di griglia dati per un widget, è necessario configurare i seguenti campi nella finestra di dialogo Impostazioni griglia dati.

Impostazioni del contenitore

Impostazione	Descrizione
Titolo	Nome del widget.
Nascondi titolo	Selezionare questa casella di controllo per nascondere la barra del titolo del widget. Gli strumenti dalla barra del titolo vengono spostati nel corpo del widget.
Nascondi sfondo	Selezionare questa casella di controllo per rimuovere il bordo del widget.

Selezione del set di dati e griglia di riferimento

Impostazione	Descrizione
Seleziona set di dati	Scegliere uno dei set di dati creati dall'elenco a discesa. Vengono visualizzate le intestazioni di colonna associate al set di dati.
Mostra tutti i dati	Fare clic su questo pulsante per visualizzare una versione espansa della colonna Intestazioni.

Opzioni grafico

In questa sezione vengono visualizzati i campi visualizzati nel widget Griglia di dati. I campi disponibili dipendono dal set di dati selezionato. Tutti i campi disponibili vengono visualizzati nella griglia dati per impostazione predefinita. Per rimuovere un campo dalla griglia dati, fare clic sul nome del campo. Il campo verrà disabilitato. Fare di nuovo clic sul nome del campo per abilitarlo oppure selezionare Tutti per abilitare tutti i campi.

Impostazioni testo

Quando si seleziona il tipo di testo per un widget, è necessario configurare i seguenti campi nella finestra di dialogo Impostazioni testo.

Impostazioni del contenitore

Impostazione	Descrizione
Titolo	Nome del widget.
Nascondi titolo	Selezionare questa casella di controllo per nascondere la barra del titolo del widget. Gli strumenti dalla barra del titolo vengono spostati nel corpo del widget.
Nascondi sfondo	Selezionare questa casella di controllo per rimuovere il bordo del widget.

Editor di testi

Utilizzare l'editor di testo per creare e modificare il testo visualizzato nel widget di testo. Il testo immesso può essere impostato in grassetto, corsivo o sottolineato. Non è possibile controllare la dimensione del testo.

Impostazioni della nuvola di frasi

Una nuvola di frasi è una rappresentazione visiva di frasi. Questo formato è utile per identificare rapidamente le frasi più importanti in base alla dimensione e al colore del carattere.

Impostazioni del contenitore

Impostazione	Descrizione
Titolo	Nome del widget.
Nascondi titolo	Selezionare questa casella di controllo per nascondere la barra del titolo del widget. Gli strumenti dalla barra del titolo vengono spostati nel corpo del widget.
Nascondi sfondo	Selezionare questa casella di controllo per rimuovere il bordo del widget.

Selezione del set di dati e griglia di riferimento

Impostazione	Descrizione
Seleziona set di dati	Scegliere uno dei set di dati creati dall'elenco a discesa. Vengono visualizzate le intestazioni di colonna associate al set di dati. **Nota** Una nuvola di frasi supporta qualsiasi set di dati con un'opzione di frase (ad esempio, Raggruppa per frase). Se il set di dati di conteggio delle frasi Utilizza Raggruppa per categoria, non è possibile creare una nuvola di frasi con

Impostazione	Descrizione
	quel set di dati.
Mostra tutti i dati	Fare clic su questo pulsante per visualizzare una versione espansa della colonna Intestazioni.

Visualizzazione dei dettagli del widget

Il riquadro dei dettagli del widget visualizza una griglia di dati contenente i dati che rappresentano l'origine della rappresentazione grafica. Per aprire il riquadro dei dettagli, fare clic su un elemento o un punto dati all'interno del widget oppure fare clic sul pulsante Attiva/disattiva schermo intero nella barra degli strumenti e quindi sul pulsante Dettagli nella parte superiore del riquadro del widget.

Nota Un widget griglia dati visualizza le stesse informazioni contenute nel riquadro Dettagli. È possibile eseguire il drill-down di tali informazioni in modo analogo al riquadro Dettagli.

La griglia dati iniziale visualizza i dettagli generali. Per visualizzare dettagli più specifici, fare doppio clic su una riga per eseguire il drill-down delle informazioni. I breadcrumb vengono aggiunti nella parte superiore sinistra del riquadro Dettagli per consentire di tornare al punto di partenza. L'icona Home consente di visualizzare la griglia dati iniziale.

L'icona Impostazioni accanto al percorso di navigazione apre una finestra di configurazione in cui è possibile selezionare i dati che si desidera visualizzare nel riquadro Dettagli.

Notifica agli utenti dell'utilizzo di applicazioni non approvate

È possibile inviare un'e-mail di notifica a una o più persone in merito all'uso di un'applicazione o di un sito Web non approvato. Quando si esegue il drill-down nel riquadro Dettagli sufficiente per visualizzare la griglia dei dettagli dell'agente contenente la colonna Etichetta applicazione, accanto a un collegamento che indica l'applicazione o il sito Web in questione viene visualizzata un'icona e-mail.

Fare clic sull'icona E-mail per visualizzare un modulo e-mail. Il corpo dell'e-mail contiene le seguenti informazioni:

- Una dichiarazione indicante che è stata utilizzata un'applicazione o un documento non approvato
- Il nome dell'agente
- Data e ora di accesso all'applicazione
- I nomi dell'applicazione e del documento
- Un URL del problema di utilizzo dell'applicazione in Esplora agenti
- (Opzionale) I vostri commenti

Nota Fare clic sul collegamento nella colonna Etichetta applicazione per passare a Esplora agenti per la data e l'ora di accesso all'applicazione.

Immettere uno o più indirizzi e-mail, aggiungere eventuali commenti alla fine del messaggio e quindi fare clic su OK per inviare la notifica.

Filtrare i dati nella dashboard di Analytics

Prerequisiti

- L'organizzazione dispone di una delle seguenti licenze:
  - Elementi essenziali di Analytics
  - Analisi aziendale
  - Analisi desktop
- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza analisi di sistema

Posizione della pagina

Analytics > Analytics Dashboard

Filtra i dati in tutti i widget visualizzati sulla dashboard utilizzando lo strumento Filtri dati. È possibile scegliere uno o più filtri da applicare. Quando si creano più filtri, i risultati devono corrispondere a tutti i criteri di filtro.

> **Nota** Non tutti i tipi di dati possono essere filtrati. Vedere Creare e gestire un set di dati per un elenco di dati che possono essere filtrati.

Tutti i filtri dati impostati vengono applicati a qualsiasi dashboard visualizzato durante una sessione. Tuttavia, se ci si disconnette e poi si accede di nuovo, è necessario configurare nuovamente i filtri. Non persistono da una sessione all'altra.

Procedura

Aggiungere un filtro dati

1. Fare clic su **Filtri dati**.
2. Fai clic su **Aggiungi filtro**.
3. Nella finestra di dialogo Aggiungi filtro, selezionare il filtro. Esistono quattro tipi di filtro:
   - Analisi: filtra in base alle statistiche delle chiamate e agli eventi
   - Contatto: filtra in base alle informazioni di contatto della registrazione

- Data: filtra per fuso orario
- Organizzazione: filtra per agente, gruppo o team

4. Selezionare l'operatore (ad esempio maggiore di, minore di, contiene e così via) e immettere un valore. Il valore può includere caratteri jolly (* o ?). Il carattere jolly asterisco indica un numero qualsiasi di caratteri e il carattere jolly con punto interrogativo indica un carattere.

> **ESEMPIO** Un filtro per trovare le chiamate che includono più di tre eventi di conversazione è "Talk Over Events Greater than 3".

5. Fare clic su **OK**.

Personalizza la dashboard di Analytics

Prerequisiti

- L'organizzazione dispone di una delle seguenti licenze:
  - Elementi essenziali di Analytics
  - Analisi aziendale
  - Analisi desktop
- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza analisi di sistema.

Posizione della pagina

Analytics > Analytics Dashboard

Nella pagina Dashboard di Analytics sono disponibili due barre degli strumenti.

Barra degli strumenti di analisi

La barra degli strumenti di Analytics ti consente di gestire i contenuti della tua dashboard.

1—Campo di ricerca

Il campo Cerca filtra il testo nei widget che utilizzano i set di dati Conteggio contatti, Tendenza contenuto, Conteggio contatti testo e Tendenza contatto testo. Questo campo viene visualizzato solo se la casella di controllo Abilita ricerca di testo è selezionata in un set di dati Conteggio contatti.

2 - Campo Intervallo di date globale

Il campo Intervallo di date globale filtra le informazioni storiche nei widget per intervallo di date. La selezione ha effetto su tutti i widget della dashboard per i cui set di dati è selezionata la casella di controllo Abilita filtro data. Questo campo è disponibile quando il dashboard è bloccato.

3—Campo di confidenza

Il campo Confidenza viene utilizzato per impostare il valore minimo di confidenza per un hit. Valori validi: 1 - 100

> **ESEMPIO** Quando specifichi un valore pari a 20, Analytics restituisce hit in cui il valore di confidenza è pari o superiore a 20.

Questo valore influisce su tutti i widget della dashboard il cui set di dati è configurato con la casella di controllo Consenti attendibilità sostituzione selezionata. Questo valore non viene mantenuto da una sessione all'altra.

4—Filtri dati

Fare clic sul pulsante Filtri dati per visualizzare la finestra di dialogo Filtri dati. Utilizza questa finestra di dialogo per aggiungere filtri che determinano i dati di registrazione visualizzati nei widget (vedi Filtrare i dati nella dashboard di Analytics).

> **Nota I** filtri dati sono supportati solo con l'analisi vocale.

5 - Stato di interazione

Fare clic sul pulsante Stati di interazione per selezionare gli stati di interazione (attivo, inattivo, dopo il lavoro di chiamata e in attesa) di cui si desidera visualizzare i dati nei widget. Per impostazione predefinita, sono selezionati tutti gli stati di interazione.

6—Stato dell'applicazione

Fare clic sul pulsante Stato applicazione per selezionare gli stati dell'applicazione (approvata, non approvata, ignora e nuova) di cui si desidera visualizzare i dati nei widget. Per impostazione predefinita, vengono selezionati tutti gli stati dell'applicazione ad eccezione dello stato Ignora.

7—Dashboard

Fare clic sul pulsante Dashboard per visualizzare un elenco dei dashboard disponibili. Se disponi del ruolo e delle autorizzazioni appropriate, puoi accedere alla finestra di dialogo Dashboard personali facendo clic sul collegamento Gestisci (consulta Creazione e gestione di una dashboard di Analytics).

8—Stampa

Fai clic sul pulsante Stampa per stampare un'istantanea della dashboard di Analytics.

9—Blocca/Sblocca

Questo pulsante consente di alternare tra Bloccato e Sbloccato.

- Una volta bloccati, non è possibile modificare i widget sulla dashboard o il relativo layout.
- Una volta sbloccato, puoi aggiungere, modificare ed eliminare i widget e cambiarne il layout.

NOTA I dashboard condivisi non possono essere sbloccati. Possono essere cambiati solo dai loro proprietari.

10—Salva

Fare clic sul pulsante Salva per salvare le modifiche apportate a una dashboard sbloccata.

11 - Gestione set di dati

Gestione set di dati consente di creare, modificare ed eliminare set di dati associati al dashboard visualizzato (vedere Creare e gestire un set di dati). Questo pulsante è abilitato quando il dashboard è sbloccato.

12 - Aggiungi widget

Fai clic sul pulsante Aggiungi widget per scegliere un tipo di widget e configurare il contenuto di tale widget (consulta Creazione e gestione di un widget Analytics). Questo pulsante è abilitato quando il dashboard è sbloccato.

13 - Widget riquadro

Fare clic sul pulsante Affianca widget per impilare i widget nell'angolo in alto a sinistra. Questo pulsante è abilitato quando il dashboard è sbloccato.

14 - Seleziona strumento

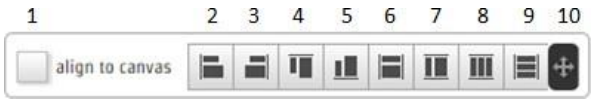
Fare clic su Seleziona strumento per selezionare i widget e quindi allinearli sulla dashboard. È possibile selezionare i widget trascinando un'area di selezione rettangolare intorno ad essi o premendo Ctrl + clic per selezionarli uno per uno.
I widget selezionati sono evidenziati in rosso. Questo pulsante è abilitato quando il dashboard è sbloccato. Quando si selezionano i widget con questo strumento, la barra degli strumenti Allineamento widget viene aperta e visualizzata nell'angolo superiore sinistro della pagina.

È possibile selezionare i widget purché il pulsante Seleziona strumento sia abilitato (diventa grigio scuro). Rimane abilitato fino a quando non si fa nuovamente clic su di esso per disabilitarlo. Quando è disabilitato non è possibile selezionare i widget.

Barra degli strumenti Allineamento widget

La barra degli strumenti Allineamento widget viene visualizzata quando si selezionano i widget nella dashboard utilizzando lo **strumento Seleziona**

Sulla barra degli strumenti di Analytics. Per impostazione predefinita, la barra degli strumenti viene visualizzata nell'angolo superiore sinistro del dashboard.



1 - Casella di controllo Allinea a Canvas

Quando si seleziona la casella di controllo Allinea all'area di disegno, i widget vengono ancorati a uno dei bordi esterni della dashboard quando si utilizzano i pulsanti di controllo dell'allineamento.

> **ESEMPIO** Se la casella di controllo è selezionata e si fa clic su Allinea in basso, tutti i widget selezionati si agganciano al bordo inferiore della dashboard. Se la casella di controllo è deselezionata e si fa clic su Allinea in basso, tutte le
> I widget selezionati allineano i bordi inferiori al bordo inferiore del widget posizionato più in basso nella dashboard.

2 - Allinea a sinistra

Fare clic sul pulsante Allinea a sinistra per allineare i lati sinistro di tutti i widget selezionati.

3 - Allinea a destra

Fare clic sul pulsante Allinea a destra per allineare i lati destro di tutti i widget selezionati.

4 - Allinea in alto

Fare clic sul pulsante Allinea in alto per allineare le parti superiori di tutti i widget selezionati.

5 - Allinea in basso

Fare clic sul pulsante Allinea in basso per allineare il fondo di tutti i widget selezionati.

6 - Larghezza corrispondenza

Fare clic sul pulsante Corrispondenza larghezza per ridimensionare la larghezza di tutti i widget selezionati in base alla larghezza del widget più largo.

7 - Altezza corrispondenza

Fare clic sul pulsante Corrispondenza altezza per ridimensionare l'altezza di tutti i widget selezionati in base all'altezza del widget più alto.

8 - Distribuzione orizzontale

Fare clic sul pulsante Distribuisci orizzontalmente per distribuire i widget selezionati in modo uniforme e orizzontale sulla dashboard. Sono ridimensionati alla stessa larghezza con i bordi laterali che si toccano.

9 - Distribuzione verticale

Fare clic sul pulsante Distribuisci verticalmente per distribuire i widget selezionati in modo uniforme e verticale sulla dashboard. Sono ridimensionati alla stessa altezza con i bordi superiore e inferiore che si toccano.

10 - Sposta barra degli strumenti

Fare clic e tenere premuto il pulsante Sposta barra degli strumenti per trascinare la barra degli strumenti in qualsiasi posizione desiderata nella dashboard. La barra degli strumenti rimane in questa posizione per tutta la durata della sessione.

Monitora l'attenzione e l'attività degli agenti

La pagina Esplora agenti consente a un supervisore o a un manager di visualizzare l'obiettivo e l'attività di un agente per una data specifica in un'unica vista.

Prerequisiti

- L'organizzazione dispone di una delle seguenti licenze:
  - Elementi essenziali di Analytics
  - Analisi aziendale
  - Analisi desktop
- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza Desktop Analytics.
- L'organizzazione non utilizza la registrazione RTE (nota anche come registrazione in blocchi). A causa del modo in cui la registrazione RTE elabora i dati desktop, Agent Explorer non è disponibile per le integrazioni con Cisco Webex Contact Center.

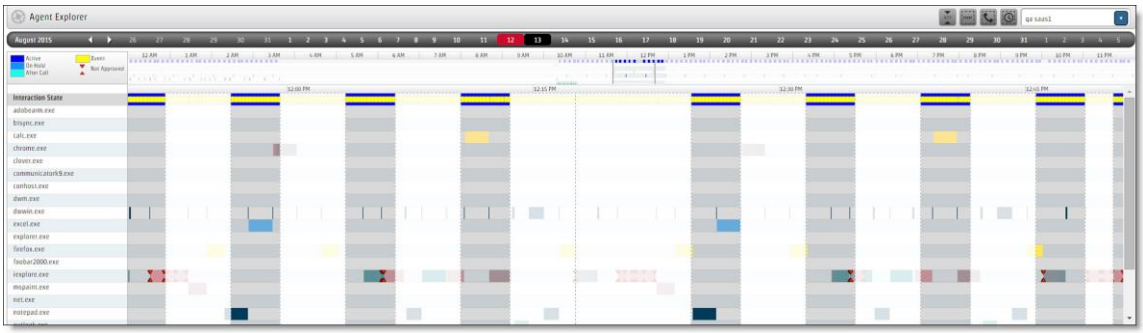
Posizione della pagina

Esplora agenti

Procedure

Visualizzare lo stato attivo e l'attività di un agente:

1. Selezionare l'agente dall'elenco **a discesa Scegli un agente** (in alto a destra nella pagina). Viene visualizzato un elenco dei programmi utilizzati dall'agente e lo stato dell'agente durante l'utilizzo di tali programmi.



> **Nota** Per ulteriori informazioni su ciò che è possibile vedere in questa pagina, vedere Cenni preliminari su Esplora agenti.

2. (Opzionale) Fare clic sulle frecce di una data o del mese nella parte superiore dello schermo per visualizzare una data diversa. Esplora agenti non visualizza informazioni per oggi o per le date future.
3. Per ulteriori informazioni, eseguire il drill-down utilizzando una o più delle procedure riportate di seguito.

Visualizza ulteriori informazioni su uno stato di interazione, un evento, un documento o un URL nel pannello principale:

Passa il mouse sull'elemento. Viene visualizzata una descrizione comandi.

> **ESEMPIO** Questa è una descrizione comando per uno stato di interazione.
>
> 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

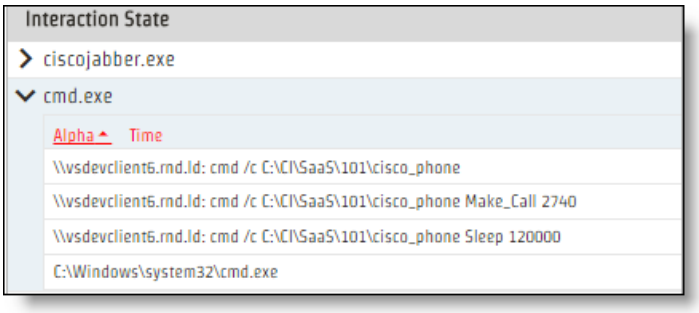
Visualizzare lo stato attivo di un agente solo durante le chiamate:

1. Attiva il **pulsante Limiti** chiamate.
2. Disattivare il **pulsante Limiti** di inattività.

Visualizzare i documenti o gli URL a cui un agente accede da un'applicazione o da un sito Web:

1. Nella colonna sotto Stato interazione fare clic sulla freccia a sinistra del nome dell'applicazione o del sito Web.
2. Per ordinare alfabeticamente i documenti o gli URL, fai clic su **Alfa**. Per ordinarli in base all'ora dell'agente

Acceduto, fare clic su **Ora**.



Disattivare gli indicatori di contenuto non approvato:

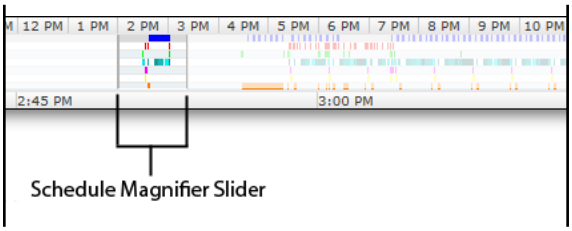
Disattiva il **pulsante Marcatori** contenuto non approvato.

Evidenzia un tipo specifico di evento:

1. Attiva il **pulsante Eventi** . Viene visualizzata la finestra di dialogo Eventi.
2. Selezionare il tipo di evento da evidenziare.

Ingrandisci una parte della pianificazione dell'agente:

1. Fare clic sul dispositivo di scorrimento Pianifica Lente di ingrandimento nella barra della scala temporale nella parte superiore della pagina.
2. Per visualizzare la pianificazione con incrementi di 15 minuti, trascinare il dispositivo di scorrimento orizzontalmente o fare clic su un'ora nella barra della scala cronologica.



Nota Le funzioni di zoom avanti e indietro del browser Web non funzionano in Agent Explorer. Se si utilizza la funzione di zoom avanti o indietro, l'ora selezionata non viene visualizzata correttamente quando si utilizza il comando
Pianifica dispositivo di scorrimento Lente di ingrandimento.

Riprodurre una registrazione associata a uno stato di interazione:

1. Fare clic su uno stato di interazione associato a una chiamata. La colonna sotto lo stato di interazione è evidenziata in viola.
2. Fare doppio clic sullo stato di interazione. Si apre Media Player.

3. Fare clic su **Riproduci** nel lettore multimediale.
4. Se si dispone di Analisi vocale, fare clic sulla **scheda Riconoscimento vocale** per visualizzare le frasi associate alla registrazione.

Argomenti correlati

- Panoramica di Esplora agenti
- Riproduci contatti
- Visualizzazione delle azioni dell'agente per un contatto: visualizza le app e i siti Web utilizzati da un agente in una chiamata specifica

Panoramica di Esplora agenti

La pagina Esplora agenti contiene la griglia principale e una barra degli strumenti. Il riquadro sinistro della griglia visualizza le applicazioni e i siti Web utilizzati dall'agente. Il riquadro destro mostra quando è stato utilizzato il documento o l'URL. Vengono visualizzati in colori diversi in modo da poter vedere facilmente le modifiche allo stato attivo di un agente.

I quattro pulsanti sulla barra degli strumenti sono interruttori che controllano ciò che viene visualizzato nella griglia. La legenda a sinistra sotto la barra del calendario identifica il significato dei colori e dei simboli nella griglia.

Pulsante	Nome	Descrizione
APP	Marcatori di contenuto non approvati	Attiva o disattiva gli indicatori di contenuto non approvato che designano le applicazioni utilizzate dall'agente e non approvate.
EVENT	Avvenimenti	Attiva o disattiva gli indicatori di evento che indicano lo stato attivo dell'agente su un'applicazione che ha attivato l'evento. L'evento è evidenziato in giallo nella riga Stato interazione. Una volta attivata, viene visualizzata la finestra di dialogo Eventi che richiede di selezionare il tipo di evento da evidenziare. Per impostazione predefinita, tutti gli eventi sono selezionati.
	Limiti delle chiamate	Evidenzia la durata di una chiamata in grigio. Se si desidera visualizzare solo lo stato attivo di un agente durante una chiamata, attivare il pulsante Limiti chiamata e disattivare il pulsante Limiti di inattività.

Pulsante	Nome	Descrizione
	Limiti inattivi	Evidenzia le informazioni sul tempo di inattività tra i contatti in bianco, incluse le applicazioni utilizzate durante tale periodo. La disattivazione di questo pulsante consente di visualizzare chiaramente le applicazioni approvate e non approvate durante un contatto.

Una riga Stato interazione viene visualizzata immediatamente sotto la legenda. Lo stato di interazione mostra lo stato della chiamata dell'agente in un momento specifico.

Nota È possibile che venga visualizzato Blocco sistema in una delle righe sotto Stato di interazione. Ciò significa che il desktop di un agente era bloccato o in stato di sospensione e mostra quali applicazioni o siti Web erano attivi durante
Quello stato.

Analizzare i dati di business intelligence

La dashboard della tua homepage

Il dashboard della tua home page è basato su Data Explorer ed è personalizzato in base al tuo ruolo. Il tuo ruolo e le tue autorizzazioni determinano il funzionamento della home page. Alcuni utenti possono creare la propria home page, mentre altri possono visualizzare una o più home page create e condivise da supervisori e amministratori.

Prerequisiti

- Si dispone di credenziali di accesso Webex WFO valide
- Un supervisore o un amministratore ha creato un dashboard per il tuo ruolo
- Autorizzazione Amministra dashboard (opzionale)
- Autorizzazione Visualizza WFM dashboard (necessaria affinché gli utenti WFM possano visualizzare una dashboard della home page)
- Autorizzazione Visualizza dashboard QM (necessaria per consentire agli utenti QM di visualizzare una dashboard della home page)

Posizione della pagina

Casa

Procedure

Visualizzare un'altra dashboard

Se hai accesso a più dashboard, vedrai i pulsanti con i diversi nomi di dashboard nella parte superiore sinistra della home page. Fare clic sul pulsante per la dashboard desiderata. La dashboard selezionata diventa quella visualizzata quando si accede o si ritorna alla home page da un Webex altra parte dellWFO.

Crea la tua dashboard

Se la barra degli strumenti nella parte superiore della pagina include Esplora dati, si dispone dell'autorizzazione a utilizzarla per creare dashboard e home page personalizzati. Nella sezione Argomenti correlati sono elencati gli argomenti che consentono di creare un dashboard personalizzato.

Argomenti correlati

- Gestire l'elenco di dashboard e report di Data Explorer
- Creare un report
- Creare un dashboard
- Imposta la tua home page

Crea report personalizzati con Esplora dati

Data Explorer consente di creare report e dashboard personalizzati. La pagina Esplora dati include un elenco di report e dashboard predefiniti che è possibile utilizzare così come sono o come modelli per iniziare a svilupparne uno personalizzato.

Un report è uno strumento utilizzato per rispondere a una domanda aziendale. Ad esempio, puoi creare un report che indica quali sono state le vendite totali dell'anno scorso o quanti contatti un agente ha trasferito tra giugno e agosto. Utilizzando Esplora dati, è possibile definire la domanda a cui risponderà il report.

Una volta che si dispone dei dati del report che forniscono informazioni utili e mirate, è possibile configurare un grafico o una tabella per presentare tali informazioni in un formato visivo di facile comprensione. I grafici possono visualizzare una singola informazione, come un titolo, o mostrare tendenze e relazioni tra diverse metriche complesse.

I report possono essere raggruppati per tema o oggetto in dashboard. I dashboard forniscono una grande quantità di informazioni a colpo d'occhio e possono rivelare relazioni nuove o nascoste tra diversi tipi di dati.

> **IMPORTANTE** La quantità e la complessità dei report nei dashboard di Esplora dati possono influire sulle prestazioni. Per prestazioni ottimali, limitare il numero di report complessi inclusi nei dati Dashboard di Esplora risorse.

Gestire l'elenco di dashboard e report di Data Explorer

La pagina del browser delle risorse di Esplora dati contiene un elenco di dashboard e report. Da questa pagina è possibile visualizzare, condividere, creare e gestire dashboard e report. Ciò che puoi fare esattamente nel browser delle risorse dipende dalle autorizzazioni assegnate al tuo ruolo. Le funzioni disponibili nella pagina del browser delle risorse sono:

Visualizzare i dashboard standard di Esplora dati

Imposta la tua home page

Copiare un report o un dashboard

Condividi report e dashboard

Impostare il recapito dei messaggi e-mail dei report

Contrassegnare report e dashboard con ruoli

Cerca nel browser delle risorse per tag

Esportare un report

Informazioni sulla barra degli strumenti DX

La barra degli strumenti Esplora dati consente di selezionare un filtro predefinito per limitare gli elementi visualizzati nel browser delle risorse. Ad esempio, è possibile scegliere di elencare solo i report e i dashboard condivisi o solo quelli creati. È inoltre possibile cercare report o dashboard specifici per nome, descrizione o tag.

La pagina del browser delle risorse può visualizzare report e dashboard come elenco semplice, elenco categorizzato o icone di anteprima generiche. Per modificare la visualizzazione, fare clic sull'icona desiderata nella barra degli strumenti.

Campo / Pulsante		Descrizione
1	Elenco a discesa Tutti gli elementi	Selezionare gli elementi che si desidera visualizzare nella pagina da l'elenco a discesa.

Campo	/Bottone	Descrizione
2	Pulsante Elenco piatto	Visualizzare gli elementi della pagina in un elenco semplice.
3	Pulsante Elenco categorizzato	Visualizzare gli elementi della pagina raggruppati come dashboard e report.
4	Pulsante Miniature	Visualizzare gli elementi della pagina come miniature. Le immagini nelle miniature rappresentano un dashboard o un report, non l'aspetto effettivo dell'elemento.
5	Pulsante Pannello di anteprima inferiore	Visualizza il pannello di anteprima dell'elemento nella parte inferiore della pagina.
6	Pulsante destro del pannello di anteprima	Visualizza il pannello di anteprima dell'elemento sul lato destro della pagina.
7	Pulsante Nascondi pannello di anteprima	Non viene visualizzata alcuna anteprima dell'elemento.
8	Elenco a discesa Impostazioni	Configurare le impostazioni per la pagina. In questo modo viene controllato il modo in cui gli elementi vengono ordinati nella pagina e quali proprietà vengono visualizzate per ciascun elemento.

Visualizzare i dashboard standard di Esplora dati

Data Explorer viene fornito con un'ampia gamma di dashboard predefiniti che è possibile copiare e modificare.

Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione Esplora dati.
- (Per copiare e modificare dashboard standard) Si dispone dell'autorizzazione per la creazione di contenuto.
- I dashboard disponibili variano a seconda degli abbonamenti Cisco di cui dispone l'organizzazione.

  Per informazioni specifiche, consulta Dashboard predefiniti disponibili.

Posizione della pagina

Esplora dati

Procedure

Visualizzare i dashboard standard di Esplora dati

I dashboard standard hanno **Sistema** nella **colonna Proprietario** .

1. Fare clic su un dashboard per aprirlo.
2. Fare clic su **Esplora** dati per tornare all'elenco dei dashboard. Non fare clic sul pulsante Indietro del browser. Questo ti riporta alla tua home page.)

Dashboard predefiniti disponibili

QM dashboard

Questi dashboard sono disponibili se la tua organizzazione dispone di Cisco Quality Management.

Dashboard	Descrizione
Dashboard del profilo dell'agente	Uno snapshot delle prestazioni di ogni singolo agente negli ultimi 30 giorni che Supervisori, manager e valutatori approfondiscano direttamente i contatti per un'ulteriore revisione. È inoltre possibile accedere a questa dashboard aprendo un contatto e facendo clic sul nome dell'agente.
Dashboard del profilo dell'agente - Vista homepage agente	Una panoramica completa delle prestazioni di un singolo agente negli ultimi 30 giorni che consente a un agente di approfondire direttamente i contatti gestiti per un'ulteriore revisione. È possibile assegnare questo dashboard come home page per qualsiasi agente. Ogni agente vede solo i propri dati. Vedere Contrassegnare report e dashboard con ruoli.
Profilo dell'agente di dettaglio del trapano	Si tratta di un dashboard figlio a cui è possibile eseguire il drill-down dal dashboard Profilo agente.
CCR	
CX Focus QM - Contact Detail Dashboard (ultimi 7 giorni)	Contiene il numero di contatti e le informazioni sulla durata di ciascun gruppo dei sette giorni precedenti. È possibile eseguire il drill-down per visualizzare i punteggi per team e agenti.
CX Focus QM - Dashboard dettagli valutazioni (ultimi 7 giorni)	Contiene i punteggi di valutazione per ciascun gruppo dei sette giorni precedenti. È possibile eseguire il drill-down per visualizzare i punteggi per team e agenti.
CX Focus QM - Dashboard dettagli NPS (ultimi 7 giorni)	Contiene i punteggi netti dei promotori per ciascun gruppo dei sette giorni precedenti. È possibile eseguire il drill-down per visualizzare i punteggi per team e agenti.

Dashboard	Descrizione
QM Percentuale di qualità dell'agente (AQP)	Contiene il numero di valutazioni completate e il punteggio medio della valutazione. È possibile filtrare per data, ora di inizio contatto, gruppo, team, agente, modulo di valutazione e valutatore.
QM Metriche comuni	Contiene punteggi medi, valutazioni e tempi di contatto del precedente Trenta giorni.
Panoramica di QM CX Focus	Contiene la durata del contatto, le attese, le valutazioni medie e il promotore netto (NPS) dei trenta giorni precedenti.
Widget - Solo QM	I widget sono app predefinite che puoi inserire in una dashboard per ottenere Senza dover scrivere query o creare report. Questa dashboard contiene tutti i widget per QM. Per ulteriori informazioni su ciascun widget, vedere Widget QM disponibili. **BEST PRACTICE** La maggior parte dei widget viene fornita senza filtri per data impostati, quindi estrae automaticamente i dati dal più lontano possibile. Se I widget impiegano troppo tempo per caricarsi, regola i filtri su un intervallo di date più breve.

WFM dashboard

Questi dashboard sono disponibili se la tua organizzazione dispone di Cisco Workforce Management.

Dashboard	Descrizione
Dettagli sull'aderenza dell'agente	Contiene informazioni sull'aderenza e sulla conformità. È possibile filtrare per data, Gruppo, team e persona.
CX Focus WFM - Dashboard dettagli durata contatto (oggi)	Si tratta di un dashboard figlio che è possibile eseguire il drill da un dashboard padre.
CX Focus WFM - Dashboard dettagli volume contatti (oggi)	Si tratta di un dashboard figlio che è possibile eseguire il drill da un dashboard padre.
CX Focus WFM - SL, ASA, Abbandona dashboard dettagli	Si tratta di un dashboard figlio che è possibile eseguire il drill da un dashboard padre.

Dashboard	Descrizione
(Oggi)	
Panoramica di WFM CX Focus di oggi	Contiene informazioni sui volumi di contatti e sui livelli di servizio per oggi.
WFM Metriche comuni	Contiene informazioni sul personale e sulla pianificazione per i sette giorni precedenti.
WFM Previsioni	Confronta i volumi e i livelli di servizio previsti con i numeri effettivi. Puoi filtrare in base a competenze, scenari, intervalli di date specifici e altro ancora. Questo dashboard include collegamenti a dashboard di previsione correlati.
WFM Dettagli sulle previsioni	Confronta le metriche di previsione dettagliate con le metriche effettive per varie Abilità. Puoi filtrare in base a competenze, scenari, intervalli di date specifici e altro ancora.
WFM Scenario di previsione	Confronta gli scenari di simulazione sia per le previsioni che per le pianificazioni con il metriche effettive. Puoi filtrare in base a competenze, scenari, intervalli di date specifici e altro ancora.
WFM Supervisore	Contiene un set chiave di metriche per comprendere agente, team e sito Prestazione. Queste metriche includono le prestazioni relative ai contatti, all'aderenza, alle attività pianificate e all'assenteismo. È possibile visualizzare le tendenze nel tempo per il gruppo e allo stesso tempo arrivare al livello di dettaglio dell'agente.
Widget - Solo WFM	I widget sono app predefinite che puoi inserire in una dashboard per ottenere Informazioni dettagliate senza dover scrivere query o creare report. Questa dashboard contiene tutti i widget per WFM. Vedere Widget WFM disponibili per ulteriori informazioni su ciascun widget. **BEST PRACTICE** La maggior parte dei widget viene fornita senza filtri per data impostati, quindi estrae automaticamente i dati dal più lontano possibile. Se I widget impiegano troppo tempo per caricarsi, regola i filtri su un intervallo di date più breve.

Dashboard a livello di suite

Questi dashboard sono disponibili se l'organizzazione dispone sia di Cisco Quality Management che di Cisco Workforce Management.

Dashboard	Descrizione
Metriche comuni QM WFM	Contiene report di pianificazione, personale e valutazione.
Panoramica di WFM QM CX Focus	Contiene report sul volume dei contatti, sul personale e sui punteggi di valutazione.
Widget - Tutti i widget	I widget sono app predefinite che puoi inserire in una dashboard per ottenere Informazioni dettagliate senza dover scrivere query o creare report. Questa dashboard contiene tutti i widget. Per ulteriori informazioni su ciascun widget, vedere Widget QM disponibili e Widget WFM disponibili.

Dashboard di analisi

Questi dashboard sono disponibili se la tua organizzazione dispone di Cisco Analytics.

Dashboard	Descrizione
Ricerca vocale avanzata	Cerca i risultati delle frasi per data, confidenza, durata e categoria.
Benchmarking intelligente degli agenti	Contiene informazioni sul volume dei contatti, sulla durata e sugli eventi di chiamata. Puoi filtrare per data, gruppo, team, agente, tipo di contatto e hit della frase.
Analisi - Opportunità di coaching per agenti	Contiene risultati per le frasi più comunemente utilizzate che indicano la necessità di coaching, nonché informazioni sui punteggi di valutazione.
Analisi - Impegno del cliente	Contiene riscontri per le frasi più comunemente utilizzate relative al cliente sforzo, come trasferimenti e escalation, oltre a informazioni sugli eventi di chiamata come blocchi e silenzio.
Analisi - Esperienza del cliente	Contiene riscontri per le categorie di frasi principali che influenzano un'esperienza cliente positiva o negativa.
Analisi - Risoluzione prima chiamata	Tiene traccia delle tendenze relative ai principali fattori di risoluzione della prima chiamata, come escalation, trasferimenti e barriere di servizio. Contiene riscontri per le frasi che portano alla mancata risoluzione.
Analisi - Panoramica principale	Contiene informazioni sugli argomenti e le discussioni nel contatto centro, in base alle categorie di frasi e ai risultati. Aiuta a identificare le tendenze positive e negative nel tempo all'interno di categorie comuni come sforzi ripetuti o trasferimenti.

Dashboard	Descrizione
Analisi - Drilldown delle frasi	Contiene informazioni sui contatti che contengono una frase specifica hit. Tu Può filtrare per data, gruppo, team, agente, categoria di frase e frase.
Dettaglio trapano CCR	Si tratta di un dashboard figlio che è possibile eseguire il drill da un
dashboard padre. Giudizio di dettaglio di CCR Drill	Questo dashboard viene aperto quando si fa clic su un report che si trova all'interno di un altro Dashboard di analisi. Contiene informazioni sui contatti nel report, ad esempio ora di inizio, agente e durata.
CCR Drill Detail Smart Benchmarking	Questa dashboard si apre quando fai clic su un rapporto che si trova all'interno di un'altra dashboard di Analytics. Contiene informazioni sui contatti nel report, ad esempio l'ora di inizio, l'agente e lo stato di valutazione.
Valutazioni predittive	Contiene i punteggi di valutazione previsti ed effettivi per i contatti. È possibile Filtra per data, gruppo, team, agente, modulo di valutazione e hit della frase.
Punteggio promotore netto predittivo	Contiene i punteggi promotori netti previsti ed effettivi per i contatti. È possibile Filtra per data, gruppo, team, agente, tipo di contatto e hit della frase.
Analisi del sentiment	Contiene informazioni sulle valutazioni per canale, agente e altro. È possibile Filtra per data, gruppo, team, agente, sentimento più alto e frase colpita.

CXI - Dashboard per contact center

Questi dashboard sono disponibili se l'organizzazione dispone di Cisco Data Management.

Dashboard	Descrizione
CXI - Contact Center - Impegno del cliente	Fornisce una visualizzazione dell'impegno profuso da un cliente quando interagisce con il contact center. Confronta metriche come il tempo di gestione e la prevalenza di escalation con metriche come NPS e sentiment per mostrare come l'aumento dello sforzo influisce sulla soddisfazione del cliente.
CXI - Contact Center - Coinvolgimento e soddisfazione dei dipendenti	Fornisce una visione generale del coinvolgimento degli agenti, misurato da metriche quali utilizzo, velocità di trasferimento e hit di frasi correlate all'escalation. Puoi filtrare per data, gruppo, team e agente.
CXI - Contact Center - Miglioramento dei processi	

Include metriche che mostrano le opportunità di miglioramento dei processi in tutto il contact center. I tempi di chiamata, il comportamento degli agenti, l'aderenza agli script, le opportunità di formazione e l'utilizzo delle applicazioni consentono di trovare opportunità di formazione

Dashboard	Descrizione
	O processi che potrebbero necessitare di miglioramenti.
CXI - Contact center - Ripeti chiamate	Consente di determinare se i clienti effettuano più chiamate al call center, indicando potenzialmente una mancanza di risoluzione alla prima chiamata. La metrica dei contatti abbandonati mostra quanti clienti riagganciano quando sono in attesa in coda.
CXI - Contact Center - Miglioramenti dei sistemi	Consente di monitorare i problemi dei sistemi e le opportunità di miglioramento. I dati dei risultati vocali mostrano la frequenza con cui si verificano problemi di sistema durante le chiamate. I dati NPS e sentiment mostrano in che modo tali problemi influiscono sulla soddisfazione del cliente e i grafici sulla durata mostrano come influiscono sulla durata complessiva delle chiamate. È inoltre possibile visualizzare le applicazioni in cui gli agenti trascorrono più tempo.
CXI - Contact Center - Ottimizzazione della forza lavoro	Fornisce una panoramica delle prestazioni della forza lavoro e delle aree di ottimizzazione. La dashboard ha due sezioni principali: il lato sinistro si concentra sulle valutazioni della qualità delle chiamate degli agenti e il lato destro fornisce una panoramica di altre metriche delle prestazioni della forza lavoro.
CXI - Dettaglio del tempo di gestione	È possibile accedere a questo dashboard da solo o eseguendo il drill-through da Una metrica del tempo di chiamata in un dashboard diverso. Fornisce dettagli più granulari sui tempi di gestione, inclusa la suddivisione tra conversazione, attesa e tempo di lavoro post-chiamata, nonché i tempi per gruppo. È possibile fare clic su un gruppo per eseguire il drill-down fino al team o all'agente.
CXI - Dettaglio NPS	È possibile accedere a questo dashboard da solo o eseguendo il drill-through da una metrica NPS in una dashboard diversa. Consente di comprendere le tendenze nei punteggi NPS effettivi e predittivi, nonché le variazioni nei punteggi NPS e NPS predittivi.
CXI - Dettaglio dei colpi di frase	È possibile accedere a questo dashboard da solo o eseguendo il drill-through da Una frase raggiunge la metrica su una dashboard diversa. Mostra il numero assoluto e relativo di hit di frasi per le categorie di frasi e frasi selezionate.
CXI - Dettaglio del sentiment	È possibile accedere a questo dashboard da solo o eseguendo il drill-through da Una metrica di valutazione in un dashboard diverso. Ti aiuta a capire le tendenze nel sentiment dei tuoi contatti.

Argomenti correlati

- Copiare un report o un dashboard
- Gestione ruoli e autorizzazioni : assegnare autorizzazioni per consentire agli utenti di visualizzare le informazioni di Esplora dati.
- Widget QM disponibili: informazioni sulle app QM predefinite visualizzate in alcuni dashboard standard.
- Widget WFM disponibili: informazioni sulle app WFM predefinite visualizzate in alcuni dashboard standard.

Imposta la tua home page

Esplora dati include molti report e dashboard predefiniti che qualsiasi utente può impostare come home page. Ad esempio, se utilizzi QM, puoi impostare la dashboard Widget - Solo QM come home page.

Data Explorer contrassegna i report e i dashboard predefiniti in base al prodotto, in modo da poter cercare report e dashboard pertinenti in base al tag di prodotto: WFM, CWFM, QM o Analytics.

> **Nota** I dashboard e i report mostrano solo i dati che rientrano nell'ambito. Ad esempio, se un altro utente condivide un report che confronta i punteggi medi di valutazione del team A e del team B, ma si dispone di
> Rispetto al solo Team A, il report non mostra alcun dato per il Team B.

Puoi impostare una sola dashboard o report alla volta come home page.

Prerequisiti

- Autorizzazione Esplora dati: consente di accedere in sola lettura alla pagina del browser delle risorse di Esplora dati

Posizione della pagina

Report di > di Data Explorer o Data Explorer

Procedure

Imposta una dashboard o un report come home page

1. Passare alla pagina del browser delle risorse di Esplora dati.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse su un dashboard o report elencato nel browser risorse.

3. Fai clic su **Imposta come home page**. Data Explorer contrassegna il dashboard o il report con un'icona home page rossa e il report o il dashboard selezionato diventa la home page.

Copiare un report o un dashboard

A meno che non venga condiviso un report o un dashboard e il proprietario non conceda l'autorizzazione ad apportare modifiche, il modo migliore per utilizzare un report o un dashboard esistente e personalizzarlo consiste nel copiarlo. Sei quindi il proprietario della copia.

Una volta che sei il proprietario, puoi personalizzarlo e condividerlo a tuo piacimento.

Prerequisiti

- Autorizzazione Esplora dati: consente di accedere in sola lettura alla pagina del browser delle risorse di Esplora dati
- Autorizzazione per la creazione di contenuto: consente di creare, aggiornare ed eliminare dashboard e report

Posizione della pagina

Report di > di Data Explorer o Data Explorer

Procedure

Copiare un report o un dashboard condiviso con l'utente

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul report o sul dashboard condiviso nella pagina del browser delle risorse.
2. Fai clic su **Copia**. Esplora dati aggiunge una copia del report o del dashboard e ne rende il proprietario.

Condividi report e dashboard

Dopo aver creato un report o un dashboard, è possibile consentire ad altri utenti di accedervi. Quando si condivide un report o un dashboard, è possibile controllare le operazioni che gli altri utenti possono eseguire: visualizzarlo, copiarlo o modificarlo.

> **Nota** I report e i dashboard mostrano solo i dati che rientrano nell'ambito. Ad esempio, se un altro utente condivide un report che confronta i punteggi medi di valutazione del team A e del team B, ma si dispone di
> Rispetto al solo Team A, il report non mostra alcun dato per il Team B.

È possibile condividere solo i report e i dashboard di cui si è proprietari. Per condividerne uno che è stato condiviso con te, creane una copia.

Prerequisiti

- Autorizzazione Esplora dati: consente di accedere in sola lettura alla pagina del browser delle risorse di Esplora dati
- Autorizzazione Pubblicazione contenuto: consente di condividere report e dashboard di cui si è proprietari con i gruppi di condivisione a cui si appartiene

Posizione della pagina

Report di > di Data Explorer o Data Explorer

Procedure

Condividere un report o un dashboard

1. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul report o sul dashboard che si desidera condividere nella pagina del browser delle risorse.
2. Fai clic su **Condividi**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Condivisione.
3. Selezionare il livello di autorizzazione che si desidera assegnare ad altri utenti appartenenti a uno dei gruppi elencati. Nella tabella seguente vengono descritti i livelli di autorizzazione disponibili.

Permesso	Descrizione
Nessuno	Gli altri utenti non possono visualizzare l'elemento. Questa autorizzazione è la scelta predefinita per tutti i gruppi elencati.
Vista	Altri utenti possono visualizzare l'elemento.
Esplorare	(Solo rapporti) Altri utenti possono modificare filtri, gruppi e altri elementi del report, ma non possono salvare le modifiche.
Salva con nome	Altri utenti possono apportare modifiche e salvare una copia dell'elemento. Non possono sovrascrivere l'elemento originale.
Modifica di uno	Gli altri utenti dispongono dell'autorizzazione completa per modificare e sovrascrivere l'elemento originale. Si noti che non esiste un audit trail che mostri chi ha modificato l'elemento o cosa è stato modificato.

4. Fare clic su **OK**.

La **colonna Condiviso in** nella pagina del browser delle risorse ora visualizza con chi è condiviso l'elemento.

Impostare il recapito dei messaggi e-mail dei report

IMPORTANTE Cisco Advanced Reporting è stato dichiarato Fine vendita dal 1° novembre 2023 e non è più disponibile per l'acquisto.

La funzione Consegna consente di pianificare il recapito di un report ai destinatari a intervalli e per un determinato periodo di tempo. È possibile specificare il formato del file di report, l'intervallo, la durata del recapito e i destinatari.

ESEMPIO Voglio che il mio rapporto sulle statistiche degli agenti in PDF formato venga inviato a James Smith e Angela Brown ogni giorno alle 10 AM fino al 31 marzo.

Le consegne possono essere effettuate sia agli indirizzi e-mail associati agli utenti Webex WFO che agli indirizzi e-mail esterni a Webex WFO.

Una volta impostato, è possibile modificare i dettagli della consegna e avviare o interrompere le consegne tramite la funzione Consegna o dalla pagina Recapito (vedere Gestire il recapito e-mail del report).

Prerequisiti

- La tua organizzazione dispone di una licenza di gestione dei dati.

  IMPORTANTE Il recapito e-mail dei report non è disponibile senza una licenza di gestione dei dati.

- Si dispone dell'autorizzazione Recapito report: consente di configurare e gestire quando e a chi inviare via e-mail un report di cui si è proprietari

Posizione della pagina

Report di > di Data Explorer o Data Explorer

Procedure

Impostare il recapito di un report

1. Nella pagina del browser delle risorse Esplora dati individuare il report che si desidera recapitare. L'utente deve essere il proprietario del report.
2. Fare clic con il pulsante destro del mouse sul report e selezionare **Consegna** dall'elenco a discesa. Viene visualizzata la **finestra Tutte le** consegne.
3. Fare clic su **per aggiungere un programma** di consegna per visualizzare la **finestra di dialogo Modifica consegna** .

4. Compilare i campi per configurare il programma di consegna.
5. Fare clic su Fare clic **per aggiungere un metodo** di recapito per visualizzare la **finestra di dialogo Modifica recapito** e-mail.
6. Fare clic su + Nella parte inferiore sinistra del **riquadro Destinatari** per visualizzare la **finestra di dialogo Scegli destinatari** .
7. Espandere l'utente tenant nel riquadro Disponibile **per visualizzare tutti gli utenti disponibili, selezionare i destinatari e fare clic su** Aggiungi gli account **selezionati per spostarli nel** riquadro Selezionato **.**

   > **Nota** Solo i destinatari che sono Webex gli utenti WFO possono essere aggiunti nella finestra di dialogo Scegli destinatari. È necessario tornare alla finestra di **dialogo Modifica recapito** e-mail per aggiungere destinatari esterni.

8. Fare clic sul **pulsante Modifica recapito** e-mail nella parte superiore sinistra della barra del titolo per tornare alla **finestra di dialogo Modifica recapito** e-mail.

   > **Nota** Non fare clic su **Imposta**. In tal caso, la consegna viene salvata e si torna alla pagina del browser delle risorse. Se non hai finito di configurare la consegna, dovrai modificare l'impostazione della consegna.

9. Nella parte inferiore della finestra di dialogo, selezionare i formati per il report.
   - Se si sceglie di recapitare il report come immagine del report visualizzato in Esplora dati, il formato dei dati deve essere **Nessuno**.
   - Se si sceglie di recapitare il report come dati (un file CSV o Excel), il formato dell'immagine deve essere **Nessuno**.
   - È possibile selezionare una dimensione di pagina personalizzata per il report. Per impostazione predefinita, i report vengono recapitati nelle dimensioni di pagina predefinite.
10. Se si desidera aggiungere un indirizzo e-mail di un destinatario esterno, fare clic direttamente sotto l'etichetta **Destinatari** o sotto il nome di un destinatario esistente per visualizzare un campo modificabile.

11. Digitare l'indirizzo e-mail esterno e premere **Invio**.
12. Fare clic su **Imposta**. La configurazione di consegna viene salvata e si torna alla pagina del browser delle risorse.

Gestisci il recapito delle e-mail dei report

La pagina Recapito consente di controllare l'invio e la ricezione di report tramite e-mail. La pagina ha due sezioni:

Pannello Consegne da altri: questo pannello superiore elenca i report inviati da altri utenti. È possibile essere l'unico destinatario del report oppure essere membri di un gruppo di condivisione e ricevere un report che viene inviato anche agli altri membri del gruppo. Puoi scegliere di non ricevere questi rapporti.

Pannello Consegne: questo pannello inferiore elenca i report impostati per essere consegnati ad altri utenti. È possibile avviare o interrompere (attivare o disattivare) il recapito di un report qui. Ciò consente di impostare i report in anticipo per il loro bisogno. Ad esempio, un report che mostra lo stato di avanzamento di una campagna di vendita viene attivato solo quando la campagna è in corso e viene disattivato al termine della campagna. Il report può quindi essere riattivato quando inizia la prossima campagna di vendita.

Ogni pannello visualizza il nome del report da recapitare, chi sono i destinatari e qual è la pianificazione del recapito.

Le consegne vengono impostate nella pagina del browser delle risorse di Esplora dati.

Prerequisiti

- La tua organizzazione dispone di una licenza di gestione dei dati.

  IMPORTANTE Il recapito e-mail dei report non è disponibile senza una licenza di gestione dei dati.

- Disponi dell'autorizzazione Gestione recapito: ti consente di acconsentire e rifiutare esplicitamente la ricezione di report pianificati via e-mail da altri utenti e di avviare e interrompere i recapiti dei report ad altri utenti che hai impostato.
- Si dispone dell'autorizzazione Recapito report: consente di configurare e gestire quando e a chi inviare via e-mail un report di cui si è proprietari

Posizione della pagina

Impostazioni > Data Explorer > recapito

Procedure

Gestire le consegne da altri utenti

NOTA : se un rapporto viene consegnato all'utente a un indirizzo e-mail diverso dall'indirizzo e-mail utilizzato per Webex WFO, non è possibile scegliere o meno la consegna a tale indirizzo. Questa funzione è disponibile solo per
Indirizzi e-mail all'interno Webex WFO.

- Per interrompere la ricezione dei recapiti dei report impostati da altri utenti, selezionare la casella di **controllo Rifiuta** e fare clic su **Salva**.
- Per riavviare la consegna, deselezionare la casella di **controllo Rifiuta** e fare clic su Salva.

Gestisci le tue consegne

- Per attivare il recapito di un report, selezionare la **casella di controllo Attivato/disattivato** e fare clic su **Salva**.
- Per disattivare il recapito di un report, deselezionare la **casella di controllo Attivato/disattivato** e fare clic su **Salva**.

Elimina una delle tue consegne

- Seleziona la consegna che desideri eliminare e fai clic su − nell'angolo in basso a sinistra della **sezione Le tue consegne**

  E quindi fare clic su **Salva**.

Annullare le modifiche apportate alla pagina

- Fai clic sul **pulsante Ripristina** per annullare qualsiasi modifica apportata alla pagina Consegna. È necessario eseguire questa operazione prima di salvare le modifiche. Una volta salvate le modifiche, non è possibile annullarle.

Argomenti correlati

- Impostare il recapito dei messaggi e-mail dei report

Contrassegnare report e dashboard con ruoli

Se si desidera che solo gli utenti con un ruolo specifico accedano a un report o a un dashboard condiviso, è possibile contrassegnarlo con il nome del ruolo desiderato.

È possibile applicare tag solo ai report o ai dashboard di cui si è proprietari. Per diventare il proprietario di un report o di un dashboard condiviso con l'utente, copiarlo (vedere Copiare un report o un dashboard).

> **Nota** Se il ruolo non include l'accesso a Esplora dati, un dashboard con tag diventa la home page predefinita per gli utenti con questo ruolo.

Prerequisiti

- Autorizzazione Esplora dati: consente di accedere in sola lettura alla pagina del browser delle risorse di Esplora dati
- Autorizzazione Pubblicazione contenuto: consente di condividere report e dashboard di cui si è proprietari con i gruppi di condivisione a cui si appartiene

Posizione della pagina

Report di > di Data Explorer o Data Explorer

Procedure

Contrassegnare un report o un dashboard con un ruolo

> **PREREQUISITO**
>
> - (Per i clienti che passano dalla versione 10.4 al cloud) Il ruolo viene assegnato ai dashboard della home page di Esplora dati: in Gestione applicazioni > Impostazioni globali > globali > Amministrazione dashboard, spostare il ruolo in **Esplora** dati.

1. Nella pagina Esplora dati fare clic con il pulsante destro del mouse sul report o sul dashboard e scegliere **Tag** dall'elenco a discesa. Viene visualizzata la **finestra Tag** .
2. Immettere **c1_role_** , quindi il nome del ruolo.

   IMPORTANTE Il nome del ruolo deve corrispondere al nome utilizzato dall'organizzazione. Un elenco dei ruoli è disponibile in Gestione applicazioni > Configurazione utenti > globale > ruoli.

   Per aggiungere un ruolo il cui nome è costituito da una parola, immettere il nome.

   ESEMPIO **c1_role_Agent**

Per aggiungere un ruolo il cui nome è composto da più parole separate da spazi, racchiudere il tag tra virgolette.

ESEMPIO **"c1_role_East Coast Team Leader"**

Per aggiungere più ruoli contemporaneamente, immetterli uno dopo l'altro separati da uno spazio.

ESEMPIO **c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"**

3. Fai clic su **Aggiungi tag**.
4. Fare clic su **OK.** La **finestra Tag** si chiude.

Cerca nel browser delle risorse per tag

È possibile eseguire la ricerca nel browser delle risorse in base a qualsiasi tag. Se stai cercando per tag prodotto, puoi visualizzare solo i tag per i prodotti per i quali hai la licenza d'uso. Ad esempio, se disponi solo di una licenza QM, vedrai solo gli elementi predefiniti con un tag QM, non gli elementi con un tag WFM o Analytics.

Nota A seconda della licenza WFM di cui si dispone, WFM campi sono contrassegnati con WFM (per i nuovi WFM) o CWFM (per WFM classica).

Prerequisiti

- Autorizzazione Esplora dati: consente di accedere in sola lettura alla pagina del browser delle risorse di Esplora dati

Posizione della pagina

Report di > di Data Explorer o Data Explorer

Procedure

Ricerca di report e dashboard per tag

1. Nella pagina del browser delle risorse, fare clic sull'icona di ricerca e quindi selezionare **Tag** di ricerca.
2. Nel campo di ricerca, digita il tag desiderato. In Esplora dati vengono visualizzati solo i report e i dashboard contrassegnati con questo valore.

> **Nota** Se il nome del tag è composto da più parole separate da spazi, racchiudere il nome tra virgolette. Ad esempio, per cercare **Agent East Coast**, inserisci **"Agent East Coast".**

Esportare un report

Data Explorer consente di esportare i report. Ogni pagina del report dispone di un **pulsante Esporta con nome** . Ciò consente di esportare i dati da un report in formato CSV o XLSX.

> **IMPORTANTE** Per esportare i risultati di un report, è necessario salvare i criteri di filtro ed eventuali altre modifiche prima di eseguire l'esportazione.

Prerequisiti

- Autorizzazione Esplora dati: consente di accedere in sola lettura alla pagina del browser delle risorse di Esplora dati

Procedure

Esportare un report

1. Fare clic sul nome del report nel browser delle risorse. Viene visualizzata la pagina del report.
2. Fare clic su **Esporta con nome**. Viene visualizzata la **finestra di dialogo Esporta report** .
3. Selezionare il formato di file desiderato per l'esportazione.
4. Fare clic su **Avanti**. Quando i dati sono pronti, viene visualizzato un collegamento per il download.
5. Fare clic sul collegamento per scaricare il file.
6. Fare clic su **Chiudi** al termine del download.

Creare un report

I report sono gli elementi costitutivi di Esplora dati che consentono di visualizzare le tendenze dei dati. È possibile creare un report definendo la domanda a cui si desidera rispondere e configurando l'output in modo che la risposta venga presentata in modo significativo.

Per avviare il processo, si suddivide la domanda nelle sue singole parti:

- Misure: le metriche che desideri comprendere. Si tratta di campi numerici su cui verranno eseguiti calcoli, ad esempio l'aggiunta o la media.
- Soggetti: come si desidera raggruppare le metriche. Si tratta di campi di testo utilizzati come raggruppamenti in stile categoria, ad esempio il numero ID agente o il nome della coda.
- Filtri: i limiti entro i quali si desidera far rientrare le metriche, ad esempio un intervallo di tempo o valori massimi/minimi.

ESEMPIO

Vuoi scoprire quanti contatti che sono durati più di dieci minuti sono stati gestiti da ciascun agente del team della East Coast durante il mese di marzo.

- La **misura** sono i contatti.
- I **soggetti** sono gli agenti della squadra della East Coast.
- I **filtri** sono contatti più lunghi di dieci minuti e il mese di marzo.

Questi tre componenti costituiscono la struttura dei report che possono essere incredibilmente complessi e utili.

Una volta creata la domanda del report, è possibile determinare la modalità di visualizzazione delle informazioni contenute nel report. Ci sono un'ampia varietà di grafici e tabelle personalizzabili tra cui scegliere.

Creare una domanda

I report sono gli elementi costitutivi di Esplora dati che consentono di visualizzare le tendenze dei dati. È possibile creare un report definendo la domanda a cui si desidera rispondere e configurando l'output in modo che la risposta venga presentata in modo significativo. Ci sono un'ampia varietà di grafici e tabelle personalizzabili tra cui scegliere.

Il pannello Domanda viene utilizzato per creare una domanda. Per avviare il processo, suddividere la domanda nelle sue singole parti:

- **Cosa**: le misure (metriche) che si desidera comprendere. Si tratta di campi numerici su cui verranno eseguiti calcoli, ad esempio l'aggiunta o la media.
- **Come**: come si desidera raggruppare le misure. Si tratta di campi di testo utilizzati come raggruppamenti in stile categoria, ad esempio il numero ID agente o il nome della coda.
- **Filtri**: i limiti entro i quali si desidera far rispettare le metriche, ad esempio un intervallo di tempo o valori massimi/minimi.

ESEMPIO

Vuoi scoprire quanti contatti che sono durati più di dieci minuti sono stati gestiti da ciascun agente del team della East Coast durante il mese di marzo.

- **Qual** è il numero di contatti (la misura).
- **Come** sono gli agenti del team della East Coast (il raggruppamento).
- **I filtri** limitano il report ai contatti più lunghi di dieci minuti e che risalgono al mese di marzo.

Nota Durante la creazione della domanda, il riquadro nella parte inferiore del pannello Domanda indica la domanda in linguaggio semplice in base alle selezioni effettuate nelle sezioni Cosa, Come e Filtri.

Creare un nuovo report

Per creare una domanda, è necessario un rapporto in cui inserirla.

Creare e assegnare un nome al nuovo report

1. Nella home page Esplora dati fare clic su **Nuovo report** per visualizzare la finestra di progettazione report.
2. Fare clic su **Report** senza nome nella barra del titolo e immettere un nome per il nuovo report.

Scegli una misura

Decidere quali informazioni si desidera visualizzare nel report. Questi valori numerici sono chiamati misure.

È disponibile un elenco di misure tra cui scegliere oppure è possibile creare misure personalizzate. Nei report vengono spesso utilizzate più misure. Ad esempio, un report che mostra la durata del contatto in ore potrebbe anche mostrare la durata media del contatto.

NOTA

La percentuale di aderenza – La misura giornaliera viene calcolata dopo la chiusura della giornata e viene quindi contrassegnata solo con una data e non un'ora. Il motore assegna un valore temporale di mezzanotte UTC. Poiché i report vengono eseguiti nel contesto temporale dell'utente che esegue il report, per impostazione predefinita esiste uno spostamento temporale e i valori di aderenza possono sembrare errati nel report.

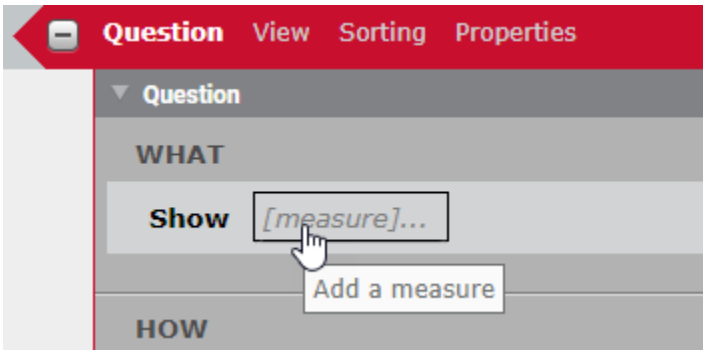
Per regolarti a questo, hai diverse opzioni:

1. Impostare il fuso orario per il report su UTC.
2. Impostare il fuso orario per l'utente che esegue il report su UTC.
3. Applicare la formula personalizzata seguente al report:

```
timeShiftValue([Adherence PCT],[Adherence Date], 'Hour', -8)
```

Configurare le misure per un nuovo report

1. **Nella sezione Cosa** del **pannello Domanda** , fare clic su Mostra **[misura].** Viene visualizzata la **finestra di dialogo Seleziona misura** .



Per impostazione predefinita, **sono elencate tutte le** misure disponibili, ma è possibile cercare, ordinare e filtrare l'elenco.

- Fai clic su **Per tag** per visualizzare le misure che si applicano solo a varie origini di dati, ad esempio Analytics o QM. Alcune misure hanno più tag e quindi appaiono in più di un elenco di tag.
- Fare clic su **Preferiti** (in alto a destra nell'elenco) per visualizzare solo le misure contrassegnate come preferite. Per contrassegnare un preferito, fai clic sulla casella a sinistra del nome della misura nell'elenco in modo che appaia una stella gialla. Qualsiasi misura contrassegnata come preferita rimarrà contrassegnata da una sessione all'altra.
- Fare clic su **Ordina** (in alto a destra nell'elenco) per ordinare l'elenco di misure in ordine crescente/decrescente. Per impostazione predefinita, l'elenco è in ordine crescente.
- Immettere il nome della misura che si desidera utilizzare nel **campo di ricerca** per individuare rapidamente tale campo.

2. Selezionare la misura che si desidera includere nel report dall'elenco delle misure disponibili.

   Puoi anche fare clic su **Personalizzato** nell'angolo in alto a destra per creare una misura personalizzata. Per ulteriori informazioni sulle misure personalizzate, vedere Creare una misura personalizzata.

3. (Opzionale) Personalizzare la modalità di visualizzazione della misura nel report utilizzando il **pannello Configurazione** misura nella parte inferiore della finestra di dialogo. Qui è possibile configurare il formato del numero o della data della misura, la modalità di aggregazione e applicare gli attributi del contenuto. Per ulteriori informazioni sulla configurazione di una misura, vedere Configurare l'aspetto di una misura.

4. Fare clic su **Aggiungi**.
   La misura aggiunta viene visualizzata nel pannello Domanda e un altro campo Mostra viene aggiunto sotto quello completato. Utilizza questo campo per aggiungere ulteriori misure alla tua domanda.

   > **Nota** Se si desidera configurare una misura già aggiunta alla **sezione Cosa** , fare clic sulla misura per aprire nuovamente la **finestra di dialogo Seleziona misura** .

5. (Opzionale) Per impostazione predefinita, le misure vengono visualizzate come colonne. Fare clic su **come colonne** per passare alla visualizzazione come righe.

Scegliere un raggruppamento

Dopo aver definito l'argomento della domanda con la misura, determinare come raggruppare le informazioni. Il **termine How** question è spesso l'organizzazione di persone, luoghi, cose e intervalli di tempo che forniscono soggetti o circostanze del mondo reale per il rapporto. È comune avere più argomenti How in un report.

Determinare in che modo il report raggrupperà le informazioni

1. **Nella sezione Modalità** del pannello Domanda, fare clic su Raggruppa **[raggruppamento]**.
   Viene visualizzata la **finestra di dialogo Seleziona raggruppamento** .

   Sono disponibili due opzioni di raggruppamento, **Oggetto** o **Ora**. Per impostazione predefinita viene visualizzata l'opzione Oggetto. Se si desidera raggruppare per ora o data, fare clic su **Ora** nell'angolo superiore destro della finestra di dialogo. È inoltre possibile perfezionare ulteriormente il raggruppamento temporale per periodo.

   > **NOTA** , proprio come è possibile con le misure, è possibile restringere i soggetti e gli orari visualizzati per tag o preferiti, ordinarli in ordine crescente/decrescente o cercare uno specifico
   > Soggetto o ora per nome.

2. Scegliere il raggruppamento desiderato, quindi fare clic su **Aggiungi**.

   Il raggruppamento aggiunto viene visualizzato nel pannello Domanda e un altro **campo [raggruppamento]** viene aggiunto sotto quello completato. Utilizza questo campo per aggiungere altri gruppi alla tua domanda.

   > **Nota** Se si seleziona **con totali** nella sezione Gruppo del pannello Domanda e si seleziona **Mantieni totali** durante la creazione di una visualizzazione, il grafico visualizzerà il valore totale come colonna aggiuntiva.

Impostare un filtro

Il passaggio finale della definizione di una domanda è la scelta di un filtro. Una misura da sola può restituire una grande quantità di informazioni. Il filtro consente di scegliere come target le informazioni specifiche che

si desidera includere o escludere nel report. È possibile selezionare valori specifici da includere o escludere oppure impostare filtri o intervalli di confronto del testo

Filtri di confronto per determinare quale intervallo di valori sono inclusi nel report.

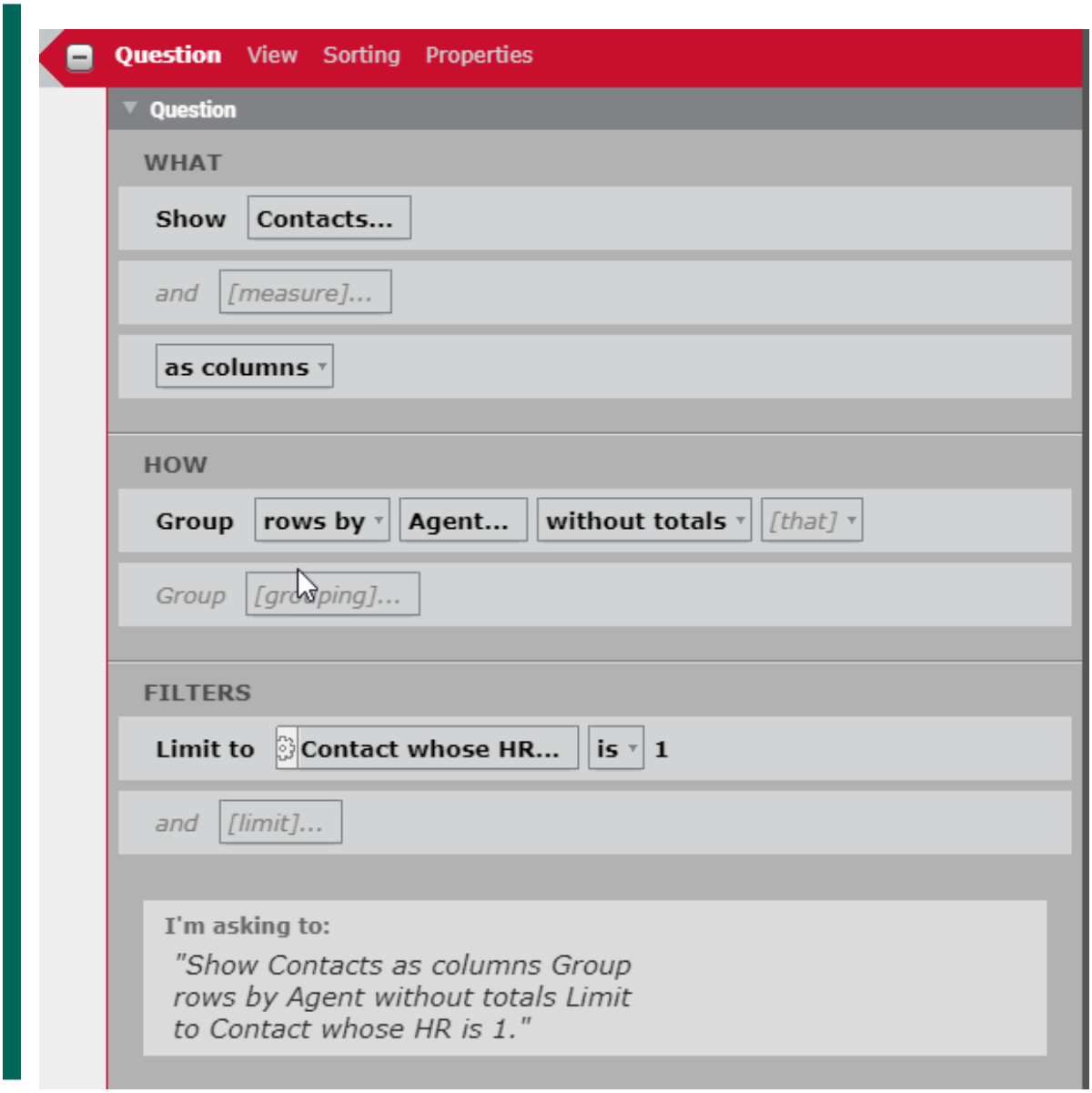
> **NOTA** Data Explorer riporta gli ultimi due anni di dati. Se il sistema dispone di molti dati cronologici, potrebbe essere utile configurare il filtro prima di configurare le misure e i raggruppamenti.
> Ciò consente di velocizzare la visualizzazione dell'anteprima del report.

La sezione filtro viene utilizzata anche per configurare quali argomenti vengono utilizzati insieme ai parametri sul dashboard. Ad esempio, se il report elenca tutti gli agenti nel contact center, ma si desidera poter visualizzare i dati solo per un agente specifico, il parametro consente di selezionare tale agente e visualizzare solo i relativi dati visualizzati nel report.

Includere solo determinati valori di un soggetto nel report

1. **Nella sezione Filtri** del pannello Domanda, fare clic su Limita a **[limite].** Viene visualizzata la **finestra di dialogo Seleziona filtro** .
2. Selezionare un oggetto, quindi selezionare un campo in base al quale filtrare il report.
3. Deselezionare la **casella di controllo Tutti i valori** e selezionare la casella di controllo relativa ai valori che si desidera includere.
4. Fare clic su **Aggiungi** per filtrare il report.

> **ESEMPIO**
> Si desidera includere nel report solo i contatti contrassegnati per le risorse umane.
> Completare la **finestra di dialogo Seleziona filtro** come segue.
>
> - Nel riquadro sinistro, selezionare **Contatto**.
> - Nel riquadro centrale, selezionare **HR.**
> - Nel riquadro di destra, nella **scheda Seleziona** , deselezionare la **casella di controllo Tutti i valori** e selezionare la casella di **controllo 1** (che significa vero o sì).



Escludere determinati valori dal report

1. **Nella sezione Filtri** del pannello Domanda, fare clic su Limita a **[limite].** Viene visualizzata la **finestra di dialogo Seleziona filtro** .
2. Selezionare un oggetto, quindi selezionare un campo in base al quale filtrare il report.
3. Deselezionare la **casella di controllo Tutti i valori** e quindi selezionare la casella di controllo relativa a uno o più valori che si desidera escludere.
4. Fare clic su **Aggiungi**.

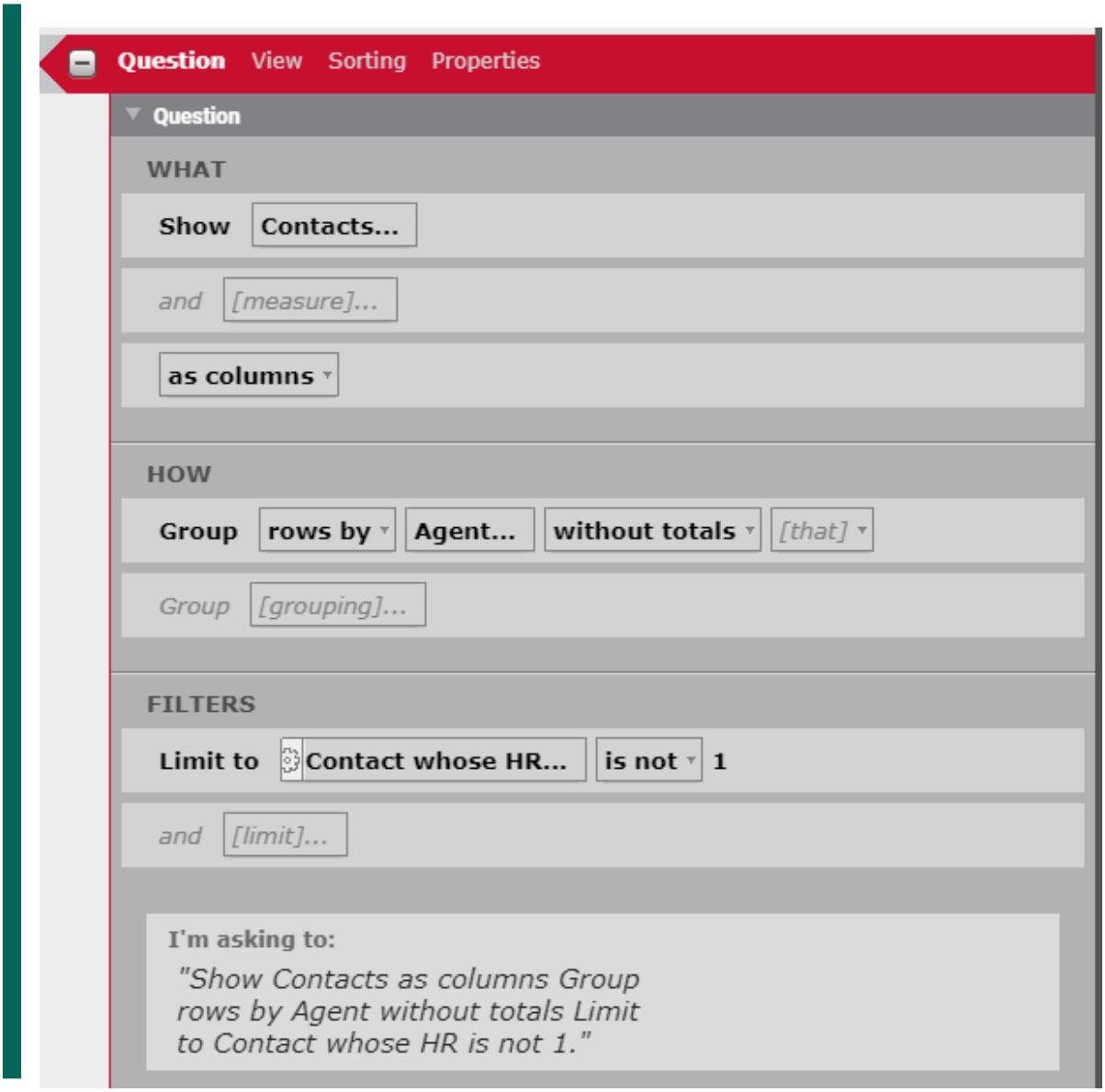
5. **Nella sezione Filtri** del pannello delle domande, fare clic sull'elenco **a discesa è** nel filtro creato e selezionare **non** è dall'elenco a discesa.

ESEMPIO

Si desidera escludere i contatti contrassegnati per le risorse umane nel report. Si completa il **Selezionare la finestra di dialogo Filtro** come indicato di seguito.

- Nel riquadro sinistro, selezionare **Contatto**.
- Nel riquadro centrale, selezionare **HR.**
- Nel riquadro di destra, nella **scheda Seleziona** , deselezionare la **casella di controllo Tutti i valori** e selezionare la casella di **controllo 1** (che significa vero o sì).

Nella sezione Filtri del pannello Domanda, accanto al filtro appena aggiunto, la modifica **è non** è presente nell'elenco a discesa.



Includere o escludere valori utilizzando filtri di confronto

1. **Nella sezione Filtri** del pannello Domanda, fare clic su Limita a **[limite].** Viene visualizzata la **finestra di dialogo Seleziona filtro** .
2. Selezionare un oggetto, quindi selezionare un campo in base al quale filtrare il report.
3. Deselezionare la **casella di controllo Tutti i valori** e quindi effettuare una delle seguenti azioni:
   - Selezionare la casella di controllo relativa al valore per impostarlo come confronto.
   - **Nella scheda Specifica** immettere un valore tra virgolette da impostare come confronto.

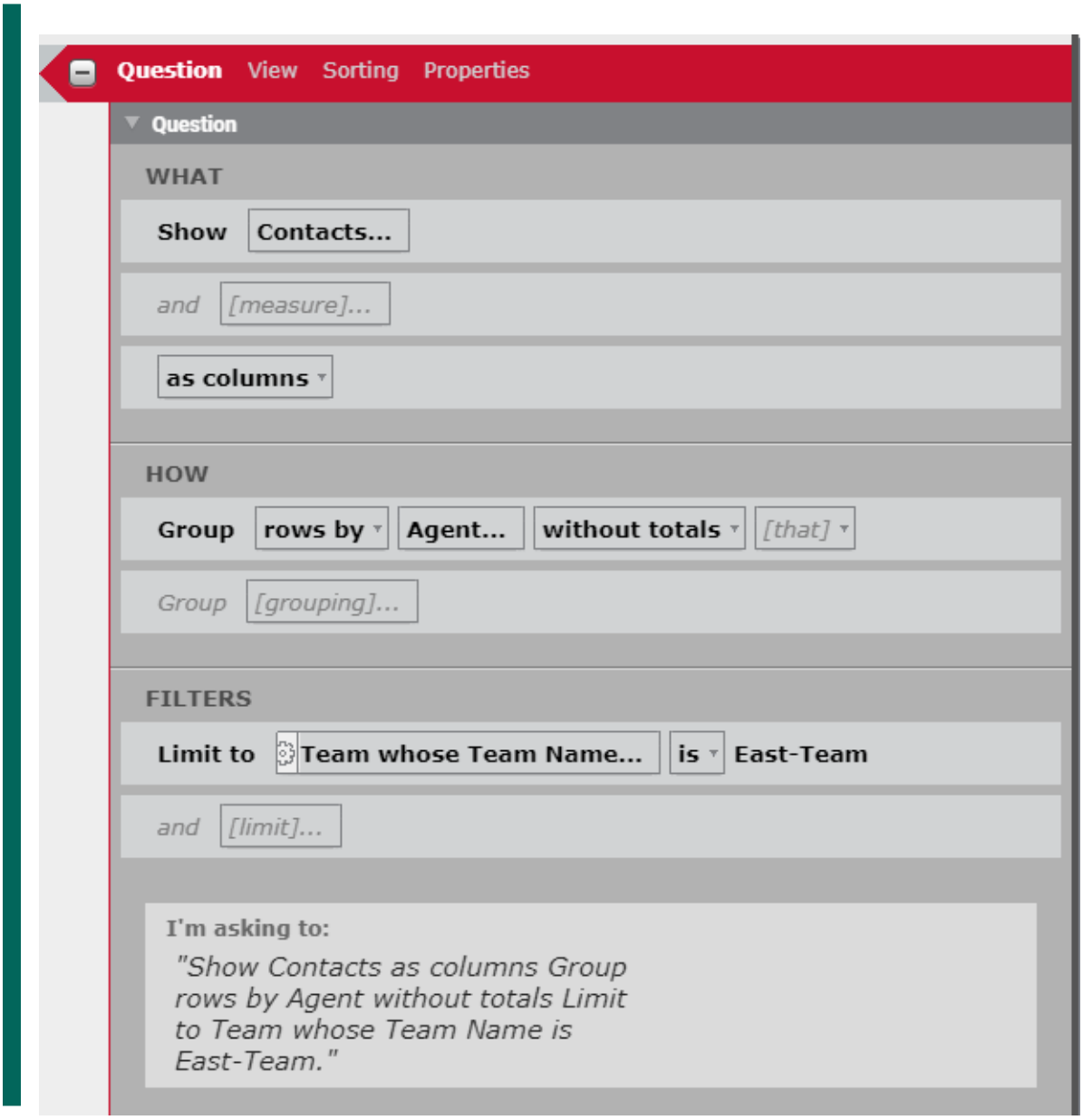
4. Fare clic su **Aggiungi**.
5. Nella sezione Filtri del pannello Domanda, fare clic sull'elenco **a discesa nel** nuovo filtro e selezionare l'operatore che si desidera applicare al valore.

ESEMPIO

Si desidera includere nel report solo gli agenti che appartengono all'East Team.

Completare la **finestra di dialogo Seleziona filtro** come segue.

- Nel riquadro a sinistra, selezionare **Team**.
- Nel riquadro centrale, selezionare **Nome** team.
- Nel riquadro di destra, nella **scheda Seleziona** , deselezionare la casella di **controllo Tutti i valori** e selezionare la casella di **controllo East-Team** . In alternativa, fare clic sulla **scheda Specifica** e immettere **"East- Team"** nel riquadro dei valori del filtro.



Aggiungere uno o più parametri di report

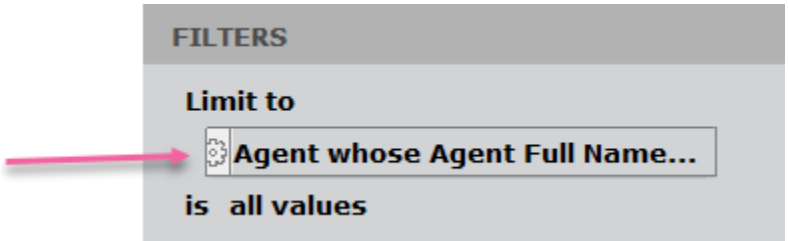
Se si intende utilizzare un controllo parametri, ad esempio una selezione membri, per filtrare i dati visualizzati in un report, è necessario aggiungere uno o più parametri di report al report. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dei parametri con un report, vedere Aggiungere un parametro.

1. **Nella sezione Filtri** del **pannello Domanda** , fare clic su Limita a **[limite].** Viene visualizzata la **finestra di dialogo Seleziona filtro** .
2. Selezionare un oggetto, quindi selezionare un campo in base al quale filtrare il report.

3. **Nella scheda Seleziona** selezionare la casella di **controllo Tutti i valori** .

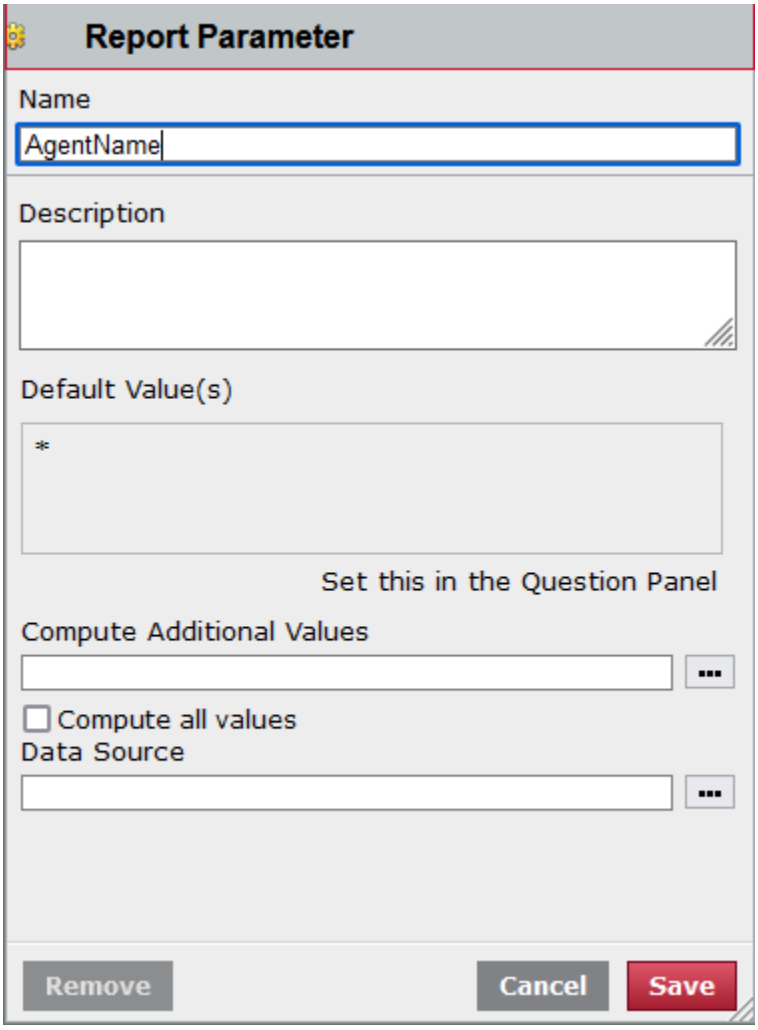
4. Fare clic su **Aggiungi**. L'oggetto **viene visualizzato nel campo Limita a** .

5. A sinistra del **campo Limita a** , fare clic sull'icona a forma di ingranaggio per aprire la **finestra di dialogo Parametro** report.



6. **Nel campo Nome** immettere un nome per il parametro. Il nome non può contenere uno spazio.

   Tutti gli altri campi seguenti sono facoltativi.



7. Fai clic su **Salva**. Si noti che l'icona a forma di ingranaggio è diventata rossa, a indicare che il parametro è stato configurato.

8. Ripetere questa procedura per tutti gli altri filtri che si desidera utilizzare nel report.

Filtraggio dei record eliminati di previsioni, aderenza e pianificazione degli agenti

Per loro natura, le previsioni, l'aderenza e i record di pianificazione degli agenti vengono modificati frequentemente. Ad esempio, la pianificazione di un agente potrebbe essere modificata più volte. Ogni volta che ciò accade, viene eliminato un record di pianificazione e ne viene creato uno nuovo.

Nel database Esplora dati, questi record non vengono eliminati fisicamente. Piuttosto, vengono contrassegnati come eliminati e il record rimane nel database. Ciò si traduce in molti record che non sono più rilevanti e potrebbero causare report imprecisi se inclusi. In questo caso, i record contrassegnati come eliminati devono essere filtrati dal report.

Nota Tenere presente che in alcuni casi potrebbe essere necessario includere questi record contrassegnati in un report. Ad esempio, potrebbe essere necessario verificare quante volte la pianificazione di un agente specifico è stata
cambiato. In tal caso, i record eliminati non verranno filtrati dal report, poiché ogni record registra una modifica di pianificazione.

Filtra i record di previsione, aderenza e pianificazione degli agenti eliminati

1. **Nella sezione Filtri** del **pannello Domanda** , fare clic su Limita a **[limite]**. Viene visualizzata la **finestra di dialogo Seleziona filtro** .
2. Selezionare un oggetto di previsione, aderenza o pianificazione e verificare se i campi associati a tale oggetto includono uno dei seguenti campi contrassegna:
   - Il report di aderenza dell'agente è stato eliminato
   - Pianifica attività IsDeleted
   - Previsione IsDeleted
3. Se si individua uno di questi campi, selezionarlo. Deselezionare la casella di **controllo Tutti i valori** e selezionare **1** (1 = true o yes).
4. Fare clic su **Aggiungi**.
5. **Nella sezione Filtri** del **pannello Domanda** , fare clic sull'elenco **a discesa è** e selezionare **non** lo è.

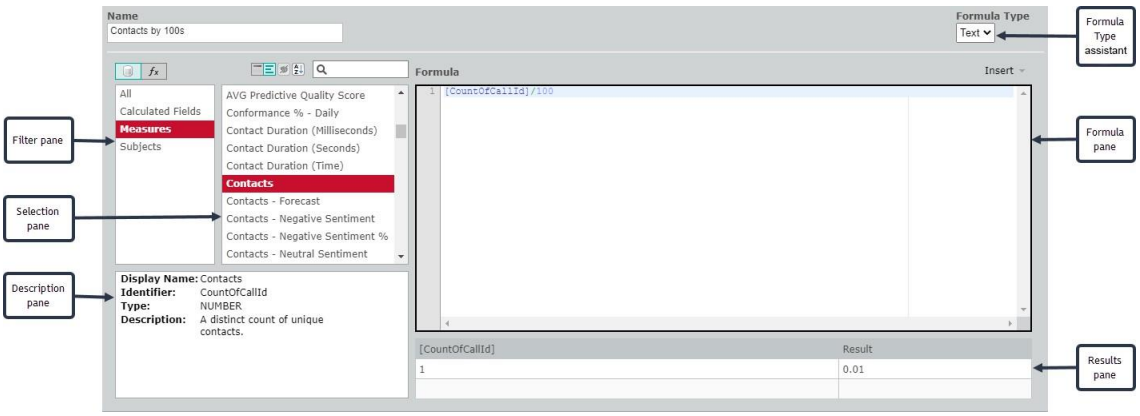
Creare una misura personalizzata

Se si desidera aggiungere una misura a un report non presente nell'elenco delle misure, è possibile creare una misura personalizzata facendo clic su **Personalizzata** nell'angolo **superiore destro della finestra di dialogo Seleziona misura** .

Le misure personalizzate utilizzano formule per modificare misure e campi già esistenti nel modello di dati. È possibile creare una formula immettendo manualmente misure e operatori nel riquadro Formula. La finestra di dialogo personalizzata Crea misura include elenchi delle misure, degli operatori e dei riferimenti disponibili tra cui è possibile scegliere per creare una formula.

La finestra di dialogo Crea misura per le misure personalizzate è composta da due sezioni: il pannello Editor formule nella parte superiore e il pannello Configurazione misura nella parte inferiore. Per informazioni sul pannello Configurazione misura, consultate Configurare l'aspetto di una misura.

L'editor di formule è specifico del contesto. Consente di includere solo gli elementi di dati, le funzioni e altre caratteristiche per la formula appropriate per la misura selezionata.



- Il **riquadro** Filtro contiene le opzioni che è possibile utilizzare per restringere il numero di elementi di dati o Funzioni visualizzate nel riquadro Selezioni. Ad esempio, se si seleziona **Misure** nel riquadro Filtro, nel riquadro Selezioni vengono elencate solo le misure. Utilizzare i pulsanti sopra il riquadro Filtro per

  Alternare tra elementi di dati e funzioni. Gli elementi di dati sono i campi della raccolta dati disponibili per l'uso nella formula e le funzioni sono attività operative definite.

- Nel **riquadro** di selezione vengono visualizzati gli elementi o le funzioni che è possibile aggiungere alla formula. Ciò che viene visualizzato dipende dalla selezione effettuata nel riquadro Filtro? Utilizzare i pulsanti sopra la selezione

  Per alternare tra i nomi visualizzati e gli identificatori di misura o funzione. È possibile ordinare gli elementi di dati o le funzioni in ordine crescente o decrescente con il pulsante Ordina e cercare un elemento di dati o una funzione specifica con il campo di ricerca.

  Nota Questo pulsante non è attualmente in uso.

- Nel **riquadro** Descrizione vengono visualizzate informazioni sull'elemento dati o sulla funzione selezionata nel riquadro Selezione.

- Nel **riquadro** Formula viene visualizzata la formula durante la creazione. Questo riquadro include gli elementi di dati e le funzioni selezionate e qualsiasi altro elemento della formula immesso manualmente.

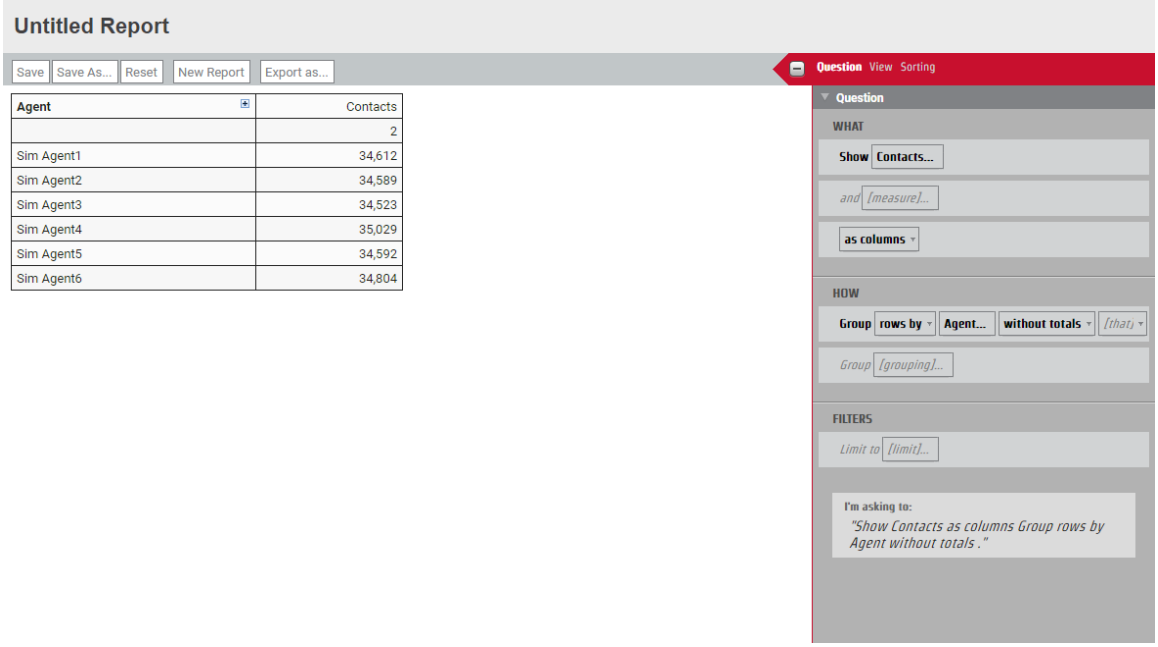
- Il **riquadro** Risultati tenta di compilare la formula mentre si lavora e di visualizzare il risultato. Verrà visualizzato un messaggio di errore se la formula contiene errori.

- L'elenco a discesa dell'assistente Tipo di formula consente di accedere agli assistenti che consentono di creare vari tipi di formule. L'impostazione predefinita è una formula di testo, ma oltre al testo è possibile scegliere tra i tipi di formula per differenza, proporzione, scala, divisione e spostamento del tempo. Per ulteriori informazioni, vedere Creare una misura personalizzata con un assistente Tipo formula.

Esempio di misura personalizzata

La funzione Misura personalizzata è uno strumento che può essere utilizzato per creare molti tipi diversi di formule con diversi livelli di complessità. Esistono diversi modi per creare una formula. Nell'esempio seguente viene illustrato un modo per creare una misura personalizzata.

Per questo esempio, supponiamo che tu voglia visualizzare un report che coinvolge il numero di contatti gestiti dai tuoi agenti. Il tuo contact center riceve un numero elevato di contatti, quindi il report mostrerebbe ogni agente che gestisce contatti che possono essere migliaia ogni anno. Tuttavia, si utilizza il report per trovare gli agenti che stanno ottenendo prestazioni superiori o inferiori al resto del gruppo e la visualizzazione del numero esatto di contatti per ciascuno rende difficile assorbirlo a colpo d'occhio, come illustrato in questo grafico:



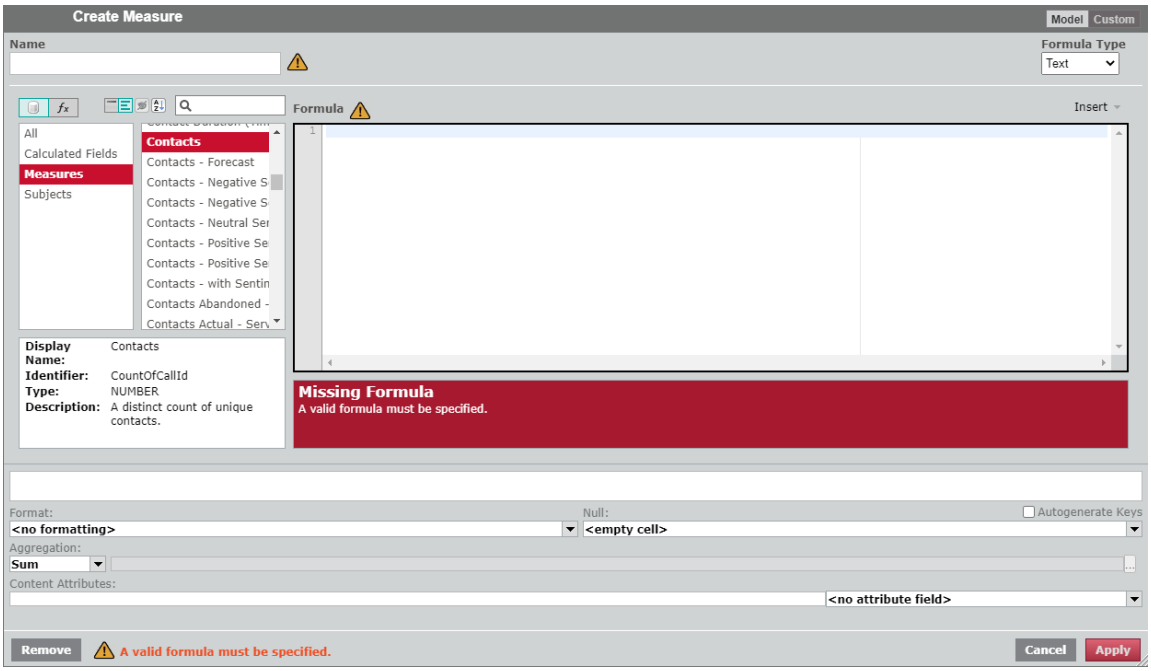
Il modo per risolvere questo problema è presentare il numero di contatti come fattori di 1.000 per vedere la produttività degli agenti a colpo d'occhio. In questo esempio ti mostreremo come creare una misura personalizzata che divide il numero di contatti per 1.000.

Creare una misura personalizzata per dividere i contatti per 1.000

1. Nella scheda Domanda del pannello Domanda, fare clic su Mostra **[misura]**. Viene visualizzata la **finestra di dialogo Seleziona misura** .
2. Fai clic su **Personalizzato**. Viene visualizzata la finestra di dialogo Crea misura. Le caselle di testo saranno vuote e nella finestra di dialogo verranno visualizzati diversi avvisi.
3. Immettere **Contatti per 1K** nella casella di **testo Nome** .

4. Individuare e selezionare la **misura Contatti** .

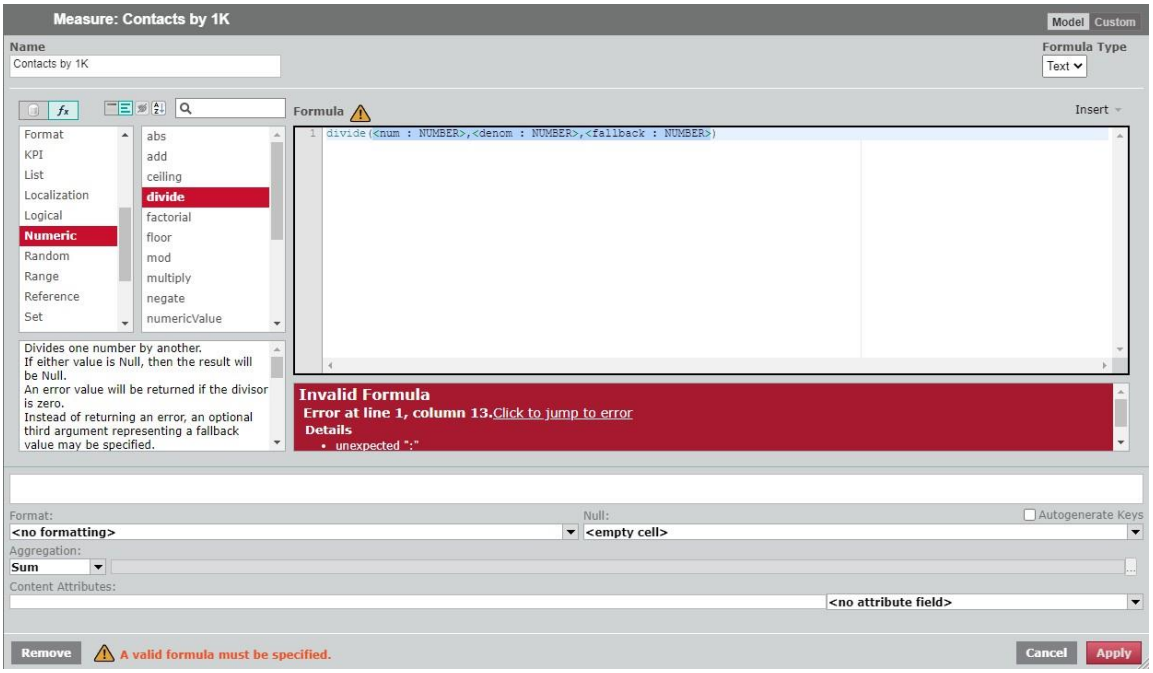
> **Nota** Potrebbe essere necessario cancellare il campo di ricerca di una stringa di ricerca esistente per visualizzare tutti i risultati nel riquadro di selezione.



5. Per utilizzare la funzione Dividi, fare clic sull'interruttore **Elementi/Funzioni** dati in modo che il filtro **e** la **selezione**

I riquadri visualizzano le funzioni.

6. Fare clic su **Numerico** nel **riquadro Filtro** funzioni e quindi fare doppio clic su **Dividi** nel **riquadro Selezione** . Il testo della funzione Dividi viene visualizzato nel riquadro Formula.

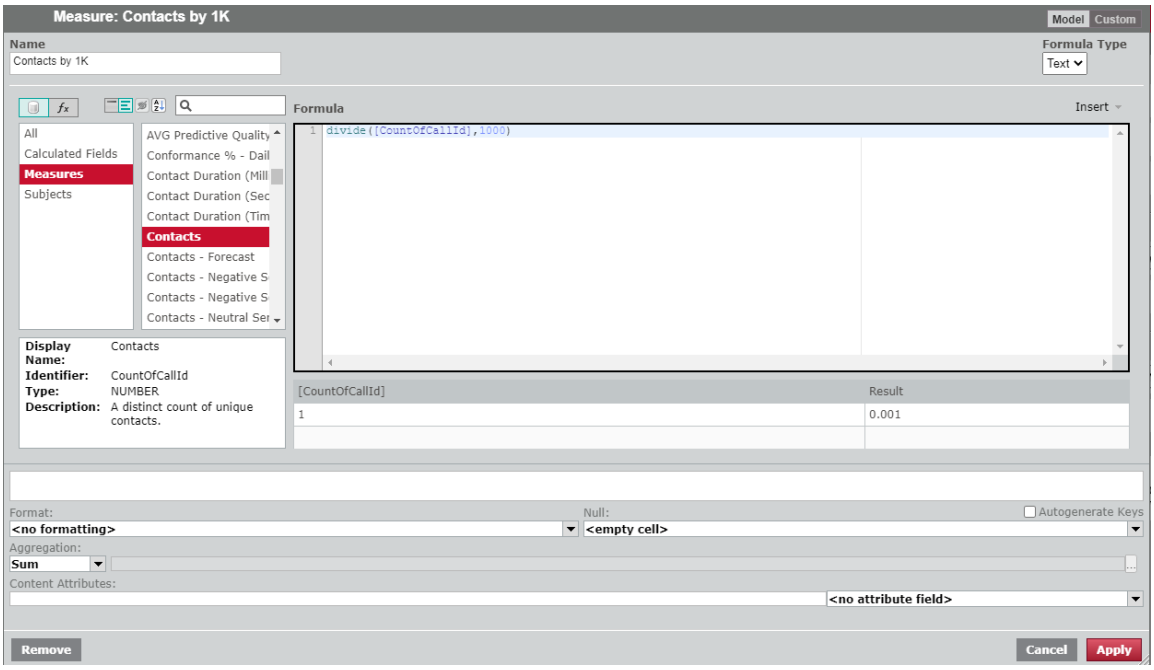


Il testo della funzione Dividi è una struttura della formula. È necessario sostituire il testo segnaposto con i valori che si desidera dividere nell'ordine in cui appariranno in un'equazione matematica.

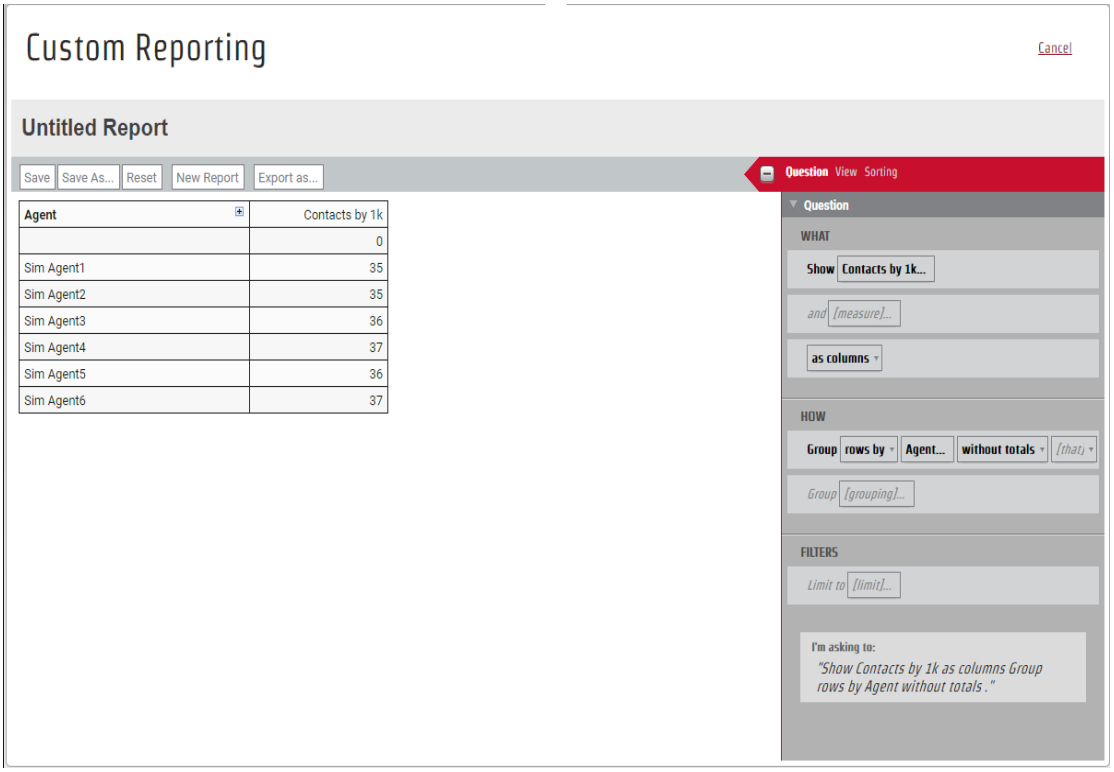
- <num: NUMERO> è il numeratore, il numero viene diviso. Sostituirlo con il nome del campo contatto.
- <denom: NUMERO> è il denominatore, il numero per cui stai dividendo. Sostituirlo con **1000**.
- <fallback: NUMBER> è un valore facoltativo che viene visualizzato se la formula genera la divisione per zero anziché restituire un errore.

7. Per sostituire <num: NUMBER >con la misura per il numero di contatti, evidenziare **<num: NUMBER** >nel riquadro Formula.
8. Fare clic sull'interruttore **Elementi dati/Funzioni** per visualizzare gli elenchi di elementi dati.
9. Fare clic su **Misure** nel **riquadro Filtro** elementi dati e quindi fare doppio clic su **Contatti** nella casella **Riquadro di selezione** . Il testo Contatti viene visualizzato nel riquadro Formula al posto di **<num: NUMBER**>.
10. Elimina **<denom: NUMERO**> e digitare **1.000** al suo posto. Nel riquadro Risultati viene visualizzato un esempio del calcolo.

Nota Abbiamo anche eliminato **<fallback: NUMBER** > dalla formula, perché non stiamo utilizzando questo elemento facoltativo.



11. Per visualizzare i risultati come numero intero, nella sezione Configurazione misura selezionare dall'elenco **a discesa Formato** un formato che non includa posizioni decimali, ad esempio **#,###.**
12. Fare clic su **Aggiungi**. La nuova misura personalizzata viene visualizzata nel pannello Domande e la nuova colonna della tabella visualizza il numero di contatti diviso per 1.000.



Nota Come accennato in precedenza, la finestra di dialogo Crea misura include diverse opzioni per la creazione di formule. In alternativa alla selezione di una funzione e alla modifica del testo segnaposto, è possibile

Creare una misura personalizzata per dividere il numero di contatti per 1.000 selezionando gli elementi singolarmente o inserendo manualmente la formula seguente nel riquadro Formula.

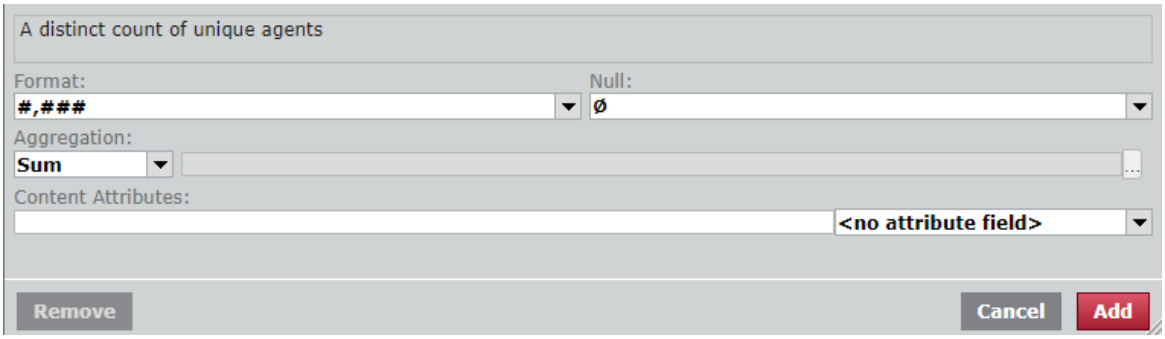
[CountOfCallId]/1000

Argomenti correlati

- Configurare l'aspetto di una misura

Configurare l'aspetto di una misura

Utilizzare i campi nella parte inferiore della finestra di dialogo Misura per personalizzare la modalità di visualizzazione di una misura in un report. Questo pannello è disponibile sia per le misure del modello (misure predefinite in Esplora dati) che per le misure personalizzate (misure create dall'utente).



Prerequisiti

- Si dispone dell'autorizzazione per la creazione di contenuto.
- È stato creato un report contenente almeno una misura.

Posizione della pagina

Data Explorer > aprire un report

Procedure

Formattare una misura

1. Nel pannello Domanda, fare clic sulla misura. Viene visualizzata la **finestra di dialogo Misura** .
2. Configurare la misura in base alle esigenze utilizzando gli elenchi a discesa e i campi nella parte inferiore della finestra di dialogo. La tabella seguente definisce i diversi campi.

Formattazione dei campi nella finestra di dialogo Misura

Campo	Definizione
Formato	Formato in cui visualizzare numeri, date e ore. È possibile selezionare un formato o immettere la sintassi del formato.
nullo	Ciò che viene visualizzato in un report quando il valore restituito è null (vuoto).

Campo	Definizione
Aggregazione	Metodo di consolidamento per i valori. Ad esempio, media, massimo, o minimo.
Attributi di contenuto	Stringa di attributi di contenuto che determina la misura apparenza. Vedere Informazioni sugli attributi del contenuto per esempi e ulteriori informazioni.
Elenco a discesa Attributi contenuto	È possibile utilizzare l'elenco a discesa a destra del campo Attributi contenuto per applicare attributi di contenuto preconfigurati alla misura senza dover immettere nulla nel campo Attributi contenuto. **PROCEDURA** CONSIGLIATA Utilizzare solo uno dei due campi dell'attributo di contenuto alla volta. L'utilizzo di entrambi i campi contemporaneamente potrebbe portare Con risultati inaspettati. Le opzioni disponibili variano in base al modello di dati e potrebbero includere quanto segue: ▪ <nessun campo di attributo>: valore predefinito. Non vengono applicati attributi preconfigurati. ▪ ATTR_CCRID_Link: trasforma la misura ID registrazione contatto in un collegamento alla registrazione e colora il testo in blu. ▪ ATTR_DURATION: applica il formato di durata associato alla misura. ▪ ATTR_DURATION_hhmmss: applica il formato HH:MM:SS alla misura. ▪ ATTR_kpiScoreColor: trasforma il testo in bianco su uno sfondo rosso (#A6192E) per gli indicatori KPI pari o inferiori a 0,7, giallo (#FFC72C) per gli indicatori KPI compresi tra 0,7 e 1,0 e verde (#279989) per gli indicatori KPI 1.0 e superiori. ▪ ATTR_NPS_ChartColors: applica il rosso (#A6192E) al sistema NPS

Campo	Definizione
	Punteggi da 0 a 6, dai punteggi gialli (#FFC72C) a NPS di 7 e 8 e dal verde (#279989) ai punteggi NPS di 9 e 10. ▪ ATTR_NPSColours: applica il rosso (#A6192E) ai punteggi NPS da –100 a 0, il giallo (#FFC72C) ai punteggi NPS da 1 a 50, E verde (#279989) a NPS punteggi da 51 a 100. ▪ ATTR_PredictiveNPS_ChartColors: applica il rosso (#A6192E) ai punteggi NPS da 0 a 6, il giallo (#FFC72C) ai punteggi NPS di 7 e 8 e il verde (#279989) ai punteggi NPS di 9 e 10. ▪ ATTR_Quartile_Colors - Trasforma il testo in bianco su uno sfondo verde acqua (#279989) per il primo quartile, giallo (#FFC72C) per il secondo quartile, giallo scuro (#FF9D00) per il terzo quartile e marrone (#A61923) per il quarto quartile. ▪ ATTR_SentimentChartColors: applica il rosso (#A6192E) ai sentimenti negativi, il giallo (#FFC72C) ai sentimenti neutri e il verde (#279989) ai sentimenti positivi.

3. Fai clic su **Applica**. La **finestra Misura** si chiude.

Argomenti correlati

- Informazioni sugli attributi del contenuto: un elenco completo di tutti gli attributi del contenuto e la sintassi per utilizzarli

Informazioni sugli attributi del contenuto

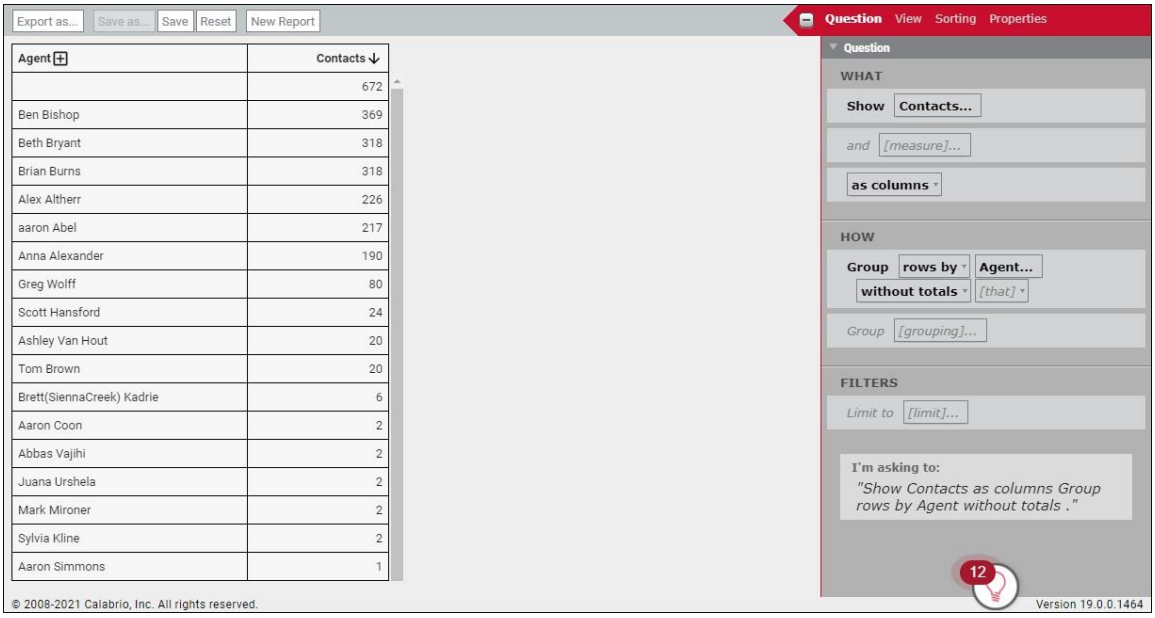
Gli attributi di contenuto applicano modifiche statiche o condizionali a misure specifiche in un report.

Una **modifica** statica influisce sempre sulla modalità di visualizzazione di una misura. Ad esempio, è possibile applicare attributi a una misura in modo che appaia sempre in grassetto.

Una **modifica** condizionale si applica solo quando il valore della misura soddisfa determinati criteri. Ad esempio, è possibile impostare una condizione in modo che una misura appaia in rosso ogni volta che è un numero negativo.

Esempio 1: rendere i numeri da 20 a 200 in grassetto e blu

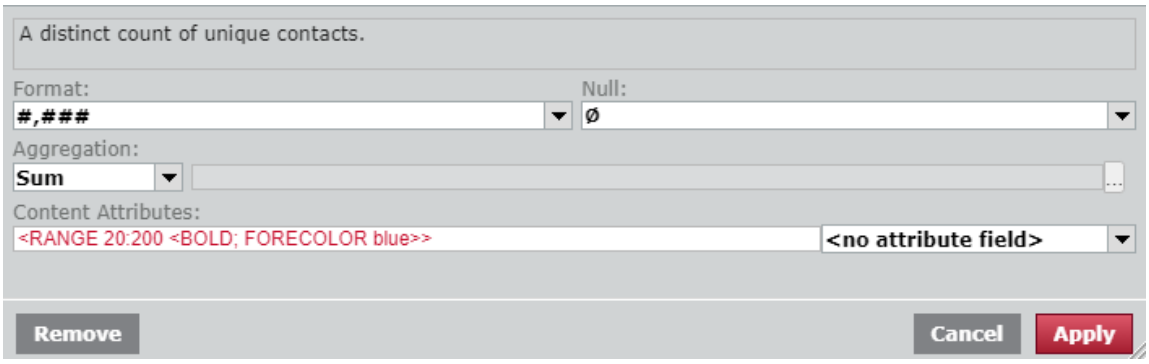
Si crea un report che mostra il numero di contatti gestiti da ciascun agente. Si desidera identificare facilmente gli agenti che hanno gestito tra 20 e 200 contatti. Senza applicare alcun attributo di contenuto, il report è simile al seguente:



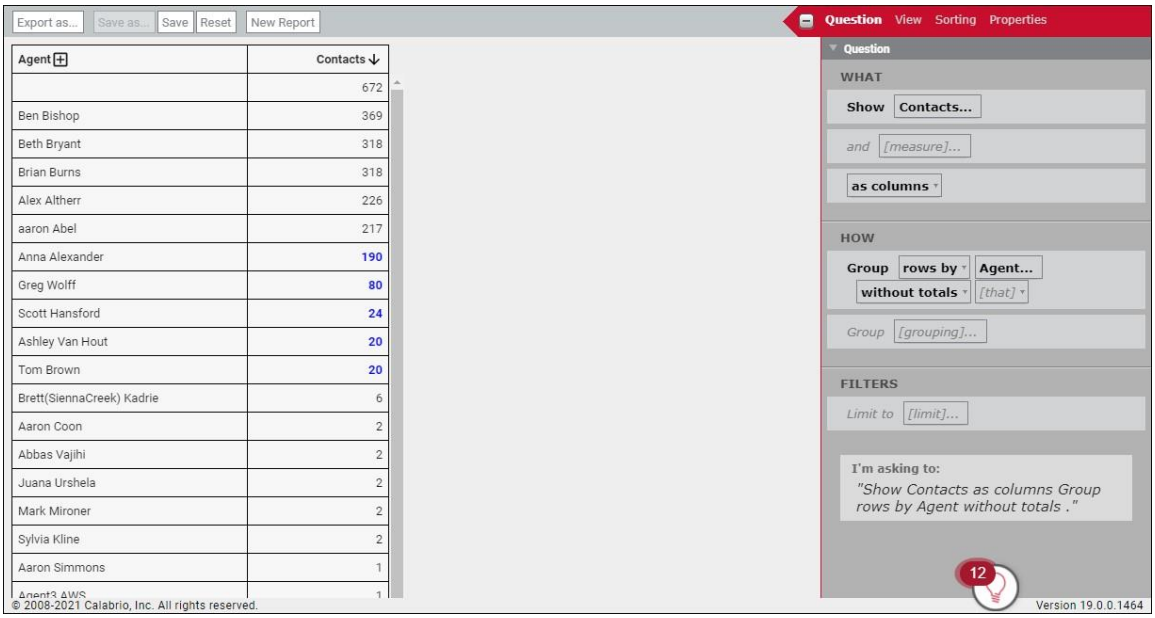
Si desidera che i totali dei contatti da 20 a 200 siano blu e in grassetto. A tale scopo, utilizzare la parola chiave RANGE e gli attributi FORECOLOR e BOLD.

1. **Nel pannello Domanda** , fare clic su **Contatti**. Viene visualizzata la **finestra di dialogo Misura: contatti** .
2. Nel campo Attributi **contenuto** , immettere il testo seguente:

   <INTERVALLO 20:200 <GRASSETTO; FORECOLOR blu>>



3. Fai clic su **Applica**. I numeri da 20 a 200 nella colonna Contatti del report vengono visualizzati in grassetto blu.



Esempio 2: numeri con codice colore come basso, medio o alto

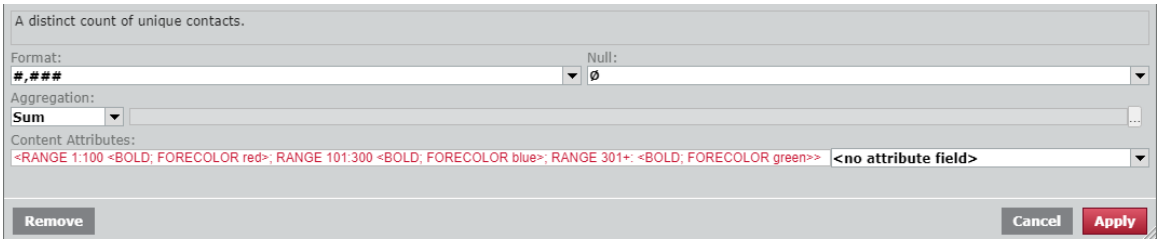
È possibile rivedere il report creato nell'esempio 1 per utilizzare più intervalli e colori che indicano le prestazioni degli agenti. Si desidera visualizzare gli agenti in tre intervalli:

- Prestazioni ridotte (rosso): agenti che hanno gestito da 1 a 100 contatti
- Rendimento medio (blu): agenti che hanno gestito tra 101 e 300 contatti
- Prestazioni elevate (verde): agenti che hanno gestito 301 contatti e oltre

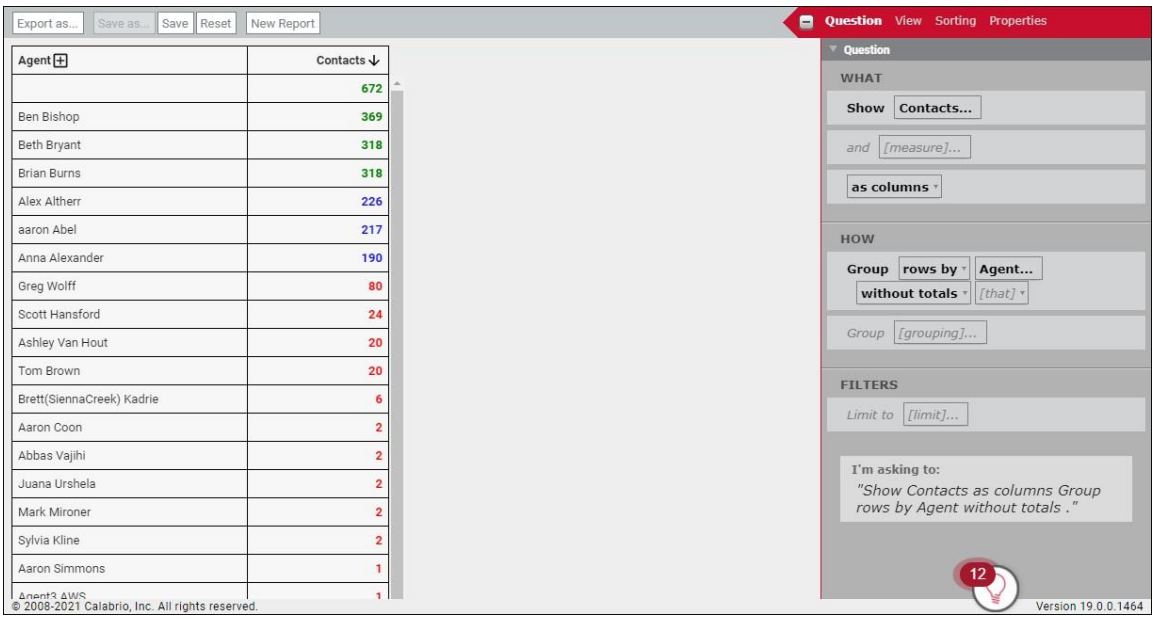
A tale scopo, nidificare più condizioni RANGE. I colori specificati per ciascun intervallo vengono visualizzati se una delle condizioni è soddisfatta.

1. **Nel pannello Domanda** , fare clic su **Contatti**. Viene visualizzata la **finestra di dialogo Misura: contatti** .
2. Nel campo Attributi **contenuto** , immettere il testo seguente:

   AUDACE; <GAMMA 1:100 <FORECOLOR ROSSO>; GAMMA 101:300 <FORECOLOR blue>; GAMMA 301+: <FORECOLOR GREEN>>



3. Fai clic su **Applica**. I numeri nella colonna Contatti del report vengono visualizzati in rosso, blu o verde, a seconda della posizione in cui rientrano nei tre intervalli.

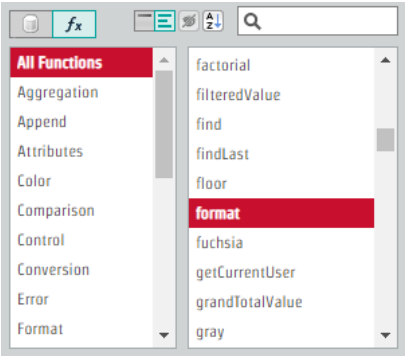


Esempio 3: mantenere la formattazione per i campi temporali quando si esporta un report

Si crea un report che mostra la durata dei contatti in secondi e si seleziona ATTR_DURATION_ hhmmss dall'elenco a discesa Attributo contenuto per formattare questi secondi in ore e minuti. Tuttavia, quando si esporta il report, i valori di durata nell'esportazione vengono visualizzati come secondi. Webex WFO esegue questa operazione in modo da poter importare facilmente i report in altri database o fogli di calcolo. Se si desidera preservare le ore-
E la formattazione dei minuti nell'esportazione, creare una misura personalizzata e utilizzare gli attributi di contenuto DURATION e PATTERN.

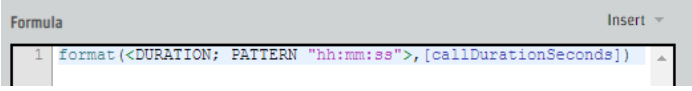
1. (Opzionale) Rimuovere la misura di durata originale dal report. Se hai bisogno sia dei dati formattati che di quelli non formattati nell'esportazione, ignora questo passaggio.
2. **Nel pannello Domanda** , fare clic su ***[misura]***. Viene visualizzata la **finestra di dialogo Seleziona misura** .
3. Fai clic su **Personalizzato**.

4. Immettere un nome per la misura personalizzata nel **campo Nome** .
5. Fare clic su ***fx***.
6. Selezionare **Tutte le funzioni**.
7. Seleziona **formato**.



8. **Nel campo Formula** immettere il testo seguente:

   format(<DURATION; PATTERN "hh:mm:ss">,[callDurationSeconds])



9. Fare clic su **Aggiungi**. La durata delle chiamate nel report esportato ora mantiene la formattazione dell'ora.

Sintassi degli attributi di contenuto

Questa sezione definisce il testo da immettere nel campo Attributo contenuto del pannello Misura.

PROCEDURA OTTIMALE Non tutti gli attributi di contenuto sono appropriati per tutti i tipi di dati. Ad esempio, l'attributo Numero massimo di cifre decimali, che specifica il numero massimo di posizioni decimali da

La visualizzazione in un valore non ha alcun effetto su un report che restituisce solo numeri interi.

Nota Tutti i dati temporali disponibili per la creazione di report in Esplora dati sono in formato UTC. Per utilizzare un formato di ora diverso, aggiungere un oggetto dell'ora come misura personalizzata e applicare l'attributo di contenuto fuso orario.

Elemento sintassi	Scopo	Esempio
parentesi angolari	Utilizzare parentesi angolari per racchiudere il contenuto dell'attributo.	<GRASSETTO>
Testo maiuscolo	Utilizzare il testo maiuscolo per specificare il nome dell'attributo.	<CORSIVO>

Elemento	Scopo	Esempio
vero / falso	Per gli attributi booleani, specificare **true** per abilitarli e **false** per disabilitarli. Un attributo booleano che non specifica true o false è per impostazione predefinita true.	<GRASSETTO vero> o <BOLD> <GRASSETTO falso> Applica o rimuove la formattazione in grassetto.
Virgola	Separare le dichiarazioni di più attributi con un punto e virgola.	<CORSIVO; GRASSETTO> Applica la formattazione corsivo e grassetto.
Dichiarazione di valore statico, con uno spazio o un segno di uguale	Per gli attributi che richiedono un'assegnazione di valore, immettere la dichiarazione del valore statico dopo l'attributo e all'interno delle parentesi angolari. Il valore statico può essere separato dall'attributo da uno spazio o da un segno di uguale.	<FORECOLOR blu> <FORECOLOR=blu> Applica il colore blu al testo.
virgolette doppie in doppia	Racchiudere i valori di testo virgolette.	<FONT_FACE "Arial"> Applica il carattere Arial al testo.
no	Prefisso un attributo con **no** per annullarne il valore e forzare l'uso del valore predefinito. Questo può essere utilizzato per eseguire l'override di qualsiasi attributo.	<nessun FONT_FACE> Sostituisce qualsiasi stile di carattere personalizzato che potrebbe essere stato specificato altrove.

Parole chiavi

Esplora dati utilizza le tre parole chiave seguenti per modificare gli attributi del contenuto.

- **ERRORE:** identifica se si verifica un problema con la misura. Ad esempio, quando una formula determina la divisione di un numero per zero.
- **NULL:** identifica una misura che non restituisce alcun valore.
- **RANGE:** identifica le misure comprese tra due limiti specificati.

Utilizza queste parole chiave per impostare le condizioni per gli attributi di contenuto. Le seguenti regole di sintassi si applicano quando si utilizzano le parole chiave.

Elemento sintassi	Scopo	Esempio
INTERVALLO n:n	Utilizzare la parola chiave condizione RANGE seguita dai limiti inferiore e superiore dell'intervallo, separati da due punti.	<INTERVALLO 0:100 <GRASSETTO>> Visualizza in grassetto i valori compresi tra 0 e 100 inclusi.
RANGE n: RANGE :n	Utilizzare la parola chiave condizione RANGE seguita solo dal limite inferiore o solo superiore per indicare che il limite non è inclusivo. È possibile applicare più attributi all'intervallo.	<INTERVALLO 0: <SOTTOLINEATO>> Sottolinea valori maggiori di 0. <INTERVALLO 0: <GRASSETTO; CORSIVO>> Applica la formattazione in grassetto e corsivo a valori maggiori di 0.
INTERVALLO n+:	Utilizzare la parola chiave condizione RANGE seguita dal limite inferiore e da un segno più per indicare che il limite inferiore non è inclusivo.	<INTERVALLO 0+: <SOTTOLINEATO>> Applica una sottolineatura a valori maggiori di 0 esclusi.
GAMMA :n-	Utilizzare la parola chiave condizione RANGE seguita dal limite superiore e da un segno meno a	<INTERVALLO: 0- <GRASSETTO>> Applica il grassetto a valori inferiori

Elemento	Scopo	Esempio
	indicare che il limite superiore non è inclusivo.	di ma non compreso 0.
ERROR E NULL NULL, ERRORE	Utilizzare le condizioni delle parole chiave NULL, ERROR o entrambe per verificare se un valore è null o un valore di errore. Quando si utilizzano entrambi, separare le parole chiave con una virgola.	<NULL, ERRORE <BACKCOLOR rosso>> Visualizza un colore di sfondo rosso se è presente una condizione null o di errore.
Più condizioni di parole chiave con un singolo attributo	Quando si assegna un singolo attributo a più condizioni di parole chiave (RANGE, NULL, ERROR), separare le condizioni con una virgola.	<NULL, INTERVALLO 1:100<CORSIVO>> Mette in corsivo valori Null e valori compresi tra 1 e 100 inclusi.
Più condizioni di parole chiave con più attributi	Quando si assegnano attributi diversi per più condizioni di parole chiave (RANGE, NULL, ERROR), separare le condizioni con un punto e virgola.	<NULL <SOTTOLINEATO>; INTERVALLO 1:100<CORSIVO>> Sottolinea valori Null e in corsivo compresi tra 1 e 100 inclusi.
Condizioni di più parole chiave nidificate	Quando si nidificano più condizioni di parole chiave, gli attributi specificati si applicano se una qualsiasi delle condizioni è soddisfatta.	<NULL <SOTTOLINEATO>; INTERVALLO 0+: <CORSIVO>, INTERVALLO 0:100 <FORECOLOR rosso>; GAMMA 101:200 <FORECOLOR giallo>; GAMMA 201+:

<FORECOLOR verde>; GAMMA 201+: <GRASSETTO>>

Elemento sintassi	Scopo	Esempio
		Visualizza tutti i valori maggiori di zero in corsivo. Visualizza tutti i valori in rosso, giallo o verde, in base agli intervalli definiti. Se il valore supera 200, applica sia il colore verde che il grassetto.

Ulteriori considerazioni sulla sintassi

- Per la maggior parte dei nomi di attributi viene fatta distinzione tra maiuscole e minuscole. È consigliabile utilizzare le lettere maiuscole per tutti i nomi degli attributi.
- Tre parole chiave, RANGE, NULL e ERROR, consentono di testare i valori e applicare la formattazione condizionale in base ai risultati.
- Quando si utilizzano valori di attributo in una formula, i valori letterali sono considerati costanti.

Attributi di contenuto per tutti i tipi di dati

Gli attributi di contenuto in questa tabella possono essere utilizzati per tutti i tipi di dati.

Attributo	Descrizione	Esempio
SCENA	Configura il nome di una lingua come definito nei codici lingua ISO-639 e nei codici paese ISO-3166. Le impostazioni di formato predefinite derivano dalle impostazioni locali.	<LOCALE "it"> <LOCALE "fr_CA">
NULL_TEXT	Specifica il testo da visualizzare per Valori null.	<NULL_TEXT "Nessun dato disponibile". >
PREFISSO	Antepone il testo specificato a un valore. Il testo del prefisso viene aggiunto dopo l'applicazione di un'altra formattazione. È possibile aggiungere un prefisso a valori formattati di qualsiasi tipo. I prefissi non vengono aggiunti a	<PREFISSO "Dr.">

Attributo	Descrizione	Esempio
	Valori null o di errore o ai valori assegnati utilizzando il comando Attributo REPLACE.	
SOSTITUIRE parametro	Sostituisce il valore con il testo specificato, anche se il valore è null o error. Se viene specificato un valore REPLACE, non vengono applicati altri attributi di formattazione del testo, inclusi PREFIX e SUFFIX.	<SOSTITUISCI "INFORMAZIONI RISERVATE">
SUFFISSO	Aggiunge il testo specificato a un valore. Il testo del suffisso viene aggiunto dopo l'applicazione di un'altra formattazione. Un suffisso può essere aggiunto a valori formattati di qualsiasi tipo. I suffissi non vengono aggiunti ai valori null o error o ai valori assegnati utilizzando l'attributo REPLACE.	

Attributi di contenuto per tipi di dati di testo

Gli attributi di contenuto in questa tabella possono essere utilizzati per i tipi di dati di testo.

Attributo	Descrizione	Esempio
RETROCOLORATO	Utilizza il colore specificato per riempire lo sfondo.	<BACKCOLOR "bianco">
AUDACE	Visualizza il testo specificato in grassetto.	<GRASSETTO>

Attributo	Descrizione	Esempio
DISPLAY_NAME	Utilizza il testo specificato per sostituire il nome della misura per le intestazioni. Questo è simile all'attributo HEAD. Tuttavia, DISPLAY_NAME possibile includere testo filtro e altro contenuto variabile. Questo attributo	<DISPLAY_NAME "Valore massimo di vendita">

Attributo	Descrizione	Esempio
	Non può essere utilizzato su misure personalizzate.	
PREFISSO DROP_HEADING_	Taglia la visualizzazione dei caratteri specificati dal lato sinistro del valore. Questo attributo può essere specificato come valore o come carattere di controllo, ad esempio il segno meno (-). Questo specifica che tutto ciò che si trova a sinistra del segno meno incluso deve essere rimosso per la visualizzazione. Questo attributo è utile per impedire la visualizzazione di prefissi che potrebbero essere stati aggiunti per controllare gli ordinamenti per i valori di testo nelle coorti.	<DROP_HEADING_PREFIX 4> <DROP_HEADING_PREFIX "-">
FONT_FACE per il testo.	Controlla il tipo di carattere da utilizzare Esplora dati supporta i caratteri comuni utilizzando stack di caratteri CSS comuni sicuri per il Web. Se viene specificato un font non riconosciuto, il contenuto verrà visualizzato seguendo le regole dello stack di font CSS, spesso utilizzando un font serif di base.	<FONT_FACE "Arial">
PRECOLORE visualizzare il testo.	Utilizza il colore specificato per Esplora dati supporta i seguenti valori di colore comuni: acqua, nero, blu, colore, fucsia, grigio, verde, lime, marrone, blu marino, oliva, arancione, viola, rosso, argento, verde acqua, bianco e giallo. **Nota** È inoltre possibile specificare qualsiasi valore RGBa utilizzando il comando COLOR ( ) in una formula.	<ALZAVOLA FORECOLOR>

Attributo	Descrizione	Esempio
INTESTAZIONE	Utilizza il testo specificato per sostituire il nome della misura per le intestazioni. Questo è simile all'attributo DISPLAY_NAME. Tuttavia, INTESTAZIONE non può includere il testo del filtro e altro contenuto variabile. Questo attributo può essere utilizzato su tutte le misure, incluse le misure personalizzate.	<RUBRICA "Valore massimo di vendita">
CORSIVO	Visualizza il testo specificato in corsivo.	<CORSIVO>
COLLEGAMENTO all'URL specificato.	Aggiunge un collegamento ipertestuale **Nota** Quando questo attributo viene specificato su una misura, aggiunge un Link all'intestazione della misura.	<LINK "https://www.calabrio.com">
NOTA	Allega una nota con il testo specificato alla misura corrente. La nota viene visualizzata nella descrizione comando visualizzata quando si passa il mouse sull'intestazione della misura o su qualsiasi valore per tale misura.	<NOTA "Chiedi ai conti fornitori per maggiori dettagli". >
BARRATO un	Visualizza il testo specificato con barrato.	<BARRATO>
SOTTOLINEARE	Visualizza il testo specificato con una sottolineatura.	<SOTTOLINEATURA>

Attributi di contenuto per tipi di dati numerici

Gli attributi di contenuto in questa tabella possono essere utilizzati per i tipi di dati numerici.

Attributo	Descrizione	Esempio

BYTE_SCALE	Specifica la scala dell'output byte desiderato	<BYTE_SCALE "kB">

Attributo	Descrizione	Esempio

Attributo	Descrizione	Esempio
	dovrebbe usare, con incrementi di 1024. L'intervallo va da byte (B) a yottabyte (YB). Ha anche un'opzione automatica per scegliere automaticamente la scala migliore.	▪ Se il valore "3287040" deve essere formattato, viene visualizzato "3.210 kB" perché 287040 ÷ 1024 = 3210 <BYTE_SCALE "auto">▪ Se il valore "9876543210" è formattato con <BYTE_SCALE "auto">, "9.198 GB" viene visualizzato perché non può essere ulteriormente ridotto.
CODICE CURRENCY_	Specifica il codice valuta come definito in ISO-4217 . Se viene specificato anche un CURRENCY_SYMBOL, tale attributo ha la precedenza.	<CURRENCY_CODE "EUR">
SIMBOLO CURRENCY_	Specifica il simbolo da utilizzare durante la formattazione. **Nota** Per visualizzare il simbolo, è necessario selezionare anche <nessuna formattazione> nella casella Elenco di selezione del formato della finestra di dialogo Seleziona misura.	<CURRENCY_SYMBOL "$">
DURATA come	Specifica che il valore deve essere visualizzato Durata del tempo. Questo attributo utilizza il modello mm:ss per impostazione predefinita. Può essere combinato con l'attributo PATTERN per specificare formati alternativi.	<DURATA> <DURATA; MODELLO "h:mm:ss"> <DURATA; MODELLO "mm.##">▪ Visualizza un numero di minuti con un massimo di due decimali per una frazione di minuto. <DURATA; MODELLO

Attributo	Descrizione	Esempio
		"mm:ss.00"> ▪ Visualizza minuti, secondi ed esattamente due decimali per una frazione di secondo.
FISSATO	Specifica il numero di cifre decimali da visualizzare per un valore. Se necessario, il valore viene arrotondato al numero specificato di cifre decimali.	<RISOLTO 4>
INPUT_BYTE_ SCALA	Specifica quale scala di byte è il numero di input. Se non viene specificato, si presuppone che il valore di input sia espresso in byte.	<INPUT_BYTE_SCALE "MB"> ▪ Se il valore "2" deve essere formattato con <BYTE_ SCALA "MB">, "2.048 kB" viene visualizzato perché ci sono 1024 kB in 1 MB.
INPUT_ METRIC_ SCALA	Specifica la scala metrica del numero di input.	<INPUT_METRIC_SCALE "k"> ▪ Se il valore "123456.789" accompagnato da <METRIC_SCALE "M"> e <METRIC_UNIT "J"> deve essere formattato, "123.457 MJ" viene visualizzato perché ci sono 1000 kJ in 1 MJ.
NUMERO INTERO	Formatta il valore come numero intero, arrotondandolo al numero intero più vicino.	<INTERO>
MAX_DP	Specifica il numero massimo di decimali	<MAX_DP 2>

Attributo	Descrizione	Esempio
	Luoghi da includere nella parte frazionaria di un numero formattato. Se il numero specificato di cifre supera il numero di cifre nel valore della frazione, vengono visualizzate tutte le cifre disponibili. **Nota** Questo valore viene ignorato se viene specificato l'attributo FIXED.	▪ Se il valore "1.23" è formattato con <MAX_DP 1>, viene visualizzato "1.2". ▪ Se il valore "1.23" è formattato con <MAX_DP 2>, viene visualizzato "1.23". ▪ Se il valore "1.23" è formattato con <MAX_DP 3>, viene visualizzato "1.23".
SCALA METRIC_	Specifica quale scala deve essere utilizzata dall'output metrico desiderato. Utilizza incrementi di 1000. La gamma va da pico (p) a yotta (Y). Ha anche un'opzione automatica per scegliere automaticamente la scala migliore. METRIC_SCALE dovrebbe essere sempre accompagnato da METRIC_UNIT. Bilance disponibili: ▪ p—pico ▪ n—nano ▪ u—micro ▪ m—milli ▪ k—chilo ▪ M—mega ▪ G—giga ▪ T—tera ▪ P—peta ▪ E—exa	<METRIC_SCALE "k"> ▪ Se il valore "123456789" accompagnato da un <METRIC_UNIT "J"> è Per essere formattato, "123,456.789 kJ" è Visualizzato. <METRIC_SCALE "auto"> ▪ Se il valore "0,0008" accompagnato da un <METRIC_UNIT "W"> è Per essere formattato, viene visualizzato "800 uW".

Attributo	Descrizione	Esempio
	▪ Z—zetta ▪ Y—yotta ▪ Auto: sceglie automaticamente la scala migliore. ▪ ' '—virgolette vuote per l'unità metrica di base. Ad esempio, metri anziché chilometri. **Nota** Invece di specificare la lettera di prefisso, è anche possibile utilizzare l'ortografia scala.	
METRIC_UNIT nella casella	Specifica quale unità viene visualizzata prodotto. METRIC_UNIT deve essere sempre accompagnato da METRIC_SCALE.	Vedi gli esempi per METRIC_SCALE.
MIN_DP	Specifica il numero minimo di decimali Luoghi da includere nella parte frazionaria di un numero formattato. Se il numero di cifre specificato supera il numero di cifre nel valore della frazione, vengono visualizzate tutte le cifre disponibili seguite da zeri per ottenere il numero specificato di cifre. **Nota** Questo valore viene ignorato se viene specificato l'attributo FIXED.	<MIN_DP 3> ▪ Se il valore "1.2" è formattato con <MIN_DP 1>, viene visualizzato "1.2". ▪ Se il valore "1.2" è formattato con <MIN_DP 2>, viene visualizzato "1.20". ▪ Se il valore "1.2" è formattato con <MIN_DP 3>, viene visualizzato "1.200".
MIN_INT_ CIFRE	Specifica il numero minimo di cifre intere da includere nella parte numerica intera di un numero formattato. Se il numero di cifre specificato supera	<MIN_INT_DIGITS 3> ▪ Se il valore ".123" è formattato con <MIN_ INT_DIGITS 0>, ".123" è

Attributo	Descrizione	Esempio

Attributo	Descrizione	Esempio
	Il numero di cifre nel valore intero, tutte le cifre disponibili sono precedute da zeri per ottenere il numero specificato di cifre.	Visualizzato. ▪ Se il valore ".123" è formattato con <MIN_ INT_DIGITS 1>, "0.123" Viene visualizzato. ▪ Se il valore ".123" è formattato con <MIN_ INT_DIGITS 3>, Viene visualizzato l'errore "000.123".
MODELLO utilizzare.	Specifica il modello di formattazione da **Nota** Affinché l'attributo venga visualizzato correttamente, è necessario selezionare anche **<nessuna formattazione>** dall'elenco **a discesa Formato** - nell'elenco **nella finestra di dialogo Seleziona misura** .	<PATTERN "#,###.00">
PERCENTO	Formatta il valore come percentuale, visualizzando un simbolo % e ridimensionandolo di 100. Questo attributo è particolarmente utile per la visualizzazione di valori frazionari.	<PERCENTUALE>
RADIX_CHAR carattere	Specifica il carattere da utilizzare per il separatore decimale in numeri. Deve trattarsi di un valore stringa a carattere singolo.	<RADIX_CHAR ",">
TRIPLE_CHAR carattere	Specifica il carattere da utilizzare per il separatore di raggruppamento (in genere migliaia) in numeri. Deve trattarsi di un valore stringa a carattere singolo.	<TRIPLE_CHAR "." >

Attributo	Descrizione	Esempio
	Nota Per evitare la visualizzazione di qualsiasi carattere, specificare una stringa vuota per sopprimerlo.	

Attributi di contenuto per i tipi di dati data/ora

Gli attributi di contenuto in questa tabella possono essere utilizzati per i tipi di dati data/ora.

Attributo	Descrizione	Esempio
DATE_STYLE	Specifica lo stile di formattazione della data da applicare. Le opzioni includono quanto segue: breve, medio, lungo, completo, predefinito e nessuno.	<DATE_STYLE "pieno">
MODELLO	Specifica il modello di formattazione da utilizzare. Questo Può essere combinato con altri attributi, come DURATION per controllare la visualizzazione delle durate temporali memorizzate numericamente. **Nota** Affinché l'attributo venga visualizzato correttamente, è necessario selezionare anche <no formattazione> nell'elenco Selezione formato della finestra di dialogo Seleziona misura.	<PATTERN "#,###.00">
TIME_STYLE	Specifica lo stile di formattazione da applicare all'elenco parte temporale di un valore data/ora. Le opzioni includono quanto segue: breve, medio, lungo, completo, predefinito e nessuno.	<TIME_STYLE "breve">>
TIME_ZONE	Specifica il fuso orario da utilizzare per l'interpretazione Valori di data e ora.	<TIME_ZONE "America/Vancouver">>

Attributi di contenuto per tipi di dati di tipo booleano

Esplora dati non utilizza "booleano" come tipo di dati. Tuttavia, supporta la gestione di valori di dati numerici

di 0 e 1 come valori false/no e true/yes. Gli attributi di contenuto in questa tabella possono essere utilizzati per tipi di dati numerici contenenti valori pari a 0 o 1.

Attributo	Descrizione	Esempio

FALSE_TEXT	Specifica la stringa da visualizzare per i valori false.	<FALSE_TEXT "Esaurito". >
TRUE_TEXT	Specifica la stringa da visualizzare per i valori veri.	TRUE_TEXT "Disponibile". >

Creare una vista

Dopo aver creato la domanda per il report, è possibile personalizzare la modalità di visualizzazione dei dati. Questa operazione viene eseguita nella **scheda Visualizza** del pannello Domanda.

Per impostazione predefinita, il report viene presentato come una tabella con le misure scelte come colonne e i dati come righe. Questo è ciò che viene visualizzato mentre sviluppi la tua domanda. Nella scheda Visualizza è possibile personalizzare la tabella o selezionare un altro tipo di visualizzazione.

Quando si seleziona un tipo di vista, è possibile scegliere tra una serie di opzioni di visualizzazione e opzioni di stile. Le opzioni dipendono dal tipo di vista selezionato. Quando si selezionano le opzioni e si personalizza la visualizzazione, le scelte vengono visualizzate in anteprima nel riquadro dei report man mano che si procede.

Non tutti i tipi di visualizzazione sono appropriati per il report. Dovrai considerare quale tipo di grafico funzionerà meglio con i tuoi dati. Alcuni grafici sono i migliori per mostrare la relazione tra diverse informazioni, mentre altri possono visualizzare meglio le tendenze nel tempo. Alcuni tipi di visualizzazione possono gestire più misure, mentre altri possono visualizzare solo una singola misura.

Tipi di visualizzazione disponibili

Di seguito sono riportati i tipi di visualizzazione attualmente disponibili. Ogni tipo di vista dispone di opzioni di stile per controllare etichette, testo, colori e così via.

- Grafico ad area
- Grafico a barre
- Istogramma
- Grafico composto
- Grafico del calibro
- Grafico principale
- Grafico principale KPI
- Grafico KPI Rank
- Grafico a linee

Attributo	Descrizione	Esempio

- Grafico a torta
- Grafico a dispersione
- Vista tabella
- Visualizzazione nuvola di parole

Grafico ad area

I grafici ad area mostrano dati simili a un grafico a linee, ma con l'area sotto la linea riempita. I grafici ad area vengono spesso utilizzati per visualizzare:

- La composizione di un totale e quali parti si sommano al tutto
- L'entità del cambiamento
- La differenza tra due o più tendenze I

grafici ad area possono gestire più misure.

È possibile scegliere tra una delle seguenti opzioni di grafico per la visualizzazione.

Opzione	Descrizione
Sovrapposizione	(Predefinito) Visualizza l'area sotto più righe per mostrare la relazione tra le categorie.
Sovrapposizione con marcatori	Sovrappone il grafico con punti che rappresentano i singoli punti dati su le linee.
Impilata	Visualizza l'area sotto più righe una sopra l'altra per mostrare un confronto tra le categorie.
Impilati con pennarelli	Sovrappone il grafico con punti che rappresentano i singoli punti dati su le linee impilate.

Dopo aver selezionato l'opzione del grafico desiderata, è possibile personalizzare ulteriormente il grafico utilizzando questi controlli:

- Legenda
- Styling
- Titoli

- Opzioni griglia
- Visualizzazione degli assi
- Formato serie di dati
- Visualizzazione eccezioni

Grafico a barre

I grafici a barre visualizzano le informazioni come barre orizzontali lungo l'asse Y, singolarmente o in pila. Questo tipo di visualizzazione può essere utilizzato per visualizzare in modo efficace:

- La distribuzione di dati come tendenze e intervalli
- Confronto tra insiemi di valori
- Una tendenza che si sviluppa nel

tempo I grafici a barre possono gestire

più misure.

È possibile scegliere tra una delle seguenti opzioni di grafico per la visualizzazione.

Opzione	Descrizione
2D	(Predefinito) Le barre sono presentate in due dimensioni, una barra per misura.
2D impilato	Le barre sono presentate in due dimensioni con più misure impilati per mostrare la relazione dei singoli elementi con il tutto.
Attiva/disattiva Mantieni totali	Visualizza il valore totale sul grafico come barra aggiuntiva etichettata "Totale".

Nota Per visualizzare il valore totale come colonna aggiuntiva, è necessario prima selezionare **con totali** nella sezione Gruppo della domanda
pannello.

Dopo aver selezionato l'opzione del grafico desiderata, è possibile personalizzare ulteriormente il grafico utilizzando questi controlli:

- Legenda
- Styling

- Titoli
- Opzioni griglia
- Visualizzazione degli assi
- Formato serie di dati
- Visualizzazione eccezioni

Istogramma

Gli istogrammi visualizzano le informazioni sotto forma di barre verticali lungo l'asse X orizzontale, singolarmente o impilate. Questo tipo di visualizzazione può essere utilizzato per visualizzare in modo efficace:

- La distribuzione di dati come tendenze e intervalli
- Confronto tra insiemi di valori
- Una tendenza che si sviluppa nel

tempo Gli istogrammi possono gestire più

misure.

È possibile scegliere tra una delle seguenti opzioni di grafico per la visualizzazione.

Opzione	Descrizione
2D	(Predefinito) Le colonne sono presentate in due dimensioni, una colonna per misura.
2D impilato	Le colonne sono presentate in due dimensioni con più misure impilate per mostrare la relazione dei singoli elementi con l'insieme.
Attiva/disattiva Mantieni totali	Visualizza il valore totale del grafico come colonna aggiuntiva etichettato "Totale". **Nota** Per visualizzare il valore totale come colonna aggiuntiva, è necessario prima selezionare **con totali** nella sezione Gruppo della domanda pannello.

Dopo aver selezionato l'opzione del grafico desiderata, è possibile personalizzare ulteriormente il grafico utilizzando questi controlli:

- Legenda
- Styling
- Titoli
- Opzioni griglia
- Visualizzazione degli assi
- Formato serie di dati
- Visualizzazione eccezioni

Grafico composto

I grafici composti includono sia colonne che linee. Sono utili quando si confrontano due insiemi di valori, ad esempio le stime e i valori effettivi. Possono gestire più misure.

È possibile personalizzare il grafico utilizzando i seguenti controlli:

- Legenda
- Styling
- Titoli
- Opzioni griglia
- Visualizzazione degli assi
- Formato serie di dati
- Visualizzazione eccezioni

Grafico del calibro

I grafici degli indicatori visualizzano il valore di una singola misura come un ago su un quadrante, come un tachimetro. Sono spesso utilizzati per visualizzare una singola misura importante o una tendenza che si sviluppa nel tempo.

È possibile personalizzare il grafico utilizzando i seguenti controlli:

- Styling
- Titoli
- Opzioni di misurazione
- Gamme

Grafico principale

I grafici a titolo possono essere utilizzati per visualizzare una misura importante come un singolo numero, senza dettagli o altre distrazioni. Sono spesso raggruppati con altri report simili in un dashboard per fornire un'istantanea dello stato corrente della tua organizzazione.

È possibile personalizzare il grafico utilizzando i seguenti controlli:

- Styling
- Titoli
- Opzioni titolo
- Gamme

Grafico principale KPI

I grafici KPI Headline visualizzano un singolo valore che rappresenta un indicatore di prestazioni chiave (KPI) che gli utenti troverebbero utile conoscere. Un titolo KPI utilizza gli indicatori KPI configurati nella pagina Configurazione KPI (Gestione > amministrazione applicazioni > indicatori di prestazioni chiave (KPI)).

Questo grafico consente di ottenere informazioni da:

- Una metrica come il tempo medio di gestione, la risoluzione della prima chiamata e così via
- Un indicatore KPI costituito da un set aggregato di valori creato da una formula personalizzata
- Soglie suggerite che guidano un'azione È

possibile personalizzare il grafico utilizzando:

- Styling
- Titoli
- Opzioni titolo KPI

Grafico KPI Rank

I grafici KPI Rank visualizzano i dati con diversi sottogruppi inclusi, ad esempio i membri di un team o i team di un reparto. Ad esempio, questo grafico può illustrare in che misura gli agenti stanno raggiungendo i loro obiettivi, utilizzando colori e frecce per indicare il cambiamento.

Questo grafico consente di ottenere informazioni da:

- Una metrica come il tempo medio di gestione, la risoluzione della prima chiamata e così via
- Un indicatore KPI costituito da un set aggregato di valori creato da una formula personalizzata

- Più variabili in un gruppo
- Soglie suggerite che guidano un'azione È

possibile personalizzare questo grafico

utilizzando:

- Styling
- Titoli
- Opzioni di classificazione KPI

Grafico a linee

I grafici a linee visualizzano i dati in una serie. Questo è l'unico tipo di grafico che può includere una linea di tendenza. I grafici a linee vengono spesso utilizzati per mostrare le seguenti informazioni:

- La distribuzione di dati quali tendenze, intervalli, valori anomali e tendenze
- Confronto tra insiemi di valori
- Una tendenza nel tempo quando si utilizzano più assi
- Il rapporto tra una misura e l'altra

È possibile scegliere tra una delle seguenti opzioni di grafico per la visualizzazione.

Opzione	Descrizione
Diritto	(Predefinito) Linea retta da un punto dati all'altro.
Dritto con pennarelli	Linea retta da un punto dati all'altro con punti che rappresentano ogni punto dati.
Marcatori	I punti vengono visualizzati in ogni punto dati senza una linea che li collega.
Curvo	La linea curva liscia collega ogni punto dati a quello successivo.
Curvo con pennarelli	La linea curva liscia collega ogni punto dati al successivo con punti che rappresentano i punti dati.

Dopo aver selezionato l'opzione del grafico desiderata, è possibile personalizzare ulteriormente il grafico utilizzando questi controlli:

- Legenda
- Styling
- Titoli
- Opzioni griglia
- Visualizzazione degli assi
- Formato serie di dati
- Visualizzazione eccezioni

Grafico a torta

I grafici a torta visualizzano la somma di una singola misura come un cerchio completo e mostrano la dimensione dei componenti che compongono quel cerchio. I grafici a torta sono più efficaci quando si dispone di un numero limitato di categorie di dati che fanno parte di un singolo gruppo.

È possibile personalizzare il grafico utilizzando i seguenti controlli:

- Legenda
- Styling
- Titoli
- Opzioni grafico a torta
- Visualizzazione eccezioni

Grafico a dispersione

I grafici a dispersione mostrano le correlazioni tra insiemi di valori che non possono essere rappresentati in una serie o in un intervallo. Sono utili per visualizzare:

- Confronto tra insiemi di valori
- La distribuzione di tendenze, tendenze, intervalli di informazioni e valori anomali
- Il rapporto tra due misure

I grafici a dispersione possono gestire più misure. Se si dispone di tre misure, il grafico a dispersione diventa un grafico a bolle. Un grafico a bolle è un'estensione di un grafico a dispersione utilizzato per esaminare le relazioni tra tre misure. Ogni punto in un grafico a bolle corrisponde a un singolo punto dati e i valori delle misure per ciascun punto sono indicati dalla posizione orizzontale, dalla posizione verticale e dalla dimensione del punto.

È possibile personalizzare il grafico utilizzando i seguenti controlli:

- Styling
- Titoli
- Opzioni griglia
- Visualizzazione degli assi
- Formato serie di dati

Vista tabella

La vista tabella è il tipo di visualizzazione predefinito e la visualizzazione più semplice. Le tabelle visualizzano informazioni numeriche e possono essere utilizzate con più misure. Possono essere ordinati in ordine crescente o decrescente in base a qualsiasi colonna facendo clic sull'intestazione della colonna.

È possibile scegliere una delle seguenti opzioni di tabella per la visualizzazione della tabella.

Opzione	Descrizione
Pieno	(Predefinito) Visualizza la tabella con le intestazioni di colonna e riga.
Solo intestazione di colonna	Visualizza la tabella con solo intestazioni di colonna.
Solo intestazione di riga	Visualizza la tabella con solo le intestazioni di riga.
Compatto	Visualizza la tabella con le intestazioni di colonna e di riga nell'area più piccola possibile.
Compatto (solo intestazione di colonna)	Visualizza la tabella con solo le intestazioni di colonna nell'area più piccola possibile.
Solo celle	Visualizza i dati del report senza intestazioni di colonna o di riga.

Dopo aver selezionato l'opzione tabella desiderata, è possibile personalizzare ulteriormente la tabella utilizzando questi controlli:

- Styling
- Titoli
- Stile tabella
- Visualizzazione eccezioni

Visualizzazione nuvola di parole

Le visualizzazioni a nuvola di parole mostrano la frequenza di determinate parole rendendo la dimensione della parola proporzionale alla sua frequenza d'uso. Questo tipo di visualizzazione è semplice e facilmente comprensibile e fornisce informazioni specifiche a colpo d'occhio. Tuttavia, le nuvole di parole non dovrebbero essere utilizzate per analisi che richiedono precisione e accuratezza. Spesso, la forma delle lettere nella parola (se hanno ascendenti o discendenti) e la lunghezza della parola possono far sì che alcune parole attirino più attenzione di altre.

> **Nota** La lunghezza delle parole e delle frasi visualizzate nella visualizzazione nuvola di parole può essere configurata in base alle esigenze e ai casi d'uso aziendali. Se si desidera farlo, contattare il team di supporto Cisco.

È possibile personalizzare la nuvola di parole utilizzando questi controlli:

- Styling
- Titoli
- Visualizzazione eccezioni

Opzioni di stile

Dopo aver selezionato il tipo di visualizzazione e l'opzione di visualizzazione, è possibile personalizzare ulteriormente il grafico con le opzioni di stile. In questa sezione vengono descritte tutte le opzioni di stile disponibili.

> **Nota** Non tutte le opzioni di stile sono disponibili per ogni tipo di grafico.

- Visualizzazione degli assi
- Formato serie di dati
- Visualizzazione eccezioni
- Opzioni di misurazione
- Opzioni griglia
- Opzioni titolo
- Opzioni titolo KPI
- Opzioni di classificazione KPI
- Legenda
- Opzioni grafico a torta
- Gamme

- Styling
- Stile tabella
- Titoli

Visualizzazione degli assi

Il controllo Axis Display include strumenti per la configurazione degli assi X e Y. È possibile configurare più assi.

Asse X

Campo	Descrizione
Asse X	Mostra o nasconde l'asse X nel grafico. I controlli vengono visualizzati solo se si sceglie di visualizzare l'asse. **Colore**: selezionare il colore in cui vengono visualizzati l'asse X e le relative etichette. **Segni** di graduazione: selezionare questa casella di controllo per visualizzare i segni di graduazione accanto alle etichette degli assi. **Linee** griglia: selezionare questa casella di controllo per visualizzare le linee della griglia dell'asse X verticale all'interno del grafico.
Titolo	Mostra o nasconde un titolo per i dati dell'asse X. I controlli vengono visualizzati solo se si sceglie di visualizzare il titolo. **Casella** di testo: immettere il titolo dell'asse X. **Carattere**: selezionare il carattere e la dimensione del carattere per il titolo dell'asse X. Se si sceglie **Ereditato**, viene utilizzato il tipo di carattere selezionato nella sezione Stile. **Orientamento**: consente di scegliere l'angolo di orientamento del titolo dell'asse X. L'impostazione predefinita è **0** (nessun angolo).
Etichette	**Etichette**: selezionare se e come visualizzare le etichette dell'asse X. Il valore predefinito, **Auto**, imposta le etichette verticalmente. Se si seleziona **On**, le etichette

Campo	Descrizione
	sono impostati orizzontalmente. Se si seleziona **Disattivato**, non vengono visualizzate etichette. **Carattere**: selezionare il carattere e la dimensione del carattere per le etichette dell'asse X. Se si sceglie **Ereditato**, viene utilizzato il tipo di carattere selezionato nella sezione Stile.

Asse Y (primario, secondario, 3 e 4)

Alcuni grafici possono avere più assi Y. In tal caso, ci saranno più selettori dell'asse Y mostra/nascondi. I campi per configurare questi assi sono gli stessi per ciascuno.

Campo	Descrizione
Asse Y (primario, secondario, 3 e 4)	Mostra o nasconde l'asse Y nel grafico. I controlli vengono visualizzati solo se si sceglie di visualizzare l'asse. **Colore**: selezionare il colore in cui vengono visualizzati l'asse Y e le relative etichette. **Colore** serie: selezionare il colore in cui viene visualizzata la serie dell'asse Y. **Segni** di graduazione: selezionare questa casella di controllo per visualizzare i segni di graduazione accanto alle etichette degli assi. **Linee** griglia: selezionare questa casella di controllo per visualizzare le linee orizzontali della griglia dell'asse Y all'interno del grafico. **Min**: imposta il valore minimo per l'asse. **Max**: imposta il valore massimo per l'asse. **Intervallo di graduazione**: imposta il valore degli incrementi da utilizzare sull'asse. **Zecche** minori: determina il numero di segni di graduazione visualizzati tra ciascun intervallo di graduazione numerato sull'asse.
Titolo	Mostra o nasconde un titolo per i dati dell'asse Y. I controlli vengono visualizzati solo se si sceglie di visualizzare il titolo.

Campo	Descrizione
	Casella di testo: immettere il titolo dell'asse Y. **Carattere**: selezionare il carattere e la dimensione del carattere per il titolo dell'asse X. Se si sceglie **Ereditato**, viene utilizzato il tipo di carattere selezionato nella sezione Stile. **Orientamento**: consente di scegliere l'angolo di orientamento del titolo dell'asse Y. L'impostazione predefinita è **270** (laterale).
Etichette	**Etichette**: selezionare se e come visualizzare le etichette dell'asse Y. Il valore predefinito, **Auto**, imposta le etichette orizzontalmente. Se si seleziona **Attivato**, le etichette vengono impostate orizzontalmente. Se si seleziona **Disattivato**, non vengono visualizzate etichette. **Carattere**: selezionare il carattere e la dimensione del carattere per le etichette dell'asse Y. Se si sceglie **Ereditato**, viene utilizzato il tipo di carattere selezionato nella sezione Stile. **Formato**: selezionare il formato per le etichette dell'asse Y. Per impostazione predefinita, questo valore è impostato su **Auto**, in cui viene rilevato automaticamente il formato del testo dell'etichetta. Altrimenti, scegli un simbolo di valuta o una percentuale.

Formato serie di dati

Il controllo Data Series Format consente di personalizzare il colore e la spaziatura di categorie e serie.

Nota Non tutti i controlli sono disponibili per ogni opzione del grafico.

Campo	Descrizione
Tutte le serie	**Spaziatura barra**: determina la quantità di spazio tra categorie e serie nel grafico.
<Misura specificata>	**Asse**: selezionare l'asse da formattare. **Colore**: consente di scegliere il colore per gli indicatori del grafico a barre/colonne/linee/dispersione sull'asse specificato. Per i grafici ad area, questo determina anche

Campo	Descrizione
	Il colore dell'area sotto la linea. **Larghezza** linea: scegliere la larghezza della linea visualizzata nel grafico. **Marcatori**: scegliere il tipo di indicatore per rappresentare ogni singolo punto dati. **Dimensione** marcatore: consente di scegliere la dimensione del marcatore selezionato. **Tipo**: consente di scegliere come visualizzare i dati come colonna, linea o linea curva.
Etichette dati	Mostra o nasconde le etichette dati nel grafico. Queste etichette vengono visualizzate alla fine di barre o colonne o accanto agli indicatori di dati. I controlli vengono visualizzati solo se si sceglie di visualizzare le etichette. **Etichette**: scegli di attivare o disattivare le etichette dati. **Carattere**: selezionare il carattere, la dimensione e il colore del carattere in cui visualizzare il testo dell'etichetta. Se si sceglie **Ereditato**, viene utilizzato il tipo di carattere selezionato nella sezione Stile. **Formato**: scegliere il formato delle etichette. Se si seleziona **Auto**, il formato è determinato dalla misura. **Layout**: consente di scegliere la modalità di visualizzazione delle etichette: diritte, a capo, troncate o angolate.

Visualizzazione eccezioni

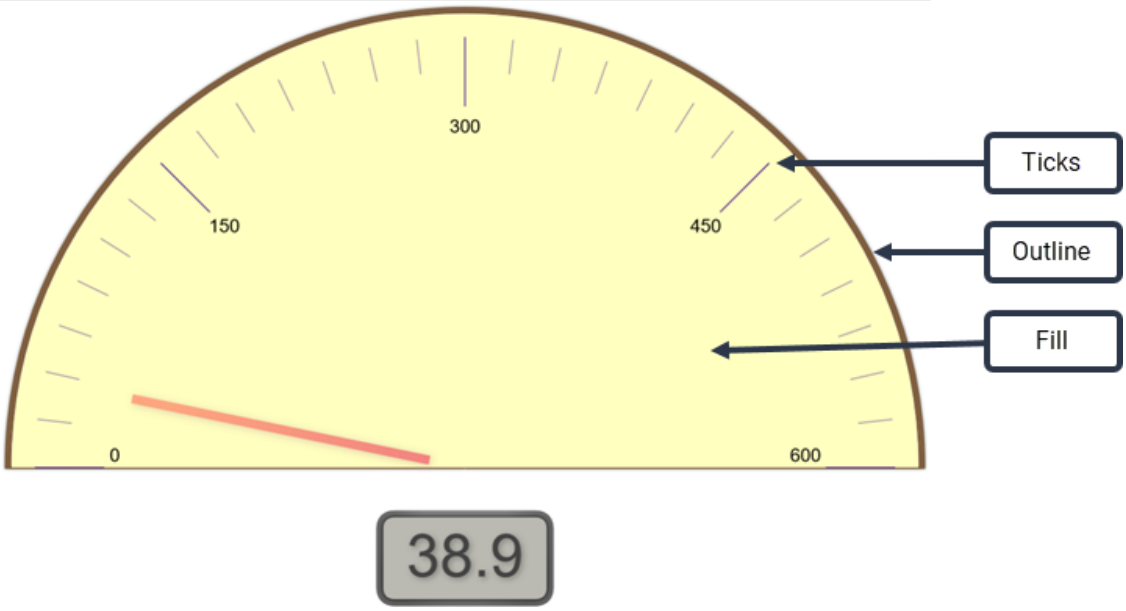
Il controllo Visualizzazione eccezioni consente di configurare la modalità di visualizzazione di un risultato senza dati nel report.

Campo	Descrizione
Visualizzazione	**Selezionare Icona e testo** (impostazione predefinita) o **Testo** dall'elenco a discesa. Se si sceglie Icona e Testo, viene visualizzato un grafico a barre blu con il

Cam	Descrizione
	Messaggio di testo desiderato, come questo: Se si sceglie Testo, viene visualizzato solo il messaggio di testo configurato.
Testo	Immettere la stringa di testo che si desidera visualizzare se non sono presenti dati.
Carattere	Selezionare il carattere, lo stile, la dimensione e il colore del carattere in cui visualizzare il testo. Se si sceglie **Ereditato**, viene utilizzato il tipo di carattere selezionato nella sezione Stile.

Opzioni di misurazione

La sezione Opzioni misuratore consente di personalizzare il grafico del misuratore.



NOTA Un indicatore può includere anche indicatori di intervallo. Questa operazione viene configurata utilizzando il controllo Intervalli .

Campo	Descrizione
Colori	Fare clic sulla casella per aprire la tavolozza dei colori. **Contorno**: scegliere il colore per il contorno del misuratore. **Riempimento**: consente di scegliere il colore per la superficie dell'indicatore. **Zecche:** scegli il colore per i segni di graduazione dell'indicatore.
Dimensioni	**Contorno**: consente di configurare la larghezza dell'arco che delinea il misuratore. **Ago**: configurare la larghezza dell'ago.

Opzioni griglia

Il controllo Opzioni griglia consente di personalizzare il colore applicato allo sfondo della griglia e alle linee della griglia.

Campo	Descrizione
Colore sfondo	Fare clic sulla casella per scegliere un colore per lo sfondo della griglia dall'elenco Tavolozza.
Colore linea	Fare clic sulla casella per scegliere un colore per le linee della griglia dalla tavolozza dei colori .

Opzioni titolo

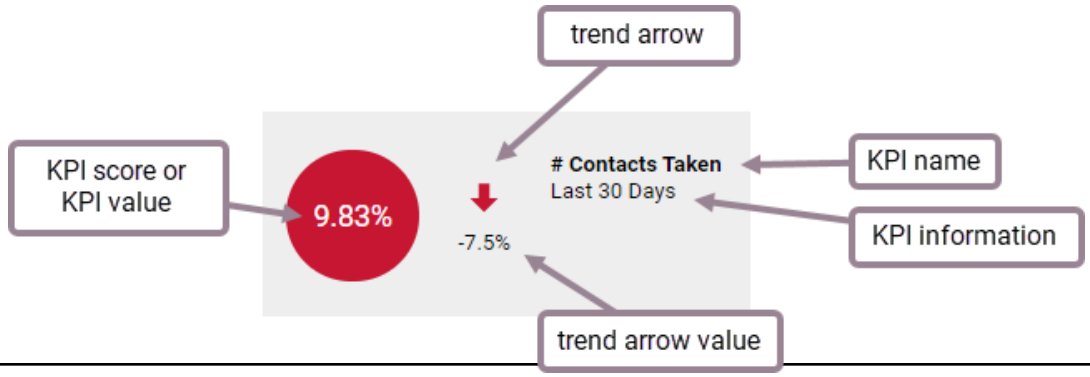
Il controllo Opzioni titolo consente di personalizzare l'aspetto del titolo e, se lo si desidera, di includere i limiti superiore e inferiore del valore.

Campo	Descrizione
Carattere del titolo	Selezionare il carattere, lo stile, la dimensione e il colore del carattere da visualizzare il titolo. Se si sceglie **Ereditato**, vengono utilizzati il carattere e lo stile del carattere selezionati nella sezione Stile. Se si seleziona **Auto** per la dimensione del carattere, il carattere viene ridimensionato per adattarlo allo spazio disponibile.

Cam	Descrizione
	Fare clic sulla casella del colore per selezionare un colore per il testo del titolo. Per impostazione predefinita, è **selezionata l'opzione Usa colore** ereditato. È necessario deselezionare questa casella di controllo per selezionare un colore personalizzato.
Dimensione massima	Consente di specificare una dimensione massima per il carattere del titolo. Se si seleziona una dimensione specifica del carattere del titolo, per impostazione predefinita questo campo è **Nessuno**. Se si seleziona **Auto** per la dimensione del carattere del titolo, è possibile specificare una dimensione massima.
Mostra limiti	Mostra o nasconde i limiti di intervallo minimo e massimo per il valore del titolo. Questi valori vengono impostati nel controllo Intervalli . Se si sceglie di visualizzare i limiti, è possibile specificare il carattere, lo stile, la dimensione e il colore del carattere per il testo dei limiti. Per impostazione predefinita, vengono utilizzati il carattere e lo stile del carattere selezionati nella sezione Stile. Se si seleziona **Auto** per la dimensione del carattere, il carattere viene ridimensionato per adattarlo allo spazio disponibile. Fare clic sulla casella del colore per selezionare un colore per il testo dei limiti. Per impostazione predefinita, è **selezionata l'opzione Usa colore** ereditato. È necessario deselezionare questa casella di controllo per selezionare un colore personalizzato.

Opzioni titolo KPI

Il controllo Opzioni titolo KPI consente di visualizzare o nascondere le informazioni su un indicatore KPI.



Cam	Descrizione
Visualizzazione del titolo	Scegliere di visualizzare il punteggio KPI o il valore KPI nel cerchio colorato. Ulteriori dettagli sul punteggio o sul valore KPI possono essere visualizzati passando il mouse sul numero. Il colore del cerchio è configurato nel modello di dati e non è possibile personalizzare per i propri report. Il cerchio può essere rosso, giallo o verde, a seconda del valore dell'indicatore KPI.
Mostra nome KPI	Mostra o nascondi il nome del KPI.
Mostra informazioni KPI	Visualizzare o nascondere le informazioni sull'indicatore KPI.
Mostra freccia tendenza	Mostra o nascondi una freccia che indica la

tendenza KPI. Mostra valore freccia tendenza Visualizzare o

nascondere il valore di tendenza KPI.

Opzioni di classificazione KPI

Il controllo Opzioni classificazione KPI consente di visualizzare o nascondere le informazioni su più indicatori KPI.

Campo	Descrizione
Visualizzazione del titolo	Scegliere di visualizzare il punteggio KPI o il valore KPI nel cerchio colorato. Ulteriori dettagli sul punteggio o sul valore KPI possono essere visualizzati all'indirizzo:

Campo	Descrizione
	passando il mouse sopra il numero. Il colore del cerchio è configurato nel modello di dati e non è possibile personalizzare per i propri report. Il cerchio può essere rosso, giallo o verde, a seconda del valore dell'indicatore KPI.
Mostra nome KPI	Mostra o nascondi il nome del KPI.
Mostra informazioni KPI	Visualizzare o nascondere le informazioni sull'indicatore KPI.
Mostra freccia tendenza	Mostra o nascondi una freccia che indica la
tendenza KPI. Mostra valore freccia tendenza	Visualizzare o nascondere il valore di tendenza KPI.

Legenda

Il controllo Legenda consente di configurare la posizione della legenda del grafico (la spiegazione della metrica rappresentata da un colore) e la dimensione del tipo di carattere della legenda.

Campo	Descrizione
Posizione	Selezionare la posizione in cui viene visualizzata la legenda, in alto, in basso o a destra del grafico. Se si sceglie di posizionarlo nella parte superiore o inferiore del grafico, la legenda è disposta orizzontalmente; Se si sceglie di posizionarlo sul lato destro, è disposto verticalmente. È anche possibile selezionare **Nessuno** in modo che non venga visualizzata alcuna legenda.
Dimensioni	Scegliere la dimensione in punti per il carattere della legenda.

Opzioni grafico a torta

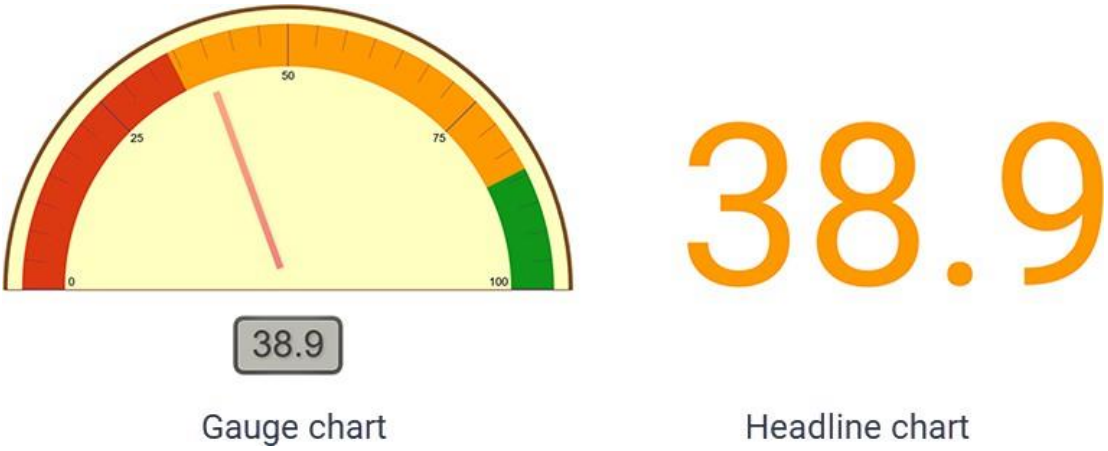
Il controllo Opzioni grafico a torta consente di configurare le etichette applicate al grafico a torta.

Campo	Descrizione
Mostra etichette	Scegli di mostrare o nascondere le etichette. Se si seleziona **Auto**, l'etichetta La posizione non può essere modificata. Se si seleziona **Attivato**, tutte le opzioni possono

Cam	Descrizione
	da configurare.
Sommario	Scegliere le informazioni da visualizzare sull'etichetta.
Colore	Selezionare il colore per il testo dell'etichetta.
Dimensioni	Configurare la dimensione in punti del testo dell'etichetta.
Posizione	Selezionare la posizione del testo dell'etichetta rispetto al bordo del grafico a torta. ▪ Se la posizione selezionata è 1.1 o superiore, l'etichetta viene visualizzata al di fuori del bordo del grafico a torta. ▪ Se la posizione selezionata è 1, l'etichetta viene visualizzata all'esterno ma tocca quasi il bordo del grafico a torta. ▪ Se la posizione selezionata è minore di 1, l'etichetta viene visualizzata all'interno del bordo del grafico a torta.

Gamme

Il controllo Intervalli consente di personalizzare i valori e i colori utilizzati per indicare gli intervalli. Questo controllo si applica ai grafici a indicatori e headline, come illustrato nel grafico seguente:



Nei grafici del misuratore, l'intervallo è indicato come una banda colorata sul misuratore. Nei grafici a titolo, l'intervallo è indicato dal colore applicato al titolo.

Campo	Descrizione
Minimo	Impostare il valore più basso da includere nel grafico. Questo valore viene visualizzato in Opzioni titolo se l'opzione Mostra limiti del controllo è attivata.
Basso	Impostare il valore che separa l'intervallo basso dall'intervallo medio.
Alto	Impostare il valore che separa l'intervallo medio dall'intervallo alto.
Massimo	Impostare il valore più alto da includere nel grafico. Questo valore viene visualizzato in Opzioni titolo se l'opzione Mostra limiti del controllo è attivata.
Casella di controllo Colori imposta	Selezionare questa casella di controllo per abilitare gli intervalli nel grafico. Se si Valori dell'intervallo e questa casella di controllo è deselezionata, gli intervalli non entreranno in vigore nel grafico.
Caselle di selezione dei colori	Scegli i colori che vuoi rappresentare gli intervalli che hai Configurato. Notare la posizione delle caselle colorate; Sono posizionati tra i due valori che fungono da valore di gamma inferiore e superiore che il colore deve rappresentare. Per impostazione predefinita, i colori sono rosso per valori bassi, gialli per valori medi e verdi per valori alti. Puoi personalizzare i colori in base a quelli di tua scelta.

Styling

Il controllo Stile consente di configurare il tipo di carattere predefinito e il colore di sfondo utilizzati nel grafico.

Campo	Descrizione
Testo	Selezionare il carattere, lo stile del carattere e il colore in cui visualizzare il testo nel grafico. Fare clic sulla casella del colore per selezionare un colore per il testo.
Colore sfondo	Fare clic sulla casella del colore per scegliere il colore di sfondo da utilizzare in il grafico.

Stile tabella

Il controllo Stile tabella consente di personalizzare intestazioni e righe di tabella.

Cam	Descrizione
Caratteri testo della tabella.	**Dimensione** carattere tabella: consente di scegliere la dimensione in punti per tutto il **Intestazioni** di riga: scegli uno stile e un colore di carattere per le intestazioni di riga. Se si sceglie **Ereditato**, viene utilizzato lo stile selezionato nella sezione Stile. **Intestazioni di** colonna: scegliere uno stile e un colore del carattere per le intestazioni di colonna. Se si sceglie **Ereditato**, viene utilizzato lo stile selezionato nella sezione Stile. **Celle**: scegliere uno stile e un colore del carattere per le singole celle della tabella. Se si sceglie **Ereditato**, viene utilizzato lo stile selezionato nella sezione Stile. **Raggruppamenti**: scegli uno stile e un colore di carattere per i raggruppamenti. Se si sceglie **Ereditato**, viene utilizzato lo stile selezionato nella sezione Stile.
Colori riga.	**Intestazioni di** riga: consente di modificare il colore di sfondo per le intestazioni di **Intestazioni di** colonna: consente di modificare il colore di sfondo per le intestazioni di colonna. **Celle**: consente di modificare il colore di sfondo per le celle della tabella.
Larghezze delle colonne riga.	**Intestazioni** di riga: consente di impostare la larghezza in pixel delle intestazioni di **Intestazioni** di colonna: consente di impostare la larghezza in pixel delle intestazioni di colonna. **Nota** Non è possibile impostare singole intestazioni di riga o colonna su larghezze specifiche. Tutte le intestazioni di riga e colonna sono impostate sulla stessa Larghezza con questo controllo.
Altezza intestazione colonna	**Numero di righe**: imposta l'altezza della riga dell'intestazione di colonna in termini di altezza della riga. Ad esempio, se si imposta questa opzione su 2, la riga dell'intestazione di colonna sarà alta due righe.

Campo	Descrizione
Posizione	**Orizzontale**: impostare la posizione orizzontale della tabella nella finestra del visualizzatore di report. **Verticale**: consente di impostare la posizione verticale della tabella nella finestra del visualizzatore di report.

Titoli

Il controllo Titoli consente di personalizzare il titolo del report, il sottotitolo del report e il testo totale.

Campo	Descrizione
Mostra titolo	Attiva e disattiva il titolo del grafico. Il titolo è posizionato sopra il grafico. Quando questa opzione è attivata, vengono visualizzate le opzioni di configurazione: **Font** titolo: selezionare il carattere, lo stile, la dimensione e il colore in cui visualizzare il titolo del grafico. Se si sceglie **Ereditato**, vengono utilizzati il carattere e lo stile del carattere selezionati nella sezione Stile. **Allineamento**: scegli un allineamento per il titolo del grafico. **Fungi da collegamento ipertestuale di zoom/modifica nei dashboard**: selezionare questa casella di controllo per rendere il titolo del grafico un collegamento ipertestuale che apre il grafico per una visualizzazione dettagliata.
Mostra sottotitoli	Attiva e disattiva il sottotitolo del grafico. Il sottotitolo è posizionato sotto il grafico. Quando questa opzione è attivata, vengono visualizzate le opzioni di configurazione: **Carattere** sottotitoli: selezionare il carattere, lo stile, la dimensione del carattere e il colore in cui visualizzare il sottotitolo del grafico. Se si sceglie **Ereditato**, vengono utilizzati il carattere e lo stile del carattere selezionati nella sezione Stile. **Allineamento**: scegli un allineamento per il sottotitolo del grafico.
Modifica testo totale	predefinito

Cam	Descrizione
	Consente di sostituire il testo totale predefinito con una stringa di testo personalizzata. Immettere la stringa di testo personalizzata nella casella di testo.

Configurare l'ordinamento predefinito del report

È possibile configurare la **modalità di ordinamento predefinito delle informazioni nel report nella scheda Ordinamento** del pannello Domanda. È possibile ordinare per dati o per categorie, ma non per entrambi.

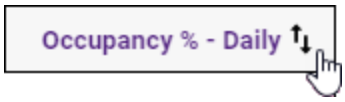
Ordinamento dei dati

Il controllo Ordinamento dati consente di configurare per impostazione predefinita il modo in cui una colonna viene ordinata nella tabella. È possibile configurare una sola colonna.

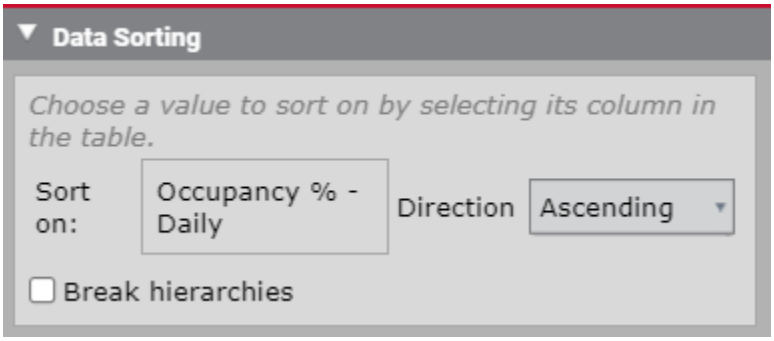
Anche se si imposta una direzione di ordinamento predefinita, chiunque visualizzi la tabella può invertire l'ordinamento facendo clic sulla freccia di ordinamento nell'intestazione della colonna. Questo controllo imposta solo la direzione di ordinamento predefinita.

Configurare la direzione di ordinamento predefinita di una colonna

1. In un report con un tipo di vista tabella, selezionare la **scheda Ordinamento** nel pannello Domanda.
2. Nel riquadro di anteprima del report passare il puntatore del mouse sull'intestazione della colonna in base alla quale si desidera ordinare la tabella finché non vengono visualizzate le frecce di ordinamento.



3. Fare clic sulle frecce di ordinamento. Il primo clic produce un ordinamento crescente (freccia verso l'alto). Fare nuovamente clic per modificare l'ordinamento in decrescente (freccia verso il basso). La scelta dell'ordinamento si riflette nei campi di controllo Ordinamento dati.



4. È possibile modificare la direzione dell'ordinamento utilizzando il **campo a discesa Direzione** o facendo nuovamente clic sulla freccia di ordinamento nell'intestazione della colonna.

5. (Opzionale) Selezionare la casella di controllo Interrompi gerarchie per applicare questo ordinamento all'intera tabella indipendentemente da altri raggruppamenti.

Eliminare la direzione di ordinamento predefinita di una colonna

- Nel controllo Ordinamento dati selezionare **Nessuno** dal **campo Direzione** per rimuovere una direzione di ordinamento predefinita da una colonna.

Ordinare una categoria

Il controllo Ordinamento categorie consente di ordinare i membri di un gruppo e designare determinati membri come eccezioni all'ordinamento in modo che vengano visualizzati all'inizio dell'elenco.

> **Nota** Il controllo Ordinamento dati deve essere impostato su **Nessuno** per poter configurare qualsiasi elemento nel controllo Ordinamento categoria.

Configurare l'ordine di ordinamento predefinito di una categoria

1. In un report con un tipo di vista tabella, selezionare la **scheda Ordinamento** nel pannello Domanda.
2. Nel controllo Ordinamento categorie vengono elencate tutte le categorie (raggruppamenti) disponibili. Individuare la categoria di cui si desidera configurare la direzione di ordinamento.
3. Selezionare la direzione di ordinamento dall'elenco **a discesa Campo di ordinamento** .

Impostazione di un'eccezione

Il **pulsante Eccezioni** consente di rimuovere uno o più membri di una categoria dall'ordine di ordinamento crescente o decrescente configurato nel campo Ordinamento. Qualsiasi membro designato come eccezione rimane in cima alla lista.

Impostare eccezioni all'ordine di ordinamento della categoria

1. Fai clic su **Scegli eccezioni**. Viene visualizzata la **finestra di** dialogo Scegli eccezioni di ordinamento.
2. Deselezionare la **casella di controllo Tutti i valori** e quindi selezionare uno o più membri della categoria che si desidera impostare come eccezioni.
3. Fai clic su **Applica**.

Creare un dashboard

Una dashboard è una raccolta di pannelli, ovvero report, elenchi, immagini, widget e pagine Web, che condividono un tema o un focus comune e possono fornire un quadro generale di una situazione aziendale. I dashboard vengono generalmente creati per tenere traccia delle modifiche aziendali, osservare i segnali di avvertimento o monitorare i progressi.

BEST PRACTICE Prima di creare una dashboard, è necessario conoscere il contenuto che si desidera inserire e come verrà organizzato tale contenuto. I report che si desidera includere dovrebbero già avere
è stato creato. Potresti voler abbozzare il design del dashboard prima di iniziare in modo da avere un piano da seguire.

Creare un nuovo dashboard

1. Nella pagina del browser risorse Esplora dati **fare clic sul** pulsante Nuovo dashboard **.** La finestra di progettazione del dashboard viene aperta con il controllo dashboard visibile. La finestra di progettazione del dashboard consente di aggiungere tutti gli elementi che costituiscono la nuova dashboard. Ha una griglia per aiutarti ad allineare e disporre i pannelli.
2. **Nel controllo** dashboard fare clic su **Impostazioni pagina**. Immettere un nome per il nuovo dashboard nel **Titolo** E fare clic su **Salva**.

   La vista della finestra di progettazione del dashboard viene chiusa e viene visualizzato il nuovo dashboard con il titolo nell'angolo superiore sinistro. Ora è anche elencato nell'elenco dei dashboard del browser risorse.

Modificare il nuovo dashboard

1. Se il nuovo dashboard è stato appena salvato con un nome, questo è già visualizzato sullo schermo. Se non ci si è lavorati di recente, individuarlo nell'elenco dei report nella pagina del browser delle risorse.
2. Fare clic su **Modifica dashboard** nell'angolo superiore destro del dashboard per aprire la finestra di progettazione del dashboard.

   A questo punto è possibile aggiungere contenuto al dashboard utilizzando il controllo Dashboard.

Informazioni sul controllo dashboard

Il controllo dashboard consente di aggiungere vari tipi di contenuto a un dashboard e di configurarne l'aspetto. Include 4 controlli.

Controllo Aggiungi pannelli

Il controllo Aggiungi pannelli è il modo principale per aggiungere contenuto al dashboard. Un pannello è un contenitore per tipi specifici di contenuto:

- Pannelli contenuto: elenchi, report e pagine Web
- Applicazione di stili ai pannelli: immagini e testo
- Controlli dei parametri: selezione membri compatta, selezione membri, immissione numerica, immissione testo e selezione periodo di tempo
- Widget WFM e QM

Controllo dei parametri

Il controllo Parametri collega ("associa") un pannello di controllo dei parametri al report influenzato dal controllo dei parametri. Ad esempio, se si dispone di un report contenente dati per più agenti, è possibile collegare un controllo parametro di selezione membri a tale report in modo da poter selezionare i dati dell'agente da visualizzare nel dashboard.

Controllo impostazioni griglia

Il controllo Impostazioni griglia consente di modificare la griglia nella finestra di progettazione del dashboard. È possibile aggiungere o rimuovere righe e colonne e modificare la spaziatura tra le linee della griglia.

Controllo delle impostazioni della pagina

Il controllo Impostazioni pagina consente di configurare l'aspetto del dashboard. È possibile configurare l'intestazione, il piè di pagina, i bordi, lo sfondo e una barra di navigazione per la parte superiore della dashboard.

Aggiungere un pannello

I pannelli sono contenitori posizionati nella griglia di una dashboard. Esistono diversi tipi di pannelli. I pannelli Pagina Web, Elenco, Testo e Immagine visualizzano informazioni esterne alla funzionalità Esplora dati, mentre i pannelli Report, Parametro e Widget configurano e visualizzano le informazioni generate da Esplora dati.

In un pannello di report viene visualizzato il grafico o la tabella configurati in Progettazione report. Un pannello dei parametri visualizza filtri specifici per i report. È possibile collegare un pannello dei parametri a un pannello del report e utilizzare il pannello dei parametri per filtrare le informazioni visualizzate nel pannello del report. Ad esempio, un report che visualizza informazioni per un gruppo potrebbe essere collegato a un pannello dei parametri di selezione membri. Dal pannello Selettore membri, è possibile filtrare le informazioni nel grafico per visualizzare le informazioni relative a ciascun membro del team.

PROCEDURA CONSIGLIATA Per creare un parametro per un pannello di report, creare sia il pannello del report che il pannello dei parametri prima di impostare il parametro.

Aggiungere un pannello del report al dashboard

1. Fare clic su **Aggiungi pannelli** nella finestra di dialogo Controllo dashboard.
2. Fare clic sul **pulsante Aggiungi report** , quindi fare clic nella griglia e trascinare per disegnare una casella e impostare la posizione e le dimensioni del pannello.
3. Fare clic su **Modifica**, quindi selezionare **Proprietà** dall'elenco a discesa nel pannello per configurare le proprietà del pannello. Viene visualizzata la finestra di dialogo Proprietà report.
4. **Nella scheda Selezione** , scegliere un report da visualizzare nel pannello.

Aggiungere un pannello dei parametri al dashboard

1. Fare clic su **Aggiungi pannelli** nella finestra di dialogo Controllo dashboard.

2. Selezionare il tipo di parametro dalla sezione Controlli parametri.

3. Fare clic all'interno della griglia e trascinare per disegnare il contorno del pannello dei parametri.

Aggiungere un pannello widget

I pannelli widget forniscono un riepilogo e una visualizzazione dettagliata delle statistiche sulle prestazioni del contact center per gli ultimi dodici mesi per agente, team e gruppo. I riepiloghi vengono visualizzati sotto forma di diagrammi a barre e grafici.

Personalizzare un widget Esplora dati

Quando si sposta il puntatore sulla barra degli strumenti di un widget, il pulsante di configurazione del widget diventa disponibile. Se si fa clic su questo pulsante, si apre un pannello di roll-out contenente le impostazioni dei widget configurabili. Una volta applicate le modifiche alle impostazioni, le modifiche persistono ogni volta che si accede. Per nascondere le impostazioni del widget, fare di nuovo clic sull'icona.

Prerequisiti

Sono necessarie le autorizzazioni corrette per visualizzare e modificare i widget. Le autorizzazioni richieste variano in base al widget. Consultare

Gestire ruoli e autorizzazioni .

Posizione della pagina

Pagina iniziale > modifica dashboard > aggiungere pannelli > WFM widget o widget QM

> **Nota** È necessaria l'autorizzazione Esplora dati per accedere alla scheda Esplora dati. Con questa autorizzazione, è disponibile il seguente percorso alternativo:
> Esplora dati > Nuovo dashboard o dashboard (nell'elenco Dashboard) > aggiungere pannelli > WFM widget o widget QM

Procedure

Aggiungere un widget alla dashboard

1. Passare alla dashboard.
2. Fare clic su **Aggiungi pannelli**.
3. Selezionare il widget desiderato.
4. Fare clic all'interno della griglia e trascinare per disegnare il contorno del pannello dei parametri.
5. Fai clic su **Salva**. Viene visualizzata la **pagina Anteprima dashboard** .
6. Fai clic sull'icona **Impostazioni** (l'ingranaggio nell'angolo in alto a destra del widget).
7. Configurare i campi disponibili come desiderato.

> **NOTA** I campi variano a seconda del widget. Vedere le descrizioni dei campi seguenti per ulteriori informazioni su tutti i campi potenziali.

8. Fai clic su **Applica**.

Modificare un widget

1. Fai clic sull'icona **Impostazioni** (l'ingranaggio nell'angolo in alto a destra del widget) mentre sei **nella pagina Anteprima dashboard** .
2. Modificare i campi disponibili come desiderato.
3. Fai clic su **Applica**.

Descrizioni dei campi

I campi che possono essere visualizzati nel pannello sono elencati di seguito. Solo i campi che si applicano a un widget specifico vengono visualizzati nel pannello di quel widget.

Campo	Descrizione
Agente	Il nome dell'agente. L'impostazione predefinita per questo campo dipende dal ruolo: ▪ Se sei un agente e il tuo ruolo ha un ambito limitato, il tuo nome viene visualizzato in questo campo e il campo è disabilitato ▪ Se il ruolo ha un ambito più ampio, questo campo è abilitato ed è possibile scegliere un agente dall'elenco a discesa ▪ Se sei un agente e il tuo ruolo ha un ambito più ampio, il tuo nome viene visualizzato in questo campo e puoi scegliere un agente dall'elenco a discesa
Intervallo	Intervallo di date per le informazioni storiche. L'intervallo predefinito è: ▪ Otto giorni per le prestazioni della coda di servizio ▪ Un mese per le percentuali degli agenti, il tempo medio per chiamata, le chiamate all'ora degli agenti, il volume delle chiamate, il tempo dell'agente, le distribuzioni del tempo degli agenti, i totali del tempo degli agenti e le statistiche vocali ▪ Gli ultimi sei mesi per i totali dei contatti, le medie di valutazione e gli intervalli di valutazione

Campo	Descrizione
Grafico	Il tipo di grafico che si desidera visualizzare in questo widget.
Modulo di valutazione	Il tipo di modulo di valutazione o il nome di un modulo di valutazione specifico.
Gruppo	Nome del gruppo. L'impostazione predefinita è determinata dal ruolo.
Team	Nome del team. L'impostazione predefinita è determinata dal ruolo.
Raggruppa per	Come vengono raggruppate le date. L'impostazione predefinita è Giorno.
Serie 1–8	Gli elementi di dati che si desidera visualizzare in questo widget. Ogni widget contiene un insieme univoco di elementi di dati e il numero di elementi di dati varia a seconda del widget.
Coda di servizio	Nome della coda di servizio. Questo campo viene visualizzato solo per Supervisori.
Traguardo	Obiettivo per la coda del servizio selezionata. Selezionare la casella di controllo per visualizzare l'obiettivo.
Bande 1–4	Le bande determinano il numero di stelle visualizzate nel campo Punteggio. Per il punteggio basato sulla percentuale, le bande utilizzano numeri interi da 0– 100. Il valore predefinito per ciascuna banda è il seguente: ▪ Fascia 1 = 20 ▪ Fascia 2 = 40 ▪ Fascia 3 = 60 ▪ Fascia 4 = 80 **ESEMPIO** Se l'agente ha ottenuto un punteggio pari o superiore a 61, nel campo Punteggio vengono visualizzate quattro stelle. Se l'agente ottiene un punteggio compreso tra 41 e 60, tre stelle Appaiono nel campo Punteggio. Per il punteggio basato sui punti, le bande usano numeri interi. Il minimo

Campo	Descrizione
	Il valore per questo intervallo è determinato dal totale di tutti i valori minimi assegnati alle domande. Il valore massimo per questo intervallo è determinato dal totale di tutti i valori massimi assegnati alle domande.
Chiave metadati	Metadati associati al punteggio. L'elenco a discesa Visualizza tutte le chiavi di metadati definite. I metadati visualizzati in questo elenco a discesa sono definiti dall'amministratore. Il valore predefinito = All. Selezionare una chiave di metadati e un valore per filtrare i punteggi in base a valori di metadati specifici.
Valore dei metadati	Valore associato alla chiave dei metadati. I caratteri jolly sono sostenuto. Il carattere jolly asterisco (*) rappresenta un numero qualsiasi di caratteri e il carattere jolly con punto interrogativo (?) rappresenta un carattere.

Argomenti correlati

- Gestire ruoli e autorizzazioni
- Creare un dashboard
- Aggiungere un pannello

Widget QM disponibili

I seguenti widget contengono statistiche per QM.

- Widget Avanzamento obiettivo contatto
- Widget Totali contatti
- Widget Migliori performer attuali
- Widget Medie di valutazione
- Widget Intervalli di valutazione

- Widget Gamification Score
- Widget Evals recenti eseguiti
- Widget Valutazioni recenti
- Widget Registrazione sondaggi

Prerequisiti

- È necessaria l'autorizzazione Visualizza QM dashboard per visualizzare i propri dati.
- È necessaria l'autorizzazione Amministra dashboard per modificare i dashboard. Vedere Gestione di ruoli e autorizzazioni .

Posizione della pagina

Esplora dati > Nuovo dashboard o dashboard (nell'elenco Dashboard) > Aggiungi pannelli > QM

widget Homepage > Modifica dashboard > Aggiungi pannelli > QM widget

Widget Avanzamento obiettivo contatto

Il widget Avanzamento obiettivo di contatto visualizza lo stato di completamento corrente delle valutazioni, calibrazioni e revisioni degli obiettivi di contatto. È possibile scegliere di visualizzare i dati per tutti gli obiettivi attivi per un singolo valutatore o per tutti i valutatori per un singolo obiettivo.

Elemento Data	Descrizione
Nome	Nome del valutatore per l'obiettivo corrente.
Stato	Visualizza lo stato di avanzamento come una delle seguenti metriche: ▪ Completate: il numero di attività obiettivo di contatto completate dal valutatore sul totale richiesto. ▪ Rimanenti: il numero di attività obiettivo di contatto rimanenti che il valutatore deve completare.

Widget Totali contatti

Il widget Totali contatti visualizza i totali dei contatti correnti per il gruppo, il team o gli agenti selezionati. I dati visualizzati si basano sui risultati di una specifica scheda di valutazione o tipo di scheda di valutazione. Per ulteriori informazioni su questo report, vedere Grafico dei totali dei contatti.

Widget Migliori performer attuali

Il widget Attuali migliori performer visualizza l'elenco corrente degli agenti con le migliori prestazioni.

Elemento Data	Descrizione
Agente	Nome e cognome dell'agente.
Punteggio	Punteggio basato sulle chiamate valutate che contengono il valore dei metadati specificato per l'intervallo di date specificato. Viene visualizzata una stella per ogni fascia di punteggio. **ESEMPIO** Per il punteggio basato sulla percentuale, nel campo Punteggio vengono visualizzate quattro stelle se il punteggio dell'agente è compreso tra 61 e 80.
Stato ACD	Stato degli agenti ACD. Questo è lo stato del ACD corrente in Gestione della forza lavoro. **Nota** Questo campo viene visualizzato solo se si dispone sia di QM che di WFM.

Widget Medie di valutazione

Il widget Medie di valutazione visualizza le medie di valutazione correnti per il gruppo, il team o gli agenti selezionati.

Widget Intervalli di valutazione

Il widget Intervalli di valutazione visualizza gli intervalli di valutazione correnti per il gruppo, il team o gli agenti selezionati. Visualizza i seguenti elementi di dati.

Elemento Data	Descrizione
Sotto	Il numero di contatti valutati che sono al di sotto delle aspettative.
Incontra	Il numero di contatti valutati che soddisfano le aspettative.
Supera	Il numero di contatti valutati che superano le aspettative.

Widget Gamification Score

Il widget Gamification Score visualizza le metriche basate sulle seguenti categorie di prestazioni:

- Punteggio di qualità QM
- Punteggio di aderenza WFM

Nota Il punteggio di aderenza WFM è disponibile solo quando WFM è attivato.

Nel widget Gamification Score, gli agenti possono vedere il loro livello attuale e i loro progressi verso il livello successivo. Possono scegliere quale categoria di prestazioni visualizzare: QM Quality Score o WFM Adherence Score.

Quando gli agenti configurano il widget Gamification Score, viene visualizzato un badge e una barra di avanzamento. Il badge ha un numero accanto: il badge simboleggia il livello raggiunto dagli agenti e il numero accanto indica il livello che hanno raggiunto per la categoria di prestazioni che hanno selezionato. La barra di avanzamento indica quanto gli agenti sono vicini al livello successivo.

I supervisori e gli amministratori possono configurare il widget Gamification Score per visualizzare un singolo agente (che risulterebbe identico al widget Gamification Score dell'agente) o per visualizzare tutti gli agenti per una specifica categoria di prestazioni.

Il widget Gamification Score visualizza i seguenti elementi di dati.

Elemento Data	Descrizione
Gruppo	Nome del gruppo.
Team	Nome del team.
Agente	Nome e cognome dell'agente.
Distintivo	Il badge che l'agente ha guadagnato, che si basa sul numero di punti che l'agente ha attualmente accumulato.

Widget Evals recenti eseguiti

Il widget Eval recenti eseguiti visualizza i risultati delle valutazioni più recenti eseguite per il gruppo, il team o gli agenti selezionati. È possibile selezionare un modulo di valutazione basato su punti o su percentuale dall'elenco a discesa Modulo di valutazione.

Elemento Data	Descrizione
Ultimo	Il punteggio o il punteggio percentuale per l'ultima valutazione eseguita. Il widget determina l'ultima valutazione in base alla data e all'ora della valutazione.
Ultimi 5	Punteggio medio o percentuale per le ultime cinque valutazioni eseguite. Il widget determina le ultime cinque valutazioni in base alla data e all'ora delle valutazioni.

Widget Valutazioni recenti

Il widget Valutazioni recenti visualizza i risultati delle valutazioni più recenti eseguite da tutti i valutatori per il gruppo, il team o gli agenti selezionati. È possibile selezionare un modulo di valutazione basato su punti o su percentuale dall'elenco a discesa Modulo di valutazione.

> **Nota** Quando un agente passa da un team a un altro, i contatti dell'agente dal team originale e le valutazioni associate a tali contatti, rimangono con il team originale. Contatti e loro
> Le valutazioni della seconda squadra dell'agente rimangono con la seconda squadra.

Elemento Data	Descrizione
Ultimo	Il punteggio o il punteggio percentuale per l'ultima valutazione. Il widget determina l'ultima valutazione in base alla data e all'ora della valutazione.
Ultimi 5	Il punteggio medio o percentuale per le ultime cinque valutazioni. Il widget determina le ultime cinque valutazioni in base alla data e all'ora delle valutazioni.

Widget Registrazione sondaggi

Il widget Sondaggi di registrazione visualizza i risultati dei sondaggi post-chiamata più recenti inviati dai clienti per il gruppo, il team o gli agenti selezionati. È possibile selezionare uno o tutti i moduli del sondaggio dall'elenco a discesa Modulo sondaggio.

Elemento Data	Descrizione
Ultimo	Il punteggio per l'ultimo sondaggio inviato. Il widget determina l'ultimo sondaggio in base alla data e all'ora della risposta al sondaggio.
Ultimi 5	Il punteggio medio del sondaggio per gli ultimi cinque sondaggi inviati. Il widget determina gli ultimi cinque sondaggi in base alla data e all'ora delle risposte al sondaggio.

Widget WFM disponibili

I seguenti widget contengono statistiche per WFM.

- Widget Volumi chiamate agente
- Widget chiamate agente all'ora

- Widget Percentuali agenti
- Widget Distribuzioni tempo agente
- Widget Totali tempo agente
- Widget La mia pianificazione
- Widget aderenza in tempo reale
- Widget prestazioni coda di servizio

Prerequisiti

- È necessaria l'autorizzazione Visualizza WFM dashboard per visualizzare i propri dati.
- Per visualizzare i dati degli agenti nel proprio ambito, sono necessarie le autorizzazioni Visualizza dashboard WFM, Modifica pianificazioni e Visualizza pianificazioni.
- È necessaria l'autorizzazione Amministra dashboard per modificare i dashboard. Vedere Gestione di ruoli e autorizzazioni .

Posizione della pagina

Esplora dati > Nuovo dashboard o dashboard (nell'elenco Dashboard) > Aggiungi pannelli > WFM widget

Homepage > Modifica dashboard > Aggiungi pannelli > WFM widget

Widget Volumi chiamate agente

Il widget Volumi chiamate agente visualizza i volumi di chiamate di un agente per l'intervallo di date selezionato. I dati possono essere raggruppati per giorno o per mese. Se si raggruppano i dati per giorno, l'intervallo è di un mese. Se si raggruppano i dati per mese, è possibile selezionare un intervallo di due, tre, sei o dodici mesi. Passare il puntatore su un punto dati nel grafico per visualizzare una descrizione comando contenente il valore esatto del punto dati. Gli agenti possono visualizzare le proprie chiamate gestite e le chiamate trasferite. I supervisori, gli strumenti di pianificazione o gli amministratori possono visualizzare le chiamate gestite e le chiamate trasferite per gli agenti all'interno del proprio ambito. Per ulteriori informazioni sui campi di questo widget, vedere Personalizzare un widget Esplora dati.

È possibile scegliere di visualizzare i seguenti elementi di dati dall'elenco a discesa Serie:

Chiamate gestite : il numero di contatti gestiti dalla coda del servizio o dall'agente durante l'intervallo.

Chiamate trasferite : il numero di chiamate ACD trasferite dall'agente durante l'intervallo.

NOTA Uno zero nel grafico indica che l'agente ha effettuato l'accesso durante il giorno ma non ha ricevuto chiamate. Nessun dato nel grafico indica che l'agente non ha effettuato l'accesso in quel giorno specifico.

Widget chiamate agente all'ora

Il widget Chiamate agente all'ora visualizza il numero medio di chiamate ACD all'ora gestite da un agente nell'intervallo di date selezionato. I dati possono essere raggruppati per giorno o per mese. Se si raggruppano i dati per giorno, l'intervallo è di un mese. Se si raggruppano i dati per mese, è possibile selezionare un intervallo di due, tre, sei o dodici mesi. Passare il puntatore su un punto dati nel grafico per visualizzare una descrizione comando contenente il valore esatto del punto dati.

Una chiamata viene conteggiata nell'intervallo di pianificazione in cui l'agente risponde. È possibile scegliere di visualizzare l'elemento dati Chiamate all'ora dall'elenco **a discesa Serie** . **Chiamate all'ora** è il numero medio di chiamate ACD all'ora gestite da un agente. Per ulteriori informazioni sui campi di questo widget, vedere Personalizzare un widget Esplora dati.

ESEMPIO Se un agente risponde a una chiamata alle 10:58 e completa la chiamata alle 11:03, tale chiamata viene conteggiata nell'intervallo di pianificazione 10:00–10:59, non nell'intervallo di pianificazione 11:00–11:59.

Widget Percentuali agenti

Il widget Percentuali agenti visualizza il rapporto di occupazione, la percentuale di chiamate a cui è stata data risposta o entrambi per l'intervallo di date selezionato. I dati possono essere raggruppati per giorno o per mese. Se si raggruppano i dati per giorno, l'intervallo è di un mese. Se si raggruppano i dati per mese, è possibile selezionare un intervallo di due, tre, sei o dodici mesi. Passare il puntatore su un punto dati nel grafico per visualizzare una descrizione comando contenente il valore esatto del punto dati.

È possibile scegliere di visualizzare uno o entrambi gli elementi di dati Occupancy % e Utilization % in qualsiasi ordine dal pannello Configurazione widget. **Occupancy %** è la percentuale di tempo trascorso in sessione dall'agente negli stati di gestione dei contatti attivi (ad esempio, nelle chiamate in arrivo, nell'attività di riepilogo, nelle chiamate in uscita). **Utilizzo %** è la percentuale di chiamate offerte a cui l'agente ha risposto. Per ulteriori informazioni sui campi di questo widget, vedere Personalizzare un widget Esplora dati .

Widget Distribuzioni tempo agente

Il widget Distribuzioni tempo agente visualizza il tempo medio trascorso in uno stato ACD specifico per l'intervallo di date selezionato. I dati possono essere raggruppati per giorno o per mese e sono espressi in secondi. Se si raggruppano i dati per mese, è possibile selezionare un intervallo di uno, due, tre, sei o dodici mesi. Passare il puntatore su un punto dati nel grafico per visualizzare una descrizione comando contenente il valore esatto del punto dati.

È possibile scegliere di visualizzare fino a tre dei seguenti elementi di dati in qualsiasi ordine.

Elemento Data	Descrizione

Tempo medio di elaborazione	La quantità media di tempo in cui un agente è stato in ACD stati correlati a

Elemento Data	Descrizione
	Elaborazione di una chiamata. Gli stati ACD inclusi in questa media dipendono da quale dei seguenti ACD utilizza il sistema: ▪ Unified CCE o Unified CCX: la quantità media di tempo in cui un agente è stato negli stati Conversazione, In attesa, Pronto per il lavoro e Lavoro non pronto. ▪ Avaya AACC: la quantità media di tempo in cui un agente è stato negli stati Conversazione, In attesa e Pausa (lavoro). ▪ Avaya CMS: la quantità media di tempo in cui un agente è stato negli stati Conversazione, In attesa e Lavoro dopo chiamata.
Tempo medio di conversazione	La quantità media di tempo in cui un agente è stato in arrivo ACD chiamate, inizia quando si risponde alla chiamata e termina quando la chiamata viene disconnessa, incluso il tempo di attesa.
Tempo medio di attesa	La quantità media di tempo in cui l'agente ha messo in attesa le chiamate, inclusa la sospensione Tempo per trasferimenti e conferenze.
Tempo medio di lavoro	La quantità media di tempo che un agente ha trascorso nello stato di lavoro immediatamente A seguito di una chiamata ACD.
Tempo medio di preparazione	La quantità media di tempo in cui un agente è stato connesso e disponibile per Accettare ACD chiamate.
Tempo medio non pronto	La quantità media di tempo in cui un agente è stato connesso ma non è disponibile per Rispondere alle ACD chiamate.

Widget Totali tempo agente

Il widget Totali tempo agente visualizza il tempo totale trascorso da un agente in stati ACD specifici per l'intervallo di date selezionato. I dati possono essere raggruppati per giorno o per mese per intervalli compresi tra 1 e 12 mesi e sono presentati in formato HH:MM:SS. Passare il puntatore su un punto dati nel grafico per visualizzare una descrizione comando contenente il valore esatto del punto dati.

È possibile scegliere di visualizzare fino a otto dei seguenti elementi di dati in qualsiasi ordine.

Elemento Data	Descrizione
Tempo di elaborazione totale	La quantità totale di tempo in cui un agente è stato in ACD stati correlati all'elaborazione

Elemento Data	Descrizione
	Una chiamata. Gli stati ACD inclusi in questa media dipendono da quale dei seguenti ACD utilizza il sistema: ▪ Unified CCE o Unified CCX: la quantità totale di tempo in cui un agente è stato negli stati Conversazione, In attesa, Pronto per il lavoro e Lavoro non pronto. ▪ Avaya AACC: la quantità totale di tempo in cui un agente è rimasto negli stati Conversazione, In attesa e Pausa (lavoro). ▪ Avaya CMS: la quantità totale di tempo in cui un agente è stato negli stati Conversazione, In attesa e Lavoro dopo chiamata.
Tempo totale di conversazione	La quantità totale di tempo in cui un agente è stato in arrivo ACD chiamate, a partire da quando si risponde alla chiamata e termina quando la chiamata viene disconnessa, incluso il tempo di attesa.
Tempo totale di attesa	La quantità totale di tempo in cui l'agente ha messo in attesa le chiamate, inclusa la sospensione Tempo per trasferimenti e conferenze.
Tempo totale di lavoro	La quantità totale di tempo trascorso immediatamente da un agente nello stato Lavoro A seguito di una chiamata ACD.
Tempo di disponibilità totale	La quantità totale di tempo in cui un agente è stato connesso e disponibile ad accettare ACD chiamate.
Tempo totale non pronto	La quantità totale di tempo che un agente ha effettuato l'accesso ma non è disponibile ACD chiamate.
Tempo totale in servizio	La quantità totale di tempo in cui un agente è stato in Ready, Talk, Hold e Stato di lavoro. Opzione predefinita per Serie 1 nel pannello Configurazione widget.
Tempo di accesso totale	Il tempo totale durante il periodo in cui l'agente è stato connesso al ACD. Opzione predefinita per Serie 2 nel pannello Configurazione widget.

Widget La mia pianificazione

Il widget La mia pianificazione visualizza un riepilogo della pianificazione di un agente per un giorno con l'impostazione predefinita oggi.

> **Nota** Se a un progetto o un'attività di eccezione è associata una nota, nell'angolo superiore destro viene visualizzato un triangolo ombreggiato. Passare il mouse sull'attività per visualizzare la nota.

Il widget mostra anche le percentuali di aderenza (A) e conformità (C) correnti dell'agente per il giorno. Per informazioni su come vengono calcolate le percentuali di aderenza e conformità, vedere Widget aderenza in tempo reale.

Se l'agente non è pianificato per alcuna attività, My Schedule visualizza il messaggio "Niente in programma in questo giorno".

È possibile visualizzare le pianificazioni passate e future un giorno alla volta facendo clic avanti e indietro tra le pagine del calendario.

Gli orari di inizio e fine dell'attività visualizzati si basano sul fuso orario di visualizzazione configurato per l'agente dall'amministratore, mentre la data si basa sul fuso orario del server WFM. Se il programma supera la mezzanotte, vengono evidenziati gli orari di inizio delle attività prima di mezzanotte. Per ulteriori informazioni sui fusi orari, vedere Informazioni sui fusi orari.

Gli agenti non possono modificare il widget Pianificazione personale. I supervisori possono modificare il widget selezionando l'agente la cui pianificazione viene visualizzata nel widget e rinominando il widget come desiderato.

Widget aderenza in tempo reale

Il widget Aderenza in tempo reale visualizza i dati di aderenza in tempo reale per gli agenti selezionati. Il widget aggiorna i dati ogni 30 secondi. Fare clic sulla **casella di controllo Visualizza riepilogo** per visualizzare un riepilogo dei risultati nella parte superiore della tabella. Fare clic sull'icona della freccia destra nell'angolo superiore destro del widget per passare alla pagina Pianificazioni agenti. Per ulteriori informazioni sui campi di questo widget, vedere Personalizzare un widget Esplora dati.

È possibile visualizzare agenti e serie selezionati in qualsiasi ordine. Fare clic, trascinare e rilasciare un singolo agente o serie nella posizione desiderata nell'elenco.

Ordinare le righe della tabella in ordine crescente o decrescente facendo clic sull'intestazione della colonna.

> **Nota** Il widget aderenza in tempo reale non viene aggiornato contemporaneamente al cassetto Aderenza WFM nella pagina Esplora agenti. Vedere Visualizzazione dell'aderenza e della conformità degli agenti.

Widget prestazioni coda di servizio

Solo supervisori, utilità di pianificazione e amministratori possono accedere al widget Prestazioni coda di servizio. Visualizza le prestazioni del livello di servizio in tempo reale (% livello di servizio) per la coda di servizio selezionata e, facoltativamente, anche le prestazioni del livello di servizio obiettivo (previste). Il widget aggiorna i dati due volte all'ora: all'ora e a 30 minuti dopo l'ora. È possibile raggruppare i dati per giorno o per intervallo per intervalli compresi tra 8 e 180 giorni.

La percentuale del livello di servizio è la percentuale di chiamate effettive a cui è stata data risposta per ogni intervallo entro il tempo di soglia del servizio.

Per confrontare le prestazioni effettive del livello di servizio (%SVL-A) con le prestazioni del livello di servizio obiettivo (previste) (%SVL-G), selezionare Intervallo dall'elenco a discesa Raggruppa per, quindi selezionare la casella di controllo Obiettivo nel pannello Configurazione widget.

Aggiungere un parametro

Un parametro collega (associa) i valori tra un pannello dei parametri e un pannello del report in una dashboard. Quando questi due elementi sono collegati, è possibile selezionare o immettere valori che filtreranno dinamicamente le informazioni visualizzate nel pannello del report. È possibile utilizzare un parametro per controllare uno o più report.

Associare un pannello dei parametri a un pannello del report

1. Fare clic su **Parametri** nella finestra di dialogo Controllo dashboard. Viene visualizzata la finestra di dialogo Associazioni parametri.
2. **Fare clic sul pulsante Aggiungi nuovo parametro** nell'angolo inferiore sinistro della finestra di dialogo Associazioni parametri. Un nuovo parametro viene aggiunto all'elenco.
3. Fare clic sul **campo Associazioni e selezionare la categoria di** dati per associare il pannello del report al parametro.
4. Fare clic su **Aggiungi** per aggiungere un campo Binding.
5. Nel nuovo campo Associazione, selezionare il pannello dei parametri in base al quale filtrare il report.
6. Fare clic su **Applica** per creare l'associazione di parametri.

Quando il pannello dei parametri è associato al pannello Report, è possibile controllare le informazioni visualizzate dal pannello Report. Ad esempio, per visualizzare le informazioni per un singolo membro del gruppo, deselezionare la casella di controllo Tutti i valori nel pannello dei parametri e selezionare la casella di controllo relativa al membro che si desidera visualizzare.

Filtrare i record eliminati

Il database di report per Esplora dati accumula i dati nel tempo per consentire l'analisi cronologica di tali dati. I record che normalmente verrebbero eliminati da un database non vengono effettivamente rimossi da Esplora dati.

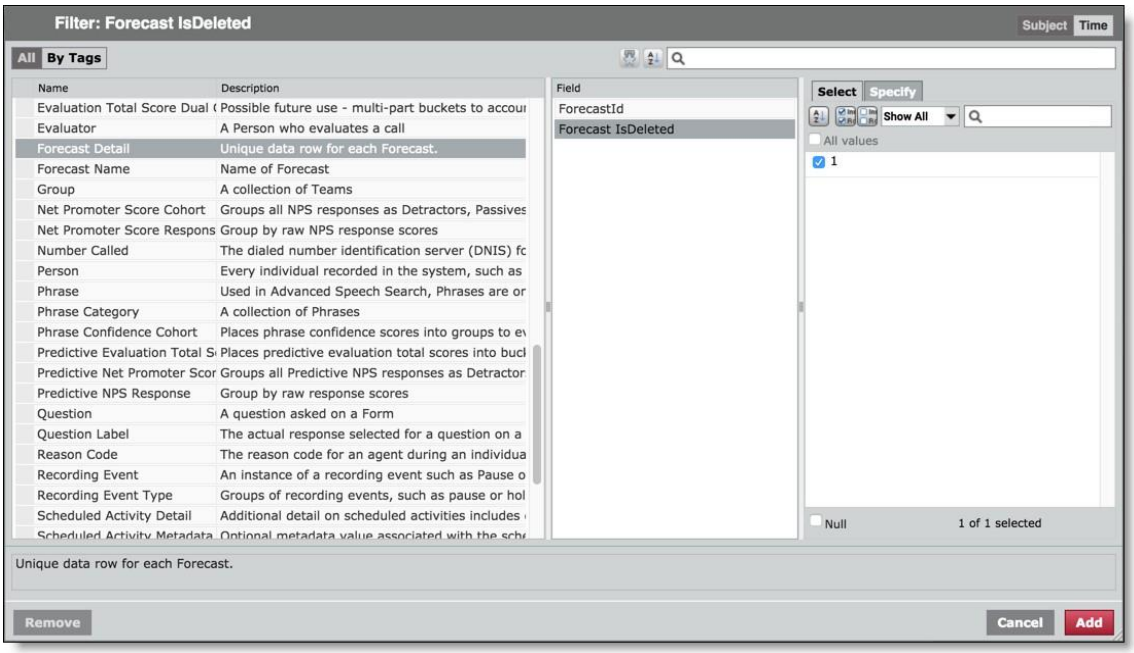
Al contrario, questi file vengono contrassegnati per indicare il loro stato eliminato. Per garantire risultati accurati nei rapporti, è necessario applicare un filtro per rimuovere i record eliminati dalle domande. Nella tabella seguente vengono visualizzati tre tipi di dati che richiedono questi filtri e gli argomenti e i campi corrispondenti che è necessario utilizzare per filtrare i record eliminati:

Nome del soggetto	Campo
Report di aderenza dell'agente	Il report di aderenza
dell'agente èPianificazione agente eliminata	Pianifica attività
IsDeleted	

Previsione	Previsione IsDeleted

Filtrare i record eliminati

1. Nella sezione Filtri della scheda Domanda, fare clic su **[limite].** Viene visualizzata la finestra di dialogo Seleziona filtro.



2. Selezionare il nome del soggetto appropriato in base alla tabella precedente.
3. Selezionare il campo appropriato per il nome del soggetto in base alla tabella precedente.
4. Deselezionare la casella di **controllo Tutti i valori** .
5. Selezionare la **casella di controllo 1** . In questo filtro, 1 significa "vero".
6. Fare clic su **Aggiungi**. In primo luogo, il report viene impostato in modo da includere solo i valori eliminati.
7. Nella sezione Filtri della scheda Domanda, fare clic sul **menu a discesa è** nel filtro e selezionare **non** lo è. I record eliminati vengono rimossi dal report.

Configurare KPI aziendali

Un indicatore di prestazioni chiave aziendale (KPI) è più di una semplice metrica o misura, come il tempo medio di gestione, l'aderenza o le chiamate effettuate. Per essere un KPI, questi numeri devono essere ulteriormente definiti per raccontare la loro storia e avere un impatto sulla gestione delle prestazioni aziendali. Gli indicatori KPI richiedono quanto segue per essere significativi:

- Un **obiettivo**, in modo da capire cosa l'organizzazione sta cercando di raggiungere.
- Un **punteggio**, in modo da capire se l'obiettivo è stato raggiunto. Molto spesso, i punteggi sono derivati utilizzando un semplice rapporto di metrica diviso per obiettivo, ma in altri casi è necessaria una formula più complessa per valutare il risultato. Ad esempio, a volte una scala curva piuttosto che lineare si allinea meglio con la realtà delle prestazioni e ciò che è considerato un punteggio "buono" o "cattivo".
- Un **periodo** precedente, rispetto al quale valutare le prestazioni nel tempo. Stiamo facendo meglio o peggio di quanto abbiamo fatto il mese scorso?
- Un **contesto dimensionale in cui essere valutati**. È per un gruppo? Una squadra? Una coda di servizio? Un agente?

Ognuna di queste cose, se configurata correttamente, può rispondere rapidamente a domande come: "L'Eastern Team ha raggiunto gli obiettivi di aderenza dell'azienda per il mese scorso? Sono migliorati rispetto al mese precedente?" oppure "Il mese scorso è stato difficile per la qualità della coda del servizio Database a causa delle tempeste nel nord-est. Ora che il tempo si è calmato, come sono migliorati?"

Proprietà KPI

Sono state configurate nove proprietà che contribuiscono a un indicatore KPI aziendale.

Proprietà	Descrizione
KPI effettivi	Valore di misura effettivo. Questo è lo stesso valore restituito se la misura viene utilizzata senza le visualizzazioni KPI.
Obiettivo KPI	L'obiettivo per l'indicatore KPI, come definito nella pagina Indicatori di prestazioni chiave (KPI) (vedere Configurare gli indicatori KPI).
Punteggio KPI	Punteggio per l'indicatore KPI, in base ai valori effettivi e degli obiettivi. La formula specifica che governa questa operazione è incorporata direttamente nel modello di dati e non può essere modificata.
Delta effettivo KPI %	La percentuale di variazione tra il valore effettivo della misura specificato nella relazione e il valore effettivo della misura del periodo precedente.
Delta effettivo KPI	La differenza di valore tra il valore effettivo della misura specificato nella relazione e il valore effettivo della misura dal

Proprietà	Descrizione
	periodo precedente.
KPI precedenti effettivi	Il valore precedente della misura o della metrica al momento specificato da la proprietà KPI Time Period Display.
Punteggio precedente KPI	Il punteggio raggiunto dal valore effettivo precedente rispetto al traguardo.
Punteggio KPI Delta	La varianza effettiva tra il punteggio precedente e il punteggio corrente.
Visualizzazione del periodo di tempo KPI	Periodo di tempo configurato nella pagina Indicatori di prestazioni chiave (KPI) (vedere Configurazione degli indicatori KPI).

Configurare le impostazioni

Gli indicatori KPI vengono configurati a livello aziendale nella **pagina Indicatori di prestazioni chiave (KPI)** in Gestione applicazioni da un amministratore (vedere Configurare gli indicatori KPI). Questo viene fatto in modo che tutti i KPI possano essere confrontati su una scala uniforme, quelli definiti dall'azienda per obiettivi, dimensioni e tempo. In questo modo, tutti i risultati possono essere confrontati tra loro con una certa certezza.

La pagina Indicatori di prestazioni chiave è connessa alla raccolta dati di Esplora dati, da cui ottiene l'elenco degli indicatori KPI disponibili, i relativi valori predefiniti e i gruppi, i team e le code di servizio ad essi associati. Una volta configurate, tali impostazioni vengono lette da qualsiasi report di Esplora dati che utilizza indicatori KPI. Se le impostazioni KPI vengono modificate, tutti i report e i dashboard KPI vengono aggiornati automaticamente per riflettere tali modifiche.

Un indicatore KPI è di natura gerarchica. In altre parole, quando si imposta un obiettivo e non si specifica un gruppo, un team o una coda di servizio, l'obiettivo si applica a tutti i gruppi, i team e le code di servizio nell'intero contact center. Se specifichi un gruppo, l'obiettivo si applica solo a tale gruppo e ai team che ne fanno parte. Se si specificano un gruppo, un team e una coda di servizio, l'obiettivo si applica al team appartenente al gruppo e alla coda del servizio, in quanto non hanno una relazione diretta. Un obiettivo più specifico prevale su un obiettivo meno specifico.

Nota Non tutti gli indicatori KPI possono essere configurati per tutte e tre le dimensioni disponibili.

I KPI sono tutti dotati di obiettivi e periodi di tempo predefiniti in modo che funzionino senza errori. Questi obiettivi dovrebbero essere modificati per soddisfare i requisiti unici della tua azienda e gli obiettivi aziendali.

Implementare i report

Qualsiasi report può essere un report KPI, purché utilizzi una o più misure configurate come indicatori KPI. Quando si configura il report, è possibile scegliere di raggruppare per valori KPI (disponibili nella visualizzazione Oggetto) per visualizzare tutte le proprietà configurate per ogni indicatore KPI. Le proprietà possono essere filtrate in modo che nel report vengano visualizzate solo le proprietà selezionate.

I report KPI possono essere filtrati come qualsiasi altro report e raggruppati in base a qualsiasi dimensione configurata nella pagina Indicatori di prestazioni chiave.

Misure KPI disponibili

Le misure KPI seguenti sono disponibili per l'utilizzo nei report di Esplora dati. È possibile filtrare l'elenco di misure in base al tag KPI per individuarle facilmente quando si aggiunge un nuovo report in Esplora dati.

KPI	Descrizione
# Contatti presi	Un conteggio del numero di contatti a cui è stata data risposta.
Aderenza % - Giornaliera	Percentuale di tempo in cui gli agenti rispettano il lavoro pianificato Orari.
Tempo medio di contatto	La somma dei secondi di contatto divisa per il numero di contatti.
Tempo medio di gestione: agente per intervallo e coda di servizio	Tempo medio di gestione (contatto, attesa e lavoro) per i contatti gestiti in questo intervallo per l'agente/coda.
Velocità media di risposta: coda di servizio per intervallo	Velocità media delle chiamate a cui è stata data risposta in pochi secondi dalla coda di servizio per intervallo.
% di conformità: giornaliera	La percentuale di conformità che indica quanto strettamente l'agente è conforme alla quantità di tempo pianificata per il giorno.
Contatti: % del sentiment negativo	Percentuale di ID contatto con un punteggio di valutazione negativo tra i contatti con un punteggio di valutazione.
Contatti: % di sentiment positivo	Percentuale di ID contatto con un punteggio di valutazione positivo tra i contatti con un punteggio di valutazione.

KPI	Descrizione
Contatti abbandonati: coda di servizio per intervallo	Numero totale di contatti abbandonati per la coda dei servizi.
Punteggio di valutazione: media	La media del punteggio per valutazione come prestazione chiave indicatore.
NPS	Il punteggio del promotore netto calcolato, in cui i risultati possono variare da – 100 a 100. Il punteggio deriva dalla domanda NPS: "Su una scala da 1 a 10, quanto è probabile che raccomanderesti la nostra organizzazione a un amico o un collega?" 0–6 range = detrattori 7– 8 range = passivi 9–10 range = promotori NPS = (numero di promotori – numero di detrattori) ÷ (numero di intervistati) × 100
% di utilizzo - Giornaliero	Percentuale media di tempo di elaborazione al giorno per l'agente.

Report standard

Webex WFO viene fornito con una serie di rapporti standard.

- QM report standard forniscono informazioni di valutazione, indagine e sistema.
- WFM report standard forniscono dati relativi a pianificazioni, prestazioni degli agenti e pianificazione.

Esecuzione di un report QM o WFM standard

La creazione di report consente di eseguire, visualizzare ed esportare report informativi su Webex dati WFO. L'amministratore determina quali report sono disponibili in base al prodotto, al tipo di report e al ruolo. La barra degli strumenti Report consente di accedere ai report QM standard, ai report WFM e ai report salvati per il riutilizzo.

PROCEDURA CONSIGLIATA Prima di eseguire un report standard, conoscere i dati a cui è necessario accedere e il modo migliore per filtrarli. Utilizzare l'intervallo di date più piccolo possibile e utilizzare molte ricerche mirate anziché un

singola ricerca di grandi dimensioni. È inoltre possibile utilizzare i filtri di gruppo, team e agente per ottenere dati specifici senza eseguire un report per tutti i gruppi o i team nel sistema. Lasciare che il report termini l'esecuzione prima di richiedere un nuovo report.

Prerequisiti

Le autorizzazioni appropriate per il report che si desidera eseguire. Le autorizzazioni necessarie possono variare a seconda del report. Per l'elenco completo delle autorizzazioni per i report, vedere Gestione di ruoli e autorizzazioni .

Posizione della pagina

Report

Procedure

Eseguire un report

1. Fare clic su **QM,WFM** o **su Salvato** nella barra degli strumenti Report.
2. Fare clic sul nome del report per visualizzare la pagina di impostazione del report.
3. Completare le informazioni di impostazione del report. Scegliere la data, i criteri, il formato e i campi da includere nel report.

   Nota Per tutti i report di QM standard, il filtro della data cerca in base alla data in cui è stato registrato il contatto, non alla data in cui il contatto è stato valutato.

   Nota Se il report consente di scegliere i campi da visualizzare nel report e il relativo ordine, quando si fa clic su **Esegui report** o **Salva con nome**, i campi selezionati diventano i campi predefiniti per il
   Segnala per te. Gli altri utenti non vedono le tue scelte quando eseguono il report.

4. (Opzionale) Scegliere se abilitare la ricorrenza per il report.

   (Opzionale) Scegli se inviare report ricorrenti via e-mail agli indirizzi e-mail inseriti nella **sezione Destinazione** . È richiesto almeno un indirizzo e-mail. Gli indirizzi e-mail sono separati da punto e virgola. Se Webex WFO è configurato per inviare report tramite e-mail, è possibile impostare un report in modo che venga eseguito automaticamente a intervalli specificati per un periodo di tempo specificato o indefinitamente.

   ESEMPIO# john.smith@example.com;mary.jones@example.com

> **Nota** È previsto un limite di dimensione degli allegati di 10 MB per i report inviati tramite posta elettronica. La dimensione del report generato dipende dalla quantità di dati inclusi (il numero di agenti o il servizio
> Code, per esempio). Per verificare le dimensioni del report, generarlo manualmente prima come PDF o CSV. Se il report è di grandi dimensioni, suddividerlo in report più piccoli per assicurarsi che soddisfi il limite di dimensione.

Il messaggio e-mail include il tuo indirizzo e-mail nel campo Da (come utente che ha pianificato il report). Se il tuo indirizzo e-mail non è disponibile, l'indirizzo e-mail sarà <il tuo nome>.<il tuo cognome>@automated.report.

> **Nota** Per utilizzare la ricorrenza, è necessario salvare il report per un utilizzo futuro.

5. Fare clic su **Esegui report** per eseguire il report immediatamente.

Salvare un report

1. Fare clic QM o **WFM** dalla barra degli strumenti Report.
2. Fare clic sul nome del report per visualizzare la pagina di impostazione del report.
3. Completare le informazioni di impostazione del report. Scegliere la data, i criteri, il formato e configurare i campi da includere nel report.
4. (Opzionale) Scegliere se abilitare la ricorrenza per il report.
5. Fare clic su **Salva con nome** per salvare il report per un utilizzo futuro.
6. Immettere un nome per il report nel campo di testo Salva con nome, quindi fare clic su **Salva**.
7. Quando si salva la configurazione di un report, è possibile accedervi facendo clic su **Salvato** nella barra degli strumenti Report e quindi sul nome del report.

Argomenti correlati

- Gestione di ruoli e autorizzazioni : informazioni sulle autorizzazioni necessarie per l'esecuzione e l'accesso ai report

QM report standard

La gestione della qualità fornisce rapporti di valutazione, sistema e sondaggio.

> **NOTA** I punteggi vengono arrotondati per eccesso per le singole sezioni nei moduli di valutazione e sondaggio. Tuttavia, nei report che mostrano le medie delle sezioni per agenti, team e gruppi, i punteggi delle sezioni vengono prima aggiunti
> E mediato prima di essere arrotondato per eccesso. Di conseguenza, la media visualizzata nei report varierà leggermente dal numero calcolato sommando i punteggi delle sezioni visualizzati in un modulo di valutazione o sondaggio e quindi calcolando la media.

La gestione della qualità visualizza il tempo in due modi diversi, a seconda di dove appare. In tutti i report di gestione della qualità, ad eccezione dello stato del sistema e dello stato di registrazione dell'utente, il tempo associato a un contatto è l'ora in cui il contatto si è verificato presso la sede dell'agente. L'ora viene visualizzata in un formato appropriato alle impostazioni locali con un'abbreviazione per il fuso orario locale. . Ad esempio, se l'agente si trova a Chicago, USA, l'ora associata a qualsiasi contatto effettuato da tale agente è Central Standard Time (CST). Se Webex WFO non conosce il fuso orario associato al contatto, l'ora viene visualizzata in GMT (Greenwich Mean Time).

Nei rapporti sullo stato del sistema e sullo stato delle registrazioni utente, l'ora associata a un contatto è in un formato appropriato alle impostazioni locali più l'offset GMT. Ad esempio, l'ora per un contatto effettuato da un agente di Chicago alle 15:42 CST viene visualizzata come 9:42 PM GMT −06:00.

PROCEDURA CONSIGLIATA Prima di eseguire un report standard, conoscere i dati a cui è necessario accedere e il modo migliore per filtrarli. Utilizzare l'intervallo di date più piccolo possibile e utilizzare molte ricerche mirate anziché un
Singola ricerca di grandi dimensioni. È inoltre possibile utilizzare i filtri di gruppo, team e agente per ottenere dati specifici senza eseguire un report per tutti i gruppi o i team nel sistema. Lasciare che il report termini l'esecuzione prima di richiedere un nuovo report.

Prerequisiti

Le autorizzazioni appropriate per il report che si desidera eseguire. Le autorizzazioni necessarie possono variare a seconda del report. Per l'elenco completo delle autorizzazioni per i report, vedere Gestione di ruoli e autorizzazioni .

Posizione della pagina

Report

Procedure

Eseguire un report

1. Fare clic su **QM** o **su Salvato** dalla barra degli strumenti Report.
2. Fare clic sul nome del report per visualizzare la pagina di impostazione del report.
3. Completare le informazioni di impostazione del report. Scegliere la data, i criteri, il formato e i campi da includere nel report.

   Nota Per tutti i report di QM standard, il filtro della data cerca in base alla data in cui è stato registrato il contatto, non alla data in cui il contatto è stato valutato.

> **Nota** Se il report consente di scegliere i campi da visualizzare nel report e il relativo ordine, quando si fa clic su **Esegui report** o **Salva con nome**, i campi selezionati diventano i campi predefiniti per il
> Segnala per te. Gli altri utenti non vedono le tue scelte quando eseguono il report.

4. (Opzionale) Scegliere se abilitare la ricorrenza per il report.

   (Opzionale) Scegli se inviare report ricorrenti via e-mail agli indirizzi e-mail inseriti nella **sezione Destinazione** . È richiesto almeno un indirizzo e-mail. Gli indirizzi e-mail sono separati da punto e virgola. Se Webex WFO è configurato per inviare report tramite e-mail, è possibile impostare un report in modo che venga eseguito automaticamente a intervalli specificati per un periodo di tempo specificato o indefinitamente.

   > **ESEMPIO#** john.smith@example.com;mary.jones@example.com

   > **Nota** È previsto un limite di dimensione degli allegati di 10 MB per i report inviati tramite posta elettronica. La dimensione del report generato dipende dalla quantità di dati inclusi (il numero di agenti o il servizio
   > Code, per esempio). Per verificare le dimensioni del report, generarlo manualmente prima come PDF o CSV. Se il report è di grandi dimensioni, suddividerlo in report più piccoli per assicurarsi che soddisfi il limite di dimensione.

   Il messaggio e-mail include il tuo indirizzo e-mail nel campo Da (come utente che ha pianificato il report). Se il tuo indirizzo e-mail non è disponibile, l'indirizzo e-mail sarà <il tuo nome>.<il tuo cognome>@automated.report.

   > **Nota** Per utilizzare la ricorrenza, è necessario salvare il report per un utilizzo futuro.

5. Fare clic su **Esegui report** per eseguire il report immediatamente.

Salvare un report

1. Impostare il report come desiderato (vedere la procedura "Eseguire un report").
2. Fare clic su **Salva con nome** per salvare il report per un utilizzo futuro.
3. Immettere un nome per il report nel campo di testo Salva con nome, quindi fare clic su **Salva**.
4. Quando si salva la configurazione di un report, è possibile accedervi facendo clic su **Salvato** nella barra degli strumenti Report e quindi sul nome del report.

Report disponibili

Rapporti di valutazione
Assegna punteggi a tutti i dati	Visualizza i punteggi medi di valutazione per gruppo, team o agente per

Rapporti di valutazione	
	modulo. Questo può includere un modulo di valutazione o tutti i moduli basati su punti o percentuali.
Punteggi di valutazione	Visualizza i punteggi medi di valutazione dettagliati per agente, team e/o gruppo, in base al modulo.
Punteggi di sezione	Visualizza il punteggio medio per ogni sezione di un modulo di valutazione per un periodo specificato. Questo può essere eseguito da agente, team e/o gruppo.
Punteggi delle domande	Visualizza i punteggi per ogni domanda in un modulo di valutazione. Questo può includere un modulo di valutazione o tutti i moduli basati su punti o percentuali per un singolo agente, gruppo o team.
Prestazioni del valutatore	Fornisce un riepilogo del numero di valutazioni di un valutatore completato e il punteggio medio di valutazione basato su un periodo di tempo. Questo può includere un modulo di valutazione o tutti i moduli basati su punti o percentuali.
Grafico delle medie di qualità	Visualizza le medie di qualità nel tempo per un agente, un team e/o gruppo. Questo può includere un modulo di valutazione o tutti i moduli basati su punti o percentuali.
Grafico dei totali di valutazione	Visualizza i totali di valutazione per mese per un singolo agente, gruppo o squadra.
Grafico dei totali dei contatti	Visualizza il numero totale di registrazioni e valutazioni al mese per un gruppo specificato.
Grafico delle tendenze degli agenti	Visualizza il punteggio medio di un utente specifico per ogni valutazione effettuata in un periodo di tempo specificato, insieme alla linea di tendenza e alle informazioni dettagliate riportate di seguito che compongono il grafico.
Valutazione con punteggio agente	Visualizza i dettagli di tutte le valutazioni valutate per un utente specifico

Rapporti di valutazione	
	durante un periodo di tempo definito, inclusi i punteggi assegnati a ciascuna domanda di valutazione, il punteggio per ciascuna sezione, il punteggio complessivo e qualsiasi commento aggiunto. Il report può essere eseguito per una maschera o per tutte le maschere basate su percentuali o a punti.
Dettaglio di contatto	Visualizza i punteggi medi di valutazione, gli intervalli e le date totali dei contatti per un agente specifico e se il punteggio ha superato, raggiunto o è stato inferiore alle aspettative in base a quanto definito nel modulo. Per i dettagli a livello di agente, viene visualizzata una riga per modulo. Nel dettaglio a livello di team e di gruppo, vengono visualizzate alcune informazioni aggiuntive per il numero totale di valutazioni, le medie dei team e degli agenti.
Calibrazione di valutazione	Mostra i risultati di una sessione di calibrazione basata sull'ID contatto.
Avanzamento obiettivo contatto	Se si utilizza la funzione Obiettivo di contatto, questo report mostra la avanzamento delle valutazioni completate rispetto ai loro obiettivi. Gli obiettivi sono valutatori.

Report di sistema	
Accesso all'interazione da parte dell'utente	Visualizza gli utenti che hanno effettuato l'accesso alle registrazioni in un periodo di tempo specificato.
Accesso all'interazione tramite contatto	Visualizza un elenco delle registrazioni archiviate per un agente specifico a cui è stato effettuato l'accesso in un periodo specificato. Consente di determinare se è stato esaminato un numero significativo di registrazioni relative a un determinato contatto, numero chiamato o numero chiamante.
Stato registrazione utente	Visualizza gli eventi utente e di registrazione associati agli agenti configurato per la registrazione. È possibile scegliere di visualizzare i messaggi generati dal servizio a livello INFO, WARN o ERROR oppure a tutti i livelli. Le informazioni sono disponibili per gli ultimi sette giorni, incluso il giorno corrente.

Report di sistema	
Stato del sistema	Visualizza gli eventi di sistema e amministrativi associati agli agenti configurato per la registrazione. È possibile scegliere di visualizzare i messaggi generati dal servizio a livello INFO, WARN o ERROR oppure a tutti i livelli. Le informazioni sono disponibili per gli ultimi sette giorni, incluso il giorno corrente.

Rapporti di indagine	
Sondaggi tutti i dati	Visualizza i punteggi collettivi dei sondaggi post-chiamata.
Punteggi dei moduli del sondaggio	Visualizza i punteggi medi per i sondaggi post-chiamata.

Valutazione con punteggio agente

Il report Valutazione con punteggio agente visualizza i dettagli di tutte le valutazioni valutate per un utente specifico durante un periodo di tempo definito, inclusi i punteggi assegnati a ciascuna domanda di valutazione, il punteggio per ciascuna sezione, il punteggio complessivo ed eventuali commenti aggiunti. Il report può essere eseguito per una maschera o per tutte le maschere basate su percentuali o a punti.

È possibile utilizzare questo report per stampare una copia cartacea di un singolo risultato della valutazione.

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

NOTA

Se un punteggio di valutazione ha un decimale ripetitivo, Webex WFO arrotonda il valore al numero di cifre significative specificate per i report. A 14 posizioni decimali e inferiori, l'ultimo decimale viene arrotondato. A 15 decimali, gli ultimi due decimali vengono arrotondati.

Ad esempio, per 14 decimali, un valore ripetuto viene visualizzato come 66.66666666666667. Per 15 decimali, un valore ripetuto appare come 66.666666666666671.

Prerequisito

- Si dispone dell'autorizzazione "Visualizza dettagli valutazione". Vedere Gestione di ruoli e autorizzazioni .

Campi in questo report

Campo	Definizione
Durata chiamata chiamata	Tempo di conversazione del contatto (quantità di tempo tra la risposta alla chiamata e la caduto).
Numero chiamato	Il DID (Direct Inward Dialing) o DNIS (Dialed Number Identification Service) numero del telefono che ha ricevuto la chiamata. Visualizza "sconosciuto" se il numero chiamato non è in elenco o bloccato.
Numero chiamante	ID chiamante o ANI (Automatic Number Identification) della chiamata partito. Visualizza "sconosciuto" se il numero chiamante non è in elenco o è bloccato.
Commento	Commento relativo a un modulo o a una sezione. Chiunque possa visualizzare la valutazione può aggiungere un commento.
Data commento	Data in cui è stato inserito il commento nella valutazione.
Tempo di commento	L'ora in cui il commento è stato inserito nella valutazione.
Commento fuso orario	Fuso orario in cui è stato inserito il commento.
ID contatto	ID univoco della conversazione.
Tempo di contatto	Ora in cui si è verificato il contatto.
Termina	La fine della giornata o dell'intervallo o la fine del periodo coperto dal report.
Data di valutazione	Data in cui è stato valutato il contatto. Questo valore viene visualizzato nei report richiesti se è selezionata l'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore. Se non è selezionato, viene visualizzato il valore 31/12/2999. Nei report pianificati, questo valore viene sempre visualizzato.
Modulo di valutazione	Il modulo di valutazione utilizzato per assegnare un punteggio al contatto.
Tempo di valutazione	L'ora in cui è stato valutato il contatto. Disponibile nei report richiesti se è selezionata l'autorizzazione Visualizza dettagli analizzatore. Se l'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore non è selezionata, viene visualizzato il valore 12:00 AM. Questo valore è sempre disponibile nei report pianificati.

Campo	Definizione
Fuso orario Eval	Fuso orario in cui è stato valutato il contatto. Disponibile solo su report richiesti se l'autorizzazione Visualizza dettagli analizzatore è abilitata. Se l'autorizzazione non è abilitata, viene visualizzato il valore #####. Questo valore viene sempre visualizzato nei report pianificati.
Nome	Nome del valutatore. Puoi vedere il nome del valutatore se Disporre dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Commenti del modulo	Commenti per un modulo. Chiunque possa visualizzare la valutazione può aggiungere un commento.
KPI	Indicatore chiave di prestazione.
Cognome	Cognome del valutatore. È possibile visualizzare il cognome dell'analizzatore se si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Possibile	Il punteggio totale possibile.
Punteggio possibile	La domanda effettiva che appare nel modulo di valutazione.
Domanda	Il testo della domanda che appare nel modulo di valutazione.
Punteggio	Il punteggio di valutazione assegnato al contatto.
Sezione	Nome della sezione nel modulo di valutazione.
Totale sezione	Punteggio totale per la sezione.
Valutazioni totali	Il numero totale di valutazioni eseguite utilizzando il modulo di valutazione specificato durante il periodo di tempo specificato.
Peso (%)	Percentuale applicata a una sezione o a una domanda in un modulo di valutazione. I La somma dei pesi delle domande in una sezione del modulo di valutazione è del 100%.

Grafico delle tendenze degli agenti

Il report Grafico tendenze agente visualizza il punteggio medio di un utente specifico per ogni valutazione effettuata in un periodo di tempo specificato, insieme alla linea di tendenza e alle informazioni dettagliate seguenti che compongono il grafico.

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

Campi in questo report

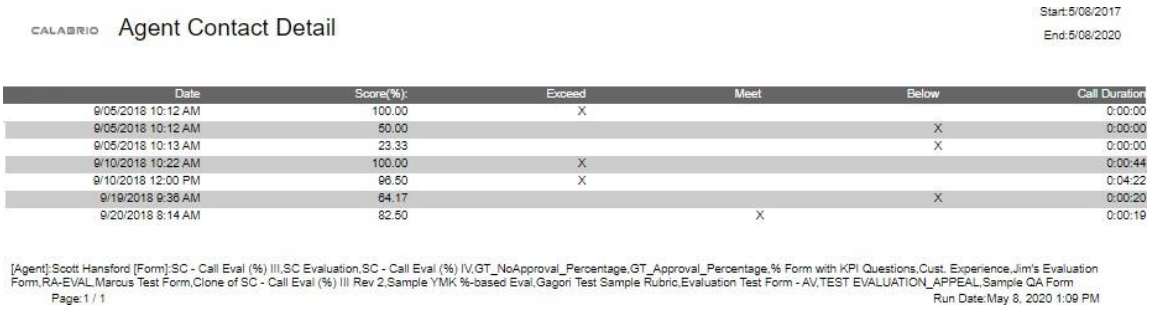
Campo	Descrizione
Durata chiamata	Tempo di conversazione del contatto (quantità di tempo tra la risposta alla chiamata e l'interruzione della chiamata).
Data di contatto	Data in cui si è verificato il contatto.
ID contatto	ID univoco della conversazione.
Tempo di contatto	Ora in cui si è verificato il contatto.

Campo	Descrizione
Fuso orario di contatto	Fuso orario in cui si è verificato il contatto.
Termina	La fine della giornata o l'intervallo o la fine di Il periodo coperto dalla relazione.
Modulo	Nome del modulo di valutazione.
ID	ID del contatto.
Punteggio	Il punteggio di valutazione assegnato al contatto.
Avvia	Ora di inizio del giorno o dell'intervallo o dell'inizio Del periodo coperto dalla relazione.
Tendenza	Il punteggio medio di valutazione nel tempo.

Dettaglio di contatto

Questo report visualizza i punteggi medi di valutazione, gli intervalli e le date totali dei contatti per un agente specifico e se il punteggio ha superato, raggiunto o è stato inferiore alle aspettative in base a quanto definito nel modulo. Per i dettagli a livello di agente, viene visualizzata una riga per modulo. Nei dettagli a livello di team e di gruppo, vengono visualizzate alcune informazioni aggiuntive per il numero totale di valutazioni, le medie dei team e degli agenti.

> **NOTA** Le statistiche relative ai contatti con punteggio non includono le valutazioni in corso o le valutazioni in attesa di approvazione.



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

Campi in questo report

Campo	Definizione
Sotto	Il numero di contatti valutati che sono al di sotto delle aspettative.
Data	La data delle informazioni riportate.
Termina	La fine della giornata o dell'intervallo o la fine del periodo coperto dal report.
Supera	Il numero di contatti valutati che superano le aspettative.
Incontra	Il numero di contatti valutati che soddisfano le aspettative.
Punteggio	Il punteggio di valutazione assegnato al contatto.

Campo	Definizione
Avvia	Ora di inizio del giorno o dell'intervallo o inizio del periodo coperto dal report.

Avanzamento obiettivo contatto

Se si utilizza la funzione Obiettivo di contatto, questo report mostra lo stato di avanzamento delle valutazioni completate rispetto ai relativi obiettivi. Gli obiettivi sono valutatori.

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

Campi in questo report

Campo	Definizione
Nome	Nome del valutatore. Puoi vedere il nome del valutatore se Disporre dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Cognome	Cognome del valutatore. È possibile visualizzare il cognome dell'analizzatore se si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Obiettivo del contatto	Descrizione dell'obiettivo di contatto configurato nell'obiettivo di contatto Pagina di amministrazione.
Completata	Numero di obiettivi di contatto completati dal valutatore.
Totale da completare	Il numero totale di obiettivi di contatto che il valutatore deve completare. **NOTA** Se un agente viene disattivato prima che un obiettivo sia attivo (o, per gli obiettivi ricorrenti, prima che Webex WFO assegni la ricorrenza successiva), Webex WFO non include i contatti di tale agente nel numero totale di contatti che il valutatore deve gestire per raggiungere tale obiettivo. Se un agente viene disattivato dopo che un obiettivo è attivo, i contatti di tale agente vengono inclusi nell'obiettivo e nelle metriche per questo

Campo	Definizione
	rapporto. **ESEMPIO** Ogni settimana, i valutatori hanno l'obiettivo di valutare dieci inviti. La settimana va dal lunedì al venerdì. Un agente lascia il contact center il mercoledì. I suoi contatti sono inclusi nelle metriche obiettivo e report per quella settimana, ma non nelle metriche obiettivo e report per la settimana successiva.
Percentuale di completamento	Percentuale di obiettivi di contatto completati dal valutatore.

Grafico dei totali dei contatti

Il report Grafico totali contatti visualizza il numero totale di registrazioni e valutazioni al mese per un gruppo specificato.

Campi in questo report

Campo	Definizione
Termina	La fine della giornata o dell'intervallo o la fine del periodo coperto dal report.
Avvia	Ora di inizio del giorno o dell'intervallo o inizio del periodo coperto dal report.
Valutazioni totali	Il numero totale di valutazioni eseguite utilizzando il modulo di valutazione specificato durante il periodo di tempo specificato.
Totale QM registrazioni	Numero totale di registrazioni di gestione della qualità.

Calibrazione di valutazione

Questo report mostra i risultati di una sessione di calibrazione basata sull'ID contatto. Non visualizza i punteggi di valutazione standard

Prerequisito

- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore. Vedere Gestione di ruoli e autorizzazioni .

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

Campi in questo report

Campo	Definizione
Durata chiamata chiamata	Tempo di conversazione del contatto (quantità di tempo tra la risposta alla chiamata e la caduto).
Numero chiamato	Il DID (Direct Inward Dialing) o DNIS (Dialed Number Identification Service) numero del telefono che ha ricevuto la chiamata. Visualizza "sconosciuto" se il numero chiamato non è in elenco o bloccato.
Numero chiamante	ID chiamante o ANI (Automatic Number Identification) della chiamata partito. Visualizza "sconosciuto" se il numero chiamante non è in elenco o è bloccato.
Data di contatto	Data in cui si è verificato il contatto.
ID contatto	ID univoco della conversazione.
Tempo di contatto	Ora in cui si è verificato il contatto.
Modulo di valutazione	Il modulo di valutazione utilizzato per assegnare un punteggio al contatto.
Nome valutatore	Il nome e il cognome della persona che ha valutato o calibrato il contatto. Disponibile solo nei report richiesti se è abilitata l'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore. Questo valore viene sempre visualizzato nei report pianificati.

Campo	Definizione
Commenti del modulo	Commenti per un modulo. Chiunque possa visualizzare la valutazione può aggiungere un commento.
KPI	Indicatore chiave di prestazione.
Punteggio possibile	La domanda effettiva che appare nel modulo di valutazione.
Domanda	Il testo della domanda che appare nel modulo di valutazione. Tipo
di domanda	Il tipo di domanda in base alla possibile risposta: Sì/No o 0-5.
Punteggio	Il punteggio di valutazione assegnato al contatto.
Sezione	Nome della sezione nel modulo di valutazione.
Punteggio di sezione (%)	Il punteggio della sezione assegnato al contatto.
Peso (%)	Percentuale applicata a una sezione o a una domanda in un modulo di valutazione. I La somma dei pesi delle domande in una sezione del modulo di valutazione è del 100%.

Punteggi di valutazione

Questo report visualizza i punteggi medi di valutazione dettagliati per agente, team e/o gruppo, in base al modulo.

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	

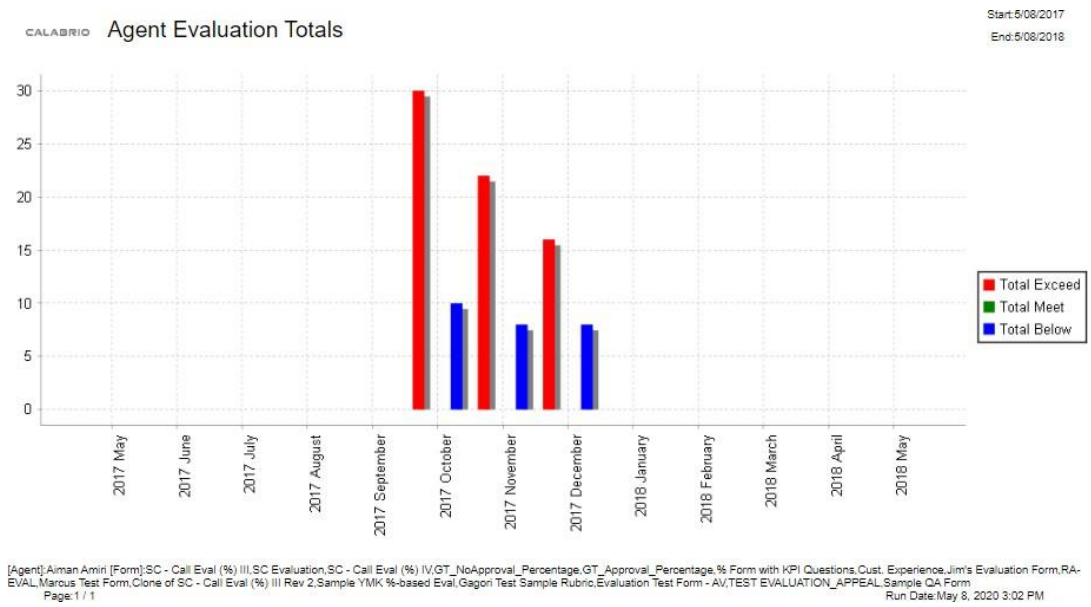
Campi in questo report

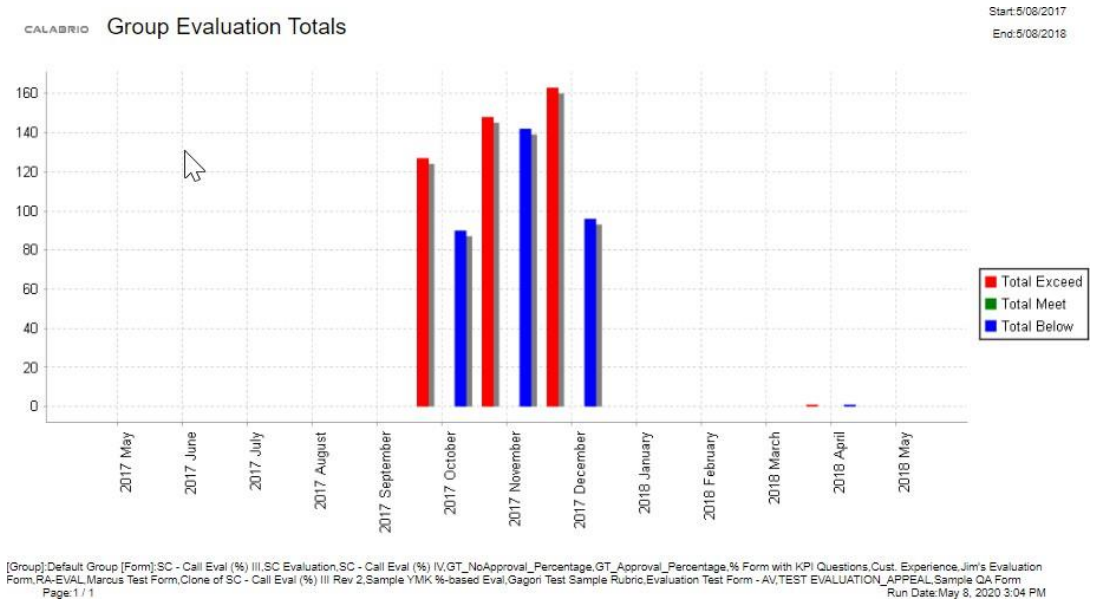
Campo	Descrizione
ID agente	Numero ID di sistema dell'agente.
Sotto	Il numero di contatti valutati che sono al di sotto delle aspettative.
Termina	La fine della giornata o dell'intervallo o la fine del periodo coperto dal report.
Giudizi	Il numero totale di valutazioni.
Supera	Il numero di contatti valutati che superano le aspettative.
Nome	Nome del valutatore. Puoi vedere il nome del valutatore se Disporre dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Modulo	Nome del modulo di valutazione.
Gruppo	Nome del gruppo.

Campo	Descrizione
Cognome	Cognome del valutatore. È possibile visualizzare il cognome dell'analizzatore se si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Incontra	Il numero di contatti valutati che soddisfano le aspettative.
Domanda	Il testo della domanda che appare nel modulo di valutazione.
Peso della domanda	Una percentuale applicata a una domanda in un modulo di valutazione. La somma del Il peso delle domande in ogni sezione del modulo è del 100%.
Registrazioni	Numero di registrazioni.
Sezione	Nome della sezione nel modulo di valutazione.
Peso sezione	Percentuale applicata a una sezione in un modulo di valutazione. La somma del I pesi delle sezioni nel modulo sono del 100 percento.
Avvia	Ora di inizio del giorno o dell'intervallo o inizio del periodo coperto dal report.
Team	Nome del team. Quando è associato a un agente, il team è il team corrente dell'agente.

Grafico dei totali di valutazione

Il report Grafico totale valutazione visualizza i totali di valutazione per mese per un singolo agente, gruppo o team.


CALABRIO
Agent Evaluation Totals
Start:5/08/2017
End:5/08/2018
30
25
20
15
10
5
0
2017 May
2017 June
2017 July
2017 August
2017 September
2017 October
2017 November
2017 December
2018 January
2018 February
2018 March
2018 April
2018 May
Total Exceed
Total Meet
Total Below
[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


CALABRIO
Group Evaluation Totals
Start:5/08/2017
End:5/08/2018
160
140
120
100
80
60
40
20
0
2017 May
2017 June
2017 July
2017 August
2017 September
2017 October
2017 November
2017 December
2018 January
2018 February
2018 March
2018 April
2018 May
Total Exceed
Total Meet
Total Below
[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

Campi in questo report

Campo	Descrizione
Termina	La fine della giornata o dell'intervallo o la fine del periodo coperto dal report.
Avvia	Ora di inizio del giorno o dell'intervallo o inizio del periodo coperto dal report.
Totale sotto	Il numero totale di contatti valutati i cui punteggi sono inferiori Aspettative. L'intervallo di punteggio predefinito è 0-74%. L'intervallo può essere modificato dall'amministratore.
Superamento totale	Il numero totale di contatti valutati i cui punteggi superano le aspettative. L'intervallo di punteggio predefinito è 90-100%. Questo intervallo può essere modificato dall'amministratore.

Prestazioni del valutatore

Questo rapporto fornisce un riepilogo del numero di valutazioni completate da un valutatore e il punteggio medio di valutazione basato su un periodo di tempo. Questo può includere un modulo di valutazione o tutti i moduli basati su punti o percentuali.

Prerequisito

- Si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore. Vedere Gestione di ruoli e autorizzazioni .

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

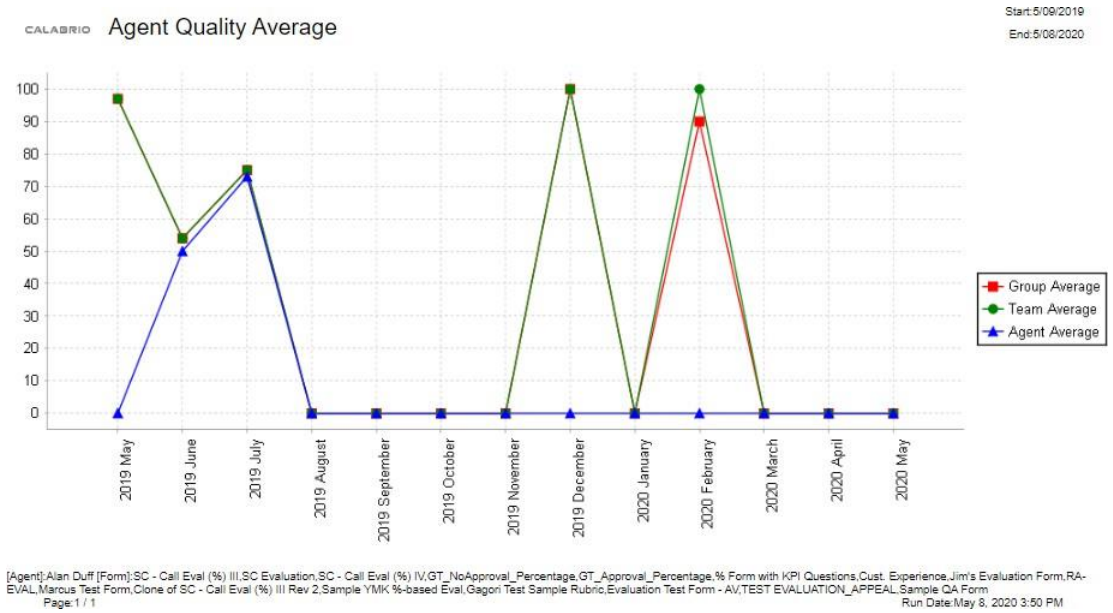
Run Date:May 8, 2020 3:41 PM

Campi in questo report

Campo	Descrizione
Punteggio medio (%)	Punteggio medio per il modulo, la sezione o la domanda.
Termina	La fine della giornata o dell'intervallo o la fine del periodo coperto dal report.
Modulo di valutazione	Il modulo di valutazione utilizzato per assegnare un punteggio al contatto.
Nome	Nome del valutatore. Puoi vedere il nome del valutatore se Disporre dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Cognome	Cognome del valutatore. È possibile visualizzare il cognome dell'analizzatore se si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Avvia	Ora di inizio del giorno o dell'intervallo o inizio del periodo coperto dal report.
Valutazioni totali	Il numero totale di valutazioni eseguite utilizzando il modulo di valutazione specificato durante il periodo di tempo specificato.
ID utente	Accesso Windows della persona che ha effettuato l'accesso agli archivi.

Grafico delle medie di qualità

Questo grafico mostra le medie di qualità nel tempo per un agente, un team e/o un gruppo. Questo può includere un modulo di valutazione o tutti i moduli basati su punti o percentuali.



Campi in questo report

Campo	Descrizione
Termina	La fine della giornata o dell'intervallo o la fine del periodo coperto dal report.
Media del gruppo	Il punteggio medio di tutti i contatti valutati per gli agenti del gruppo.
Avvia	Ora di inizio del giorno o dell'intervallo o inizio del periodo coperto dal report.
Media squadra	Il punteggio medio di valutazione di tutte le valutazioni del team.

Punteggi delle domande

Il report Punteggi domande visualizza i punteggi per ogni domanda su un modulo di valutazione. Ciò può includere un modulo di valutazione o tutti i moduli basati su punti o percentuali per un singolo agente, gruppo o team.

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	

Campi in questo report

Campo	Descrizione
ID agente	Numero ID di sistema dell'agente.
Punteggio medio (%)	Punteggio medio per il modulo, la sezione o la domanda.
Sotto	Il numero di contatti valutati che sono al di sotto delle aspettative.
Termina	La fine della giornata o dell'intervallo o la fine del periodo coperto dal report.

Campo	Descrizione
Giudizi	Il numero totale di valutazioni.
Supera	Il numero di contatti valutati che superano le aspettative.
Nome	Nome del valutatore. Puoi vedere il nome del valutatore se Disporre dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Modulo	Nome del modulo di valutazione.
Gruppo	Nome del gruppo.
Cognome	Cognome del valutatore. È possibile visualizzare il cognome dell'analizzatore se si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Incontra	Il numero di contatti valutati che soddisfano le aspettative.
Domanda	Il testo della domanda che appare nel modulo di valutazione.
Peso della domanda	Una percentuale applicata a una domanda in un modulo di valutazione. La somma del Il peso delle domande in ogni sezione del modulo è del 100%.
Registrazioni	Numero di registrazioni.
Sezione	Nome della sezione nel modulo di valutazione.
Peso sezione	Percentuale applicata a una sezione in un modulo di valutazione. La somma del I pesi delle sezioni nel modulo sono del 100 percento.
Avvia	Ora di inizio del giorno o dell'intervallo o inizio del periodo coperto dal report.
Team	Nome del team. Quando è associato a un agente, il team è il team corrente dell'agente.

Accesso all'interazione tramite contatto

Il report Accesso interazione tramite contatto visualizza un elenco delle registrazioni archiviate per un agente specifico a cui è stato effettuato l'accesso in un periodo specificato. Consente di determinare se è stato esaminato un numero significativo di registrazioni relative a un determinato contatto, numero chiamato o numero chiamante.

Campi in questo report

Campo	Descrizione
Data di accesso	Data di accesso al contatto.
Tempo di accesso	Ora in cui è stato effettuato l'accesso al
contatto. Fuso orario a cui si accede	Fuso orario a cui è stato effettuato
l'accesso al contatto. Nome agente	Nome dell'agente.
ID agente	Numero ID di sistema dell'agente.
Cognome agente	Cognome dell'agente.
Numero chiamato	Il DID (Direct Inward Dialing) o DNIS (Dialed Number Identification Service) numero del telefono che ha ricevuto la chiamata. Visualizza "sconosciuto" se il numero chiamato non è in elenco o bloccato.
Numero chiamante	ID chiamante o ANI (Automatic Number Identification) della chiamata partito. Visualizza "sconosciuto" se il numero chiamante non è in elenco o è bloccato.
Data di contatto	Data in cui si è verificato il contatto.
ID contatto	ID univoco della conversazione.
Termina	La fine della giornata o dell'intervallo o la fine del periodo coperto dal report.
Avvia	Ora di inizio del giorno o dell'intervallo o inizio del periodo coperto dal report.
Nome utente	Nome dell'utente.
ID utente	Accesso Windows della persona che ha effettuato l'accesso agli archivi.
Cognome utente	Cognome dell'utente.

Accesso all'interazione da parte dell'utente

Il report Accesso all'interazione da parte dell'utente visualizza gli utenti che hanno effettuato l'accesso alle registrazioni in un periodo specificato.

Campi in questo report

Campo	Descrizione
Data di accesso	Data di accesso al contatto.
Tempo di accesso	Ora in cui è stato effettuato l'accesso al
contatto. Fuso orario a cui si accede	Fuso orario a cui è stato effettuato
l'accesso al contatto. Nome agente	Nome dell'agente.
ID agente	Numero ID di sistema dell'agente.
Cognome agente	Cognome dell'agente.
Numero chiamato	Il DID (Direct Inward Dialing) o DNIS (Dialed Number Identification Service) numero del telefono che ha ricevuto la chiamata. Visualizza "sconosciuto" se il numero chiamato non è in elenco o bloccato.
Numero chiamante	ID chiamante o ANI (Automatic Number Identification) della chiamata partito. Visualizza "sconosciuto" se il numero chiamante non è in elenco o è bloccato.
Data di contatto	Data in cui si è verificato il contatto.
ID contatto	ID univoco della conversazione.
Termina	La fine della giornata o dell'intervallo o la fine del periodo coperto dal report.
Avvia	Ora di inizio del giorno o dell'intervallo o inizio del periodo coperto dal report.
Nome utente	Nome dell'utente.
ID utente	Accesso Windows della persona che ha effettuato l'accesso agli archivi.
Cognome utente	Cognome dell'utente.

Assegna punteggi a tutti i dati

Il report Punteggi di tutti i dati visualizza i punteggi medi di valutazione per gruppo, team o agente per modulo. Questo può includere un modulo di valutazione o tutti i moduli basati su punti o percentuali.

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

Campi in questo report

Campo	Descrizione
ID agente	Numero ID di sistema dell'agente.
Punteggio medio (%)	Punteggio medio per il modulo, la sezione o la domanda.

Campo	Descrizione
Sotto	Il numero di contatti valutati che sono al di sotto delle aspettative.
Termina	La fine della giornata o dell'intervallo o la fine del periodo coperto dal report.
Giudizi	Il numero totale di valutazioni.
Supera	Il numero di contatti valutati che superano le aspettative.
Nome	Nome del valutatore. Puoi vedere il nome del valutatore se Disporre dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Modulo	Nome del modulo di valutazione.
Gruppo	Nome del gruppo.
Cognome	Cognome del valutatore. È possibile visualizzare il cognome dell'analizzatore se si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Incontra	Il numero di contatti valutati che soddisfano le aspettative.
Domanda	Il testo della domanda che appare nel modulo di valutazione.
Peso della domanda	Una percentuale applicata a una domanda in un modulo di valutazione. La somma del Il peso delle domande in ogni sezione del modulo è del 100%.
Registrazioni	Numero di registrazioni.
Sezione	Nome della sezione nel modulo di valutazione.
Peso sezione	Percentuale applicata a una sezione in un modulo di valutazione. La somma del I pesi delle sezioni nel modulo sono del 100 percento.
Avvia	Ora di inizio del giorno o dell'intervallo o inizio del periodo coperto dal report.
Team	Nome del team. Quando è associato a un agente, il team è il team corrente dell'agente.

Punteggi di sezione

Il report Punteggi sezione visualizza il punteggio medio per ogni sezione di un modulo di valutazione in un periodo specificato. Questo può essere eseguito da agente, team e/o gruppo.

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

Campi in questo report

Campo	Descrizione
ID agente	Numero ID di sistema dell'agente.
Punteggio medio (%)	Punteggio medio per il modulo, la sezione o la domanda.
Sotto	Il numero di contatti valutati che sono al di sotto delle aspettative.
Termina	La fine della giornata o dell'intervallo o la fine del periodo coperto dal report.

Campo	Descrizione
Valutazione	Il numero totale di valutazioni.
Supera	Il numero di contatti valutati che superano le aspettative.
Nome	Nome del valutatore. Puoi vedere il nome del valutatore se Disporre dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Modulo	Nome del modulo di valutazione.
Gruppo	Nome del gruppo.
Cognome	Cognome del valutatore. È possibile visualizzare il cognome dell'analizzatore se si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Incontra	Il numero di contatti valutati che soddisfano le aspettative.
Domanda	Il testo della domanda che appare nel modulo di valutazione.
Peso della domanda	Una percentuale applicata a una domanda in un modulo di valutazione. La somma del Il peso delle domande in ogni sezione del modulo è del 100%.
Registrazioni	Numero di registrazioni.
Sezione	Nome della sezione nel modulo di valutazione.
Peso sezione	Percentuale applicata a una sezione in un modulo di valutazione. La somma del I pesi delle sezioni nel modulo sono del 100 percento.
Avvia	Ora di inizio del giorno o dell'intervallo o inizio del periodo coperto dal report.
Team	Nome del team. Quando è associato a un agente, il team è il team corrente dell'agente.

Sondaggi tutti i dati

Il report Tutti i dati dei sondaggi visualizza i punteggi collettivi dei sondaggi post-chiamata.

Campi in questo report

Campo	Descrizione
ID agente	Numero ID di sistema dell'agente.
Punteggio medio (%)	Punteggio medio per il modulo, la sezione o la domanda.
Nome	Nome del valutatore. Puoi vedere il nome del valutatore se Disporre dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Modulo	Nome del modulo di valutazione.
Gruppo	Nome del gruppo.
Cognome	Cognome del valutatore. È possibile visualizzare il cognome dell'analizzatore se si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Domanda	Il testo della domanda che appare nel modulo di valutazione.
Peso della domanda	Una percentuale applicata a una domanda in un modulo di valutazione. La somma del Il peso delle domande in ogni sezione del modulo è del 100%.
Rilevazioni	Il numero di sondaggi.
Team	Nome del team. Quando è associato a un agente, il team è il team corrente dell'agente.

Punteggi dei moduli del sondaggio

Il report Punteggi modulo sondaggio visualizza i punteggi medi per i sondaggi post-chiamata.

Campi in questo report

Campo	Descrizione
ID agente	Numero ID di sistema dell'agente.
Punteggio medio (%)	Punteggio medio per il modulo, la sezione o la domanda.
Nome	Nome del valutatore. Puoi vedere il nome del valutatore se

Campo	Descrizione
	Disporre dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Modulo	Nome del modulo di valutazione.
Gruppo	Nome del gruppo.
Cognome	Cognome del valutatore. È possibile visualizzare il cognome dell'analizzatore se si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Domanda	Il testo della domanda che appare nel modulo di valutazione.
Peso della domanda	Una percentuale applicata a una domanda in un modulo di valutazione. La somma del Il peso delle domande in ogni sezione del modulo è del 100%.
Registrazioni	Numero di registrazioni.
Rilevazioni	Il numero di sondaggi.
Team	Nome del team. Quando è associato a un agente, il team è il team corrente dell'agente.

Stato del sistema

Il rapporto sullo stato del sistema visualizza gli eventi amministrativi e di sistema associati agli agenti configurati per la registrazione. È possibile scegliere di visualizzare i messaggi generati dal servizio a livello INFO, WARN o ERROR oppure a tutti i livelli. Le informazioni sono disponibili per gli ultimi sette giorni, incluso il giorno corrente.

L'app Web multimediale scrive eventi che avvisano quando lo spazio libero sul server di caricamento del sito è insufficiente o quando i caricamenti si interrompono perché lo spazio libero è troppo basso.

Campi in questo report

Campo	Descrizione
Categoria	Applicazione associata all'evento.
Data	La data delle informazioni riportate.
Termina	La fine della giornata o dell'intervallo o la fine del periodo coperto dal

Campo	Descrizione
	rapporto.
Indirizzo IP	Indirizzo IP del computer in cui si è verificato l'evento.
Livella	Il livello dei messaggi di evento visualizzati: ▪ ALL: tutti i messaggi a livello di evento ▪ INFORMAZIONI: messaggi informativi per eventi che non sono errori ma che potrebbero essere utili per la risoluzione dei problemi ▪ WARN: messaggi di avviso per eventi che disturbano i malfunzionamenti ma non interferiscono con il funzionamento del programma ▪ ERRORE: messaggi di errore relativi agli eventi che impediscono al programma di continuare a funzionare
Computer	Identificatore univoco universale (UUID) del computer in cui si è verificato l'evento.
Messaggio	Messaggio dell'evento.
Avvia	Ora di inizio del giorno o dell'intervallo o inizio del periodo coperto dal report.
Ora	L'ora del contatto o dell'evento.

Stato registrazione utente

Il report Stato registrazione utente visualizza gli eventi utente e di registrazione associati agli agenti configurati per la registrazione. È possibile scegliere di visualizzare i messaggi generati dal servizio a livello INFO, WARN o ERROR oppure a tutti i livelli. Le informazioni sono disponibili per gli ultimi sette giorni, incluso il giorno corrente.

Campi in questo report

Campo	Descrizione
Categoria	Applicazione associata all'evento.
Data	La data delle informazioni riportate.

Campo	Descrizione
Termina	La fine della giornata o dell'intervallo o la fine del periodo coperto dal report.
Nome	Nome del valutatore. Puoi vedere il nome del valutatore se Disporre dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Indirizzo IP	Indirizzo IP del computer in cui si è verificato l'evento.
Cognome	Cognome del valutatore. È possibile visualizzare il cognome dell'analizzatore se si dispone dell'autorizzazione Visualizza dettagli valutatore.
Livella	Il livello dei messaggi di evento visualizzati: ▪ ALL: tutti i messaggi a livello di evento ▪ INFORMAZIONI: messaggi informativi per eventi che non sono errori ma che potrebbero essere utili per la risoluzione dei problemi ▪ WARN: messaggi di avviso per eventi che disturbano i malfunzionamenti ma non interferiscono con il funzionamento del programma ▪ ERRORE: messaggi di errore relativi agli eventi che impediscono al programma di continuare a funzionare
Computer	Identificatore univoco universale (UUID) del computer in cui si è verificato l'evento.
Messaggio	Messaggio dell'evento.
Avvia	Ora di inizio del giorno o dell'intervallo o inizio del periodo coperto dal report.
Team	Nome del team. Quando è associato a un agente, il team è il team corrente dell'agente.
Ora	L'ora del contatto o dell'evento.
ID utente	Accesso Windows della persona che ha effettuato l'accesso agli archivi.

WFM report standard

I report standard disponibili in WFM sono elencati di seguito.

NOTA WFM i report standard riflettono i dati così come appaiono nel fuso orario del tenant configurato dall'amministratore di sistema. Se richiedi un report WFM e il fuso orario di visualizzazione è in anticipo rispetto al tenant
Fuso orario, il report potrebbe non contenere dati.

Nota Alcuni valori nei report sono valori calcolati e soggetti ad arrotondamento per eccesso o per difetto. A causa di questo arrotondamento, potrebbero differire leggermente dai valori dei dati storici.

Report sulle prestazioni di agenti e team

- Produttività di agenti e team

Report sulle prestazioni della coda di servizio

- Intervallo agente
- Intervallo coda servizio agente
- Coda servizio a intervalli
- Intervallo agente coda servizio
- Intervallo agente team
- Intervallo di squadra

Pianifica visualizza report

- Eccezione assegnata
- Straordinari agenti
- Programma agente giornaliero
- Programma agente settimanale
- Percentuali delle attività dell'agente
- Pianificazione della coda di servizio per agente
- Pianificazione della coda di servizio per intervallo
- Orari di attività pianificati dal team

Report di analisi delle prestazioni

- Report dell'agente
- Prestazioni giornaliere
- Intervallo di prestazioni

Report di pianificazione

- Stato delle vacanze
- Analisi del budget dei turni

Report di pianificazione strategica

- Pianificazione delle strutture (hardware)
- Pianificazione del personale
- Piano di assunzione
- Pianificazione di bilancio

Intervallo agente

Il report Intervallo agente visualizza l'attività degli agenti selezionati a intervalli di mezz'ora in una data selezionata. È possibile selezionare i campi da visualizzare, ad eccezione di Agente e Intervallo, che sono obbligatori. Per impostazione predefinita, tutti i campi sono selezionati.

Campi in questo report

Campo	Definizione
Tempo medio di gestione	Tempo medio ACD elaborazione del contatto (intervallo incrociato) per l'agente Per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di gestione = (A + B + C) ÷ D Dove:

Campo	Definizione
	A = Tempo di conversazione totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo B = Tempo di attesa totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo C = Totale tempo di lavoro dopo il contatto per ACD contatti gestiti durante l'intervallo D = Numero totale di contatti ACD gestiti durante l'intervallo
Tempo medio di conversazione	Il tempo medio di conversazione in contatto (a intervalli) per il ACD gestito Contatti per l'agente per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di conversazione = (A + B) ÷ C Dove: A = Tempo di conversazione totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo B = Tempo di attesa totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo C = Numero totale di contatti ACD gestiti durante l'intervallo
Tempo medio di lavoro	Il tempo medio di lavoro dopo il contatto (intervallo incrociato) in secondi per il ACD gestito i contatti per l'agente per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di lavoro = A ÷ B Dove: A = Tempo di lavoro dopo il contatto per i contatti completati durante l'intervallo B = Numero di contatti completati durante l'intervallo

Campo	Definizione
Tempo occupato altro stato	La quantità di tempo in cui l'agente ha effettuato l'accesso ma non è in servizio durante il intervallo.
Chiamate gestite	Numero di contatti ACD completati dalla coda del servizio o dall'agente durante l'intervallo. Se un contatto si estende su più intervalli, viene conteggiato solo nell'intervallo quando il lavoro dopo il contatto è completato.
Data	La data delle informazioni riportate.
Tempo di entrata in servizio	La quantità di tempo in cui l'agente è stato in uno stato pronto per eseguire una ACD contatto o stava gestendo un contatto ACD durante l'intervallo. Ciò include il tempo Pronto, Conversazione, Attesa e Lavoro.
Occupazione %	La percentuale di tempo nell'intervallo che l'agente impiega nella gestione delle ACD Contatti in relazione alla quantità totale di tempo in cui l'agente è connesso e pronto a gestire i contatti durante l'intervallo. % occupazione = A ÷ B Dove: A = Tempo totale di gestione per i contatti gestiti B = Tempo totale di servizio
Ora di stato pronto	La quantità di tempo in cui l'agente è connesso e in attesa di prendere un ACD chiamata durante l'intervallo.
Utilizzo %	La percentuale di utilizzo è la percentuale di tempo che l'agente impiega nella gestione ACD i contatti in relazione alla quantità totale di tempo in cui l'agente è connesso durante l'intervallo. % utilizzazione = A ÷ B Dove: A = Tempo totale di gestione per i contatti gestiti (totale riportato dal ACD) B = Totale tempo di accesso alla sessione (totale riportato dal ACD)

Straordinari agenti

Il report Ore straordinarie agenti visualizza il numero di ore di straordinario effettuate da agenti selezionati in team selezionati o code di servizio in un intervallo di date selezionato.

È inoltre possibile selezionare i campi da visualizzare, ad eccezione di Nome agente e Data, che sono obbligatori. Per impostazione predefinita, tutti i campi sono selezionati.

Campi in questo report

Campo	Definizione
Durata	La durata di un'attività.
Ora di fine	Ora di fine della giornata.
Ora di inizio	Ora di inizio del turno di lavoro.
Nome utente	Nome utente dell'agente.

Report dell'agente

Il report Report Card agente visualizza informazioni sulle prestazioni.

Se QM installato e se WFM è configurato per importare le informazioni del modulo di valutazione, l'elenco a discesa Modulo di valutazione visualizza un elenco dei moduli di valutazione utilizzati in QM per valutare le prestazioni dell'agente. Se viene selezionato un modulo di valutazione, i dati nella Report Card agente rifletteranno solo i dati delle valutazioni degli agenti che utilizzano il modulo di valutazione selezionato e soddisfano tutti gli altri criteri di selezione del report.

La sezione Metriche obiettivo visualizza i valori di campo predefiniti impostati per le statistiche seguenti.

Statistiche	Valore predefinito
Punteggio di qualità medio	75
Chiamate medie all'ora	10
Aderenza %	75
Conformità %	0
Occupazione %	0

Statistiche	Valore predefinito
Utilizzo %	0
Tempo medio di gestione	0
Tempo medio di conversazione	0
Tempo medio di lavoro	0
Tempo medio di attesa	0
Tempo medio di preparazione	0

È possibile modificare questi obiettivi come desiderato. Quando viene generata la Report Card dell'agente, vengono indicate le prestazioni dell'agente o del team rispetto a questi obiettivi. I valori visualizzati sono medie ponderate.

Campi in questo report

Campo	Definizione
Aderenza %	La percentuale che descrive quanto bene gli agenti si attengono al loro lavoro pianificato Pianificare entro l'intervallo. Queste informazioni sono disponibili per gli agenti che dispongono di dati sulla produttività. Aderenza % = (A ÷ B) × 100 Dove: A = Totale minuti di aderenza B = Minuti totali non in aderenza C = Totale minuti di aderenza alla pianificazione configurati
Chiamate medie all'ora	Calcolo del numero medio di chiamate all'ora. Chiamate medie all'ora = 3600 ÷ (A + B) Dove: A = Tempo di conversazione in secondi per ACD chiamate completate durante l'intervallo B = Tempo di lavoro post-chiamata in secondi per ACD chiamate

Cam	Definizio
	Completato durante l'intervallo
Tempo medio di gestione	Tempo medio ACD elaborazione del contatto (intervallo incrociato) per l'agente Per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di gestione = (A + B + C) ÷ D Dove: A = Tempo di conversazione totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo B = Tempo di attesa totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo C = Totale tempo di lavoro dopo il contatto per ACD contatti gestiti durante l'intervallo D = Numero totale di contatti ACD gestiti durante l'intervallo
Tempo medio di attesa	Tempo medio effettivo di attesa (intervallo incrociato) per l'agente per ACD contatti gestiti nell'intervallo. Ciò include il tempo di attesa per trasferimenti e conferenze. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di attesa = A ÷ B Dove: A = Quantità di tempo in cui gli agenti hanno messo i contatti in attesa durante l'intervallo, incluso il tempo di attesa per trasferimenti e conferenze B = numero di contatti messi in attesa durante il periodo. Una chiamata potrebbe essere stata messa in attesa più volte.
Punteggio di qualità medio	Punteggio di qualità medio delle chiamate completate dall'agente durante l'intervallo. I punteggi di qualità provengono dalle chiamate valutate utilizzando la registrazione

Campo	Definizione
	E la gestione della qualità. Punteggio medio di qualità = A ÷ B Dove: A = Somma dei punteggi di qualità complessivi per le chiamate valutate completate dall'agente durante l'intervallo B = Totale chiamate valutate completate dall'agente durante l'intervallo
Tempo medio di preparazione	La quantità media effettiva di tempo in secondi in cui l'agente è pronto Stato dell'agente. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Nel calcolo vengono utilizzati sia i dati dell'intervallo incrociato che quelli all'interno dell'intervallo. Tempo medio di preparazione = A ÷ B Dove: A = La quantità di tempo in cui l'agente è nello stato Agente pronto durante l'intervallo B = Numero di contatti completati durante l'intervallo
Tempo medio di conversazione	Il tempo medio di conversazione in contatto (a intervalli) per il ACD gestito Contatti per l'agente per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di conversazione = (A + B) ÷ C Dove: A = Tempo di conversazione totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo B = Tempo di attesa totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo C = Numero totale di contatti ACD gestiti durante l'intervallo

Cam	Definizio
Tempo medio di lavoro	Il tempo medio di lavoro dopo il contatto (intervallo incrociato) in secondi per il ACD gestito i contatti per l'agente per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di lavoro = A ÷ B Dove: A = Tempo di lavoro dopo il contatto per i contatti completati durante l'intervallo B = Numero di contatti completati durante l'intervallo
Conformità %	La conformità è la percentuale di tempo nell'intervallo in cui un agente lavora La giusta quantità di tempo indipendentemente dall'ora del giorno in cui l'agente lavora. La conformità degli orari non tiene conto degli orari di arrivo e partenza. Ad esempio, un agente che è programmato per lavorare dalle 20:00 AM alle 16:00 ma lavora invece dalle 22:00 AM alle 18:00 sarebbe conforme, ma non aderente, alla pianificazione. Queste informazioni sono disponibili per gli agenti che dispongono di dati sulla produttività. La conformità viene calcolata secondo la seguente formula: % di conformità = (A ÷ B) × 100 Dove: A = Tempo totale durante l'intervallo in cui l'agente è in servizio, indipendentemente dal fatto che sia programmato o meno che sia in servizio B = Tempo totale durante l'intervallo in cui l'agente è programmato per essere in servizio, indipendentemente dal fatto che l'agente sia effettivamente in servizio o meno
Occupazione %	La percentuale di tempo nell'intervallo che l'agente impiega nella gestione delle ACD Contatti in relazione alla quantità totale di tempo in cui l'agente è connesso e pronto a gestire i contatti durante l'intervallo. % occupazione = A ÷ B Dove:

Campo	Definizione
	A = Tempo totale di gestione per i contatti gestiti B = Tempo totale di servizio
Utilizzo %	La percentuale di utilizzo è la percentuale di tempo che l'agente impiega nella gestione ACD i contatti in relazione alla quantità totale di tempo in cui l'agente è connesso durante l'intervallo. % utilizzazione = A ÷ B Dove: A = Tempo totale di gestione per i contatti gestiti (totale riportato dal ACD) B = Totale tempo di accesso alla sessione (totale riportato dal ACD)

Programma agente giornaliero

Il report giornaliero Pianificazione agente descrive in dettaglio le attività pianificate degli agenti selezionati per giorno per un intervallo di date selezionato.

Campi in questo report

Campo	Definizione
Durata dell'attività	Durata di un'attività pianificata, in minuti.
Ora di fine attività	Ora di fine pianificata di un'attività.
Ora di inizio attività	Ora di inizio pianificata di un'attività.
Tipo di attività	Il tipo di attività: assegnazione, pausa, servizio chiuso, eccezione, pranzo, O progetto.
Coda di servizio	Nome della coda del servizio supportata dall'agente.

Programma agente settimanale

Il report Pianificazione agente settimanale descrive in dettaglio le attività pianificate degli agenti selezionati per settimana, a partire da una data selezionata.

È inoltre possibile selezionare i campi da visualizzare, ad eccezione di Nome agente, Numero agente, Arr (orario di arrivo) e Dep (orario di partenza), che sono obbligatori. Per impostazione predefinita, tutti i campi sono selezionati.

Campi in questo report

Campo	Definizione
Orario di servizio	Il numero di ore programmate per il servizio dell'agente.
Assegnazione delle ore retribuite	La quantità di tempo di assegnazione retribuito programmato per l'agente per il intervallo.
Ore di pausa retribuite	La quantità di tempo di pausa retribuito pianificato per l'agente per l'intervallo.
Orario retribuito Servizio chiuso	La quantità di tempo di coda del servizio chiuso a pagamento pianificato per l'agente l'intervallo.
Eccezione ore pagate	La quantità di tempo di eccezione pagato pianificato per l'agente per il intervallo.
Ore pagate Pranzo	La quantità di ora di pranzo pagata pianificata per l'agente per
l'intervallo. Progetto Ore Retribuite	La quantità di tempo di progetto retribuito pianificato per
l'agente per l'intervallo. Totale ore retribuite	Il totale delle ore retribuite per l'intervallo. Ore retribuite Totale = Ore in servizio + Ore di pausa retribuite + Ore retribuite Pranzo + Eccezione ore retribuite + Ore retribuite Progetto + Assegnazione di ore retribuite + Ore retribuite Servizio chiuso

Intervallo coda servizio agente

Il report Intervallo coda servizio agenti visualizza l'attività degli agenti per gli agenti selezionati nelle code di servizio selezionate a intervalli di mezz'ora in una data selezionata.

È inoltre possibile selezionare i campi da visualizzare, ad eccezione di Agente, Intervallo e Coda servizio, che sono obbligatori. Per impostazione predefinita, tutti i campi sono selezionati.

Campi in questo report

Campo	Definizione
Tempo medio di gestione	Tempo medio ACD elaborazione del contatto (intervallo incrociato) per l'agente Per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di gestione = (A + B + C) ÷ D Dove: A = Tempo di conversazione totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo B = Tempo di attesa totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo C = Totale tempo di lavoro dopo il contatto per ACD contatti gestiti durante l'intervallo D = Numero totale di contatti ACD gestiti durante l'intervallo
Tempo medio di conversazione	Il tempo medio di conversazione in contatto (a intervalli) per il ACD gestito Contatti per l'agente per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di conversazione = (A + B) ÷ C Dove: A = Tempo di conversazione totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo B = Tempo di attesa totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo C = Numero totale di contatti ACD gestiti durante l'intervallo
Tempo medio di lavoro	Il tempo medio di lavoro dopo il contatto (intervallo incrociato) in secondi per il ACD gestito i contatti per l'agente per l'intervallo. La media sarà

Campo	Definizione
	Zero se Chiamate gestite è zero per l'intervallo. Tempo medio di lavoro = A ÷ B Dove: A = Tempo di lavoro dopo il contatto per i contatti completati durante l'intervallo B = Numero di contatti completati durante l'intervallo
Chiamate gestite	Numero di contatti ACD completati dalla coda del servizio o dall'agente durante l'intervallo. Se un contatto si estende su più intervalli, viene conteggiato solo nell'intervallo quando il lavoro dopo il contatto è completato.
Termina	La fine della giornata o dell'intervallo o la fine del periodo coperto dal report.

Percentuali delle attività dell'agente

Il report Percentuale attività agente visualizza le attività degli agenti selezionati in termini di percentuali del tempo di lavoro totale per gli agenti selezionati in un intervallo di date selezionato per giorno, settimana o mese.

È inoltre possibile selezionare i campi da visualizzare, ad eccezione di Nome agente e Data, che sono obbligatori. Per impostazione predefinita, tutti i campi sono selezionati.

Campi in questo report

Campo	Definizione
Assegnazione percentuale	Percentuale del tempo di assegnazione pianificato per l'intervallo. Assegnazione percentuale = (A ÷ B) × 100 Dove: A = Tempo di lavoro di assegnazione pianificato per l'intervallo B = Tempo totale pianificato per l'intervallo
Interruzione percentuale	Percentuale di tempo di pausa pianificato per l'intervallo.

Cam	Definizio
	Interruzione percentuale = (A ÷ B) × 100 Dove: A = Tempo di pausa programmato per l'intervallo B = Tempo totale pianificato per l'intervallo
Percentuale Chiuso	Percentuale di tempo di chiusura per l'intervallo. Percentuale chiusa = (A ÷ B) × 100 Dove: A = Orario di chiusura pianificato per l'intervallo B = Tempo totale pianificato per l'intervallo
Eccezione percentuale	Percentuale di tempo di eccezione per l'intervallo. Eccezione percentuale = (A ÷ B) × 100 Dove: A = Tempo di eccezione pianificato per l'intervallo B = Tempo totale pianificato per l'intervallo
Percentuale in servizio	Percentuale di tempo in servizio per l'intervallo. Percentuale di servizio = (A ÷ B) × 100 Dove: A = Tempo di messa in servizio programmato per l'intervallo B = Tempo totale pianificato per l'intervallo
Percentuale Pranzo	Percentuale dell'ora di pranzo per l'intervallo. Percentuale pranzo = (A ÷ B) × 100 Dove: A = Ora di pranzo programmata per l'intervallo B = Tempo totale pianificato per l'intervallo

Cam	Definizio
Percentuale straordinari	Percentuale di straordinari per l'intervallo. Percentuale straordinari = (A ÷ B) × 100 Dove: A = Tempo di straordinario programmato per l'intervallo B = Tempo totale pianificato per l'intervallo
Percentuale progetto	Percentuale di tempo del progetto per l'intervallo. Percentuale progetto = (A ÷ B) × 100 Dove: A = Tempo di progetto pianificato per l'intervallo B = Tempo totale pianificato per l'intervallo
Nome utente	Nome utente dell'agente.

Produttività di agenti e team

Il report Produttività agente e team visualizza le statistiche sulla produttività dell'agente o del team in un intervallo di date selezionato per giorno, settimana o mese. Le statistiche vengono riportate solo per i periodi di tempo durante i quali l'agente ha effettuato l'accesso o per quando il ACD riporta i dati.

Nota Se si selezionano solo uno o più team, viene generato un report sulla produttività del team. Se si selezionano uno o più team e uno o più agenti, viene generato un report sulla produttività degli agenti.

NOTA I valori per % di aderenza e % di conformità in questo report si basano su dati calcolati prima che venissero apportati miglioramenti al calcolo dell'aderenza o della conformità. Di conseguenza, i valori sono
Medie semplici e medie non ponderate.

Campi in questo report

Campo	Definizione
ACD ID	Identificatore dell'agente nel ACD.
Aderenza %	La percentuale che descrive quanto bene gli agenti si attengono al loro lavoro pianificato

Cam	Definizio
	Pianificare entro l'intervallo. Queste informazioni sono disponibili per gli agenti che dispongono di dati sulla produttività. Aderenza % = (A ÷ B) × 100 Dove: A = Totale minuti di aderenza B = Minuti totali non in aderenza C = Totale minuti di aderenza alla pianificazione configurati
Nome agente	Nome completo dell'agente.
Tempo medio di gestione	Tempo medio ACD elaborazione del contatto (intervallo incrociato) per l'agente Per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di gestione = (A + B + C) ÷ D Dove: A = Tempo di conversazione totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo B = Tempo di attesa totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo C = Totale tempo di lavoro dopo il contatto per ACD contatti gestiti durante l'intervallo D = Numero totale di contatti ACD gestiti durante l'intervallo
Tempo medio di attesa	Tempo medio effettivo di attesa (intervallo incrociato) per l'agente per ACD contatti gestiti nell'intervallo. Ciò include il tempo di attesa per trasferimenti e conferenze. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di attesa = A ÷ B

Cam	Definizio
	Dove: A = Quantità di tempo in cui gli agenti hanno messo i contatti in attesa durante l'intervallo, incluso il tempo di attesa per trasferimenti e conferenze B = numero di contatti messi in attesa durante il periodo. Una chiamata potrebbe essere stata messa in attesa più volte.
Tempo medio non pronto	La quantità media di tempo in cui l'agente si trova nello stato agente Non pronto. L'icona La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Nel calcolo vengono utilizzati sia i dati dell'intervallo incrociato che quelli all'interno dell'intervallo. Tempo medio non pronto = A ÷ B Dove: A = La quantità di tempo in cui l'agente si trova nello stato dell'agente Non pronto durante l'intervallo B = Numero di contatti completati durante l'intervallo
Tempo medio di preparazione	La quantità media effettiva di tempo in secondi in cui l'agente è pronto Stato dell'agente. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Nel calcolo vengono utilizzati sia i dati dell'intervallo incrociato che quelli all'interno dell'intervallo. Tempo medio di preparazione = A ÷ B Dove: A = La quantità di tempo in cui l'agente è nello stato Agente pronto durante l'intervallo B = Numero di contatti completati durante l'intervallo
Tempo medio di conversazione	Il tempo medio di conversazione in contatto (a intervalli) per il ACD gestito Contatti per l'agente per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di conversazione = (A + B) ÷ C

Cam	Definizio
	Dove: A = Tempo di conversazione totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo B = Tempo di attesa totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo C = Numero totale di contatti ACD gestiti durante l'intervallo
Tempo medio di lavoro	Il tempo medio di lavoro dopo il contatto (intervallo incrociato) in secondi per il ACD gestito i contatti per l'agente per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di lavoro = A ÷ B Dove: A = Tempo di lavoro dopo il contatto per i contatti completati durante l'intervallo B = Numero di contatti completati durante l'intervallo
Chiamate gestite	Numero di contatti ACD completati dalla coda del servizio o dall'agente durante l'intervallo. Se un contatto si estende su più intervalli, viene conteggiato solo nell'intervallo quando il lavoro dopo il contatto è completato.
Chiamate in uscita	**Chiamate in uscita** Numero di chiamate di ACD esterne in uscita completate dall'agente durante l'intervallo.
Chiamate all'ora	Numero di ACD chiamate gestite all'ora. Sia l'intervallo incrociato che All'interno dell'intervallo i dati vengono utilizzati nel calcolo. Chiamate all'ora = (A × 3600) ÷ B Dove: A = Numero di chiamate gestite durante l'ora

Cam	Definizio
	B = Totale del tempo di servizio in secondi durante l'ora
Chiamate trasferite	Il numero di chiamate ACD trasferite e sottoposte a conferenza avviate dal Agente durante l'intervallo.
Conformità %	La conformità è la percentuale di tempo nell'intervallo in cui un agente lavora La giusta quantità di tempo indipendentemente dall'ora del giorno in cui l'agente lavora. La conformità degli orari non tiene conto degli orari di arrivo e partenza. Ad esempio, un agente che è programmato per lavorare dalle 20:00 AM alle 16:00 ma lavora invece dalle 22:00 AM alle 18:00 sarebbe conforme, ma non aderente, alla pianificazione. Queste informazioni sono disponibili per gli agenti che dispongono di dati sulla produttività. La conformità viene calcolata secondo la seguente formula: % di conformità = (A ÷ B) × 100 Dove: A = Tempo totale durante l'intervallo in cui l'agente è in servizio, indipendentemente dal fatto che sia programmato o meno che sia in servizio B = Tempo totale durante l'intervallo in cui l'agente è programmato per essere in servizio, indipendentemente dal fatto che l'agente sia effettivamente in servizio o meno
Data	La data delle informazioni riportate.
ID dipendente	Numero ID dipendente dell'agente.
Occupazione %	La percentuale di tempo nell'intervallo che l'agente impiega nella gestione delle ACD Contatti in relazione alla quantità totale di tempo in cui l'agente è connesso e pronto a gestire i contatti durante l'intervallo. % occupazione = A ÷ B Dove: A = Tempo totale di gestione per i contatti gestiti B = Tempo totale di servizio

Cam	Definizio
Tempo totale di gestione	Il tempo totale effettivo ACD gestione del contatto (intervalli incrociati) in secondi Per la coda dell'agente o del servizio nell'intervallo. Ciò include conversazione, attesa e tempo di lavoro. Tempo di gestione totale = Tempo di conversazione + Tempo di attesa + Tempo di lavoro
Tempo totale di attesa	Tempo di attesa totale effettivo (attraverso intervalli) in secondi per l'agente, Incluso il tempo di attesa per trasferimenti e conferenze durante l'intervallo.
Tempo totale in servizio	Il tempo totale in servizio (compreso nell'intervallo) è il tempo totale, in secondi, che L'agente era in uno stato pronto ad accettare un contatto ACD o stava gestendo un contatto ACD durante l'intervallo. Tempo di servizio = Tempo di conversazione + Tempo di attesa + Tempo di lavoro + Tempo riservato + Tempo di preparazione
Tempo di accesso totale	Il tempo di accesso totale (compreso nell'intervallo) in secondi per l'agente durante l'intervallo. In tempo di sessione = Tempo di conversazione + Tempo di attesa + Tempo di lavoro + Tempo riservato + Tempo di preparazione + Tempo non pronto + Altro tempo
Tempo totale non pronto	Il tempo totale non pronto (entro l'intervallo) è il tempo totale in secondi l'agente era nello stato dell'agente Non pronto durante l'intervallo.
Tempo di disponibilità totale	Il tempo di preparazione totale (compreso nell'intervallo) è il tempo totale in secondi dell'agente Era nello stato Agente pronto durante l'intervallo.
Tempo totale di conversazione	Tempo di conversazione totale effettivo (a intervalli) in cui l'agente era su ACD contatti. Il tempo decorre dal momento in cui l'agente risponde a un contatto ACD fino al momento in cui l'agente disconnette il contatto e non include il tempo di attesa.
Tempo totale di lavoro	Tempo di lavoro totale effettivo (intervallo incrociato) in secondi per l'agente.
Utilizzo %	La percentuale di utilizzo è la percentuale di tempo che l'agente impiega nella gestione ACD i contatti in relazione alla quantità totale di tempo in cui l'agente è connesso durante l'intervallo. % utilizzazione = A ÷ B

Campo	Definizione
	Dove: A = Tempo totale di gestione per i contatti gestiti (totale riportato dal ACD) B = Totale tempo di accesso alla sessione (totale riportato dal ACD)

Eccezione assegnata

Il report Eccezioni assegnate visualizza tutte le occorrenze di un tipo di eccezione selezionato assegnato agli agenti selezionati in un intervallo di date selezionato. I tipi di eccezione vengono creati e gestiti nella pagina Gestisci tipi di eccezione (Gestione applicazioni > attività > Tipi di eccezione).

NOTA È possibile avere eccezioni per tutto il giorno in date per le quali le pianificazioni non sono ancora state eseguite. In tal caso, i campi Inizio, Fine e Durata per tali eccezioni saranno vuoti. Una volta a
La pianificazione è stata eseguita per tali date, il report visualizzerà i valori in tali campi.

Campi in questo report

Campo	Definizione
ID agente	Numero ID di sistema dell'agente.
Data	La data delle informazioni riportate.
Durata	La durata di un'attività.
Termina	La fine della giornata o dell'intervallo o la fine del periodo coperto dal report.
Giornata intera	Un'eccezione che dura l'intero turno di lavoro.
Eccezione	Nome dell'eccezione.
Avvia	Ora di inizio del giorno o dell'intervallo o inizio del periodo coperto dal report.

Pianificazione di bilancio

La relazione sulla pianificazione di bilancio visualizza il costo salariale stimato per ruolo per l'intervallo di tempo identificato. Per eseguire questo report, è necessario disporre già di una previsione strategica generata per la coda dei servizi.

Le risorse umane visualizzate in questo report sono configurate nella pagina Gestisci risorse strategiche. Indipendentemente dal modo in cui il costo delle risorse è configurato (mensile, annuale o come spesa una tantum) nella pagina Risorse strategiche, il valore viene convertito in un costo mensile. Questo valore viene utilizzato nel calcolo del report.

Modalità di calcolo del report

Numero di ogni tipo di risorsa umana da pianificare per un determinato mese = (numero di agenti previsto per il mese) × (rapporto risorse della risorsa di base rispetto alla risorsa agente) × (rapporto risorse per questa risorsa) × (costo delle risorse).

ESEMPIO

Se c'è un supervisore ogni 10 agenti e un manager ogni due supervisori, e il costo per manager è $5,000, allora la formula per calcolare il costo dei manager necessari in un mese in cui il numero previsto di agenti è 100 è:

Costo dei manager al mese = (100) × (1 ÷ 10) × (1 ÷ 2) × (5.000) = $25,000 per 5 manager

I campi visualizzati nel report dipendono dalle risorse umane configurate nella pagina Risorse strategiche. Non è possibile personalizzare l'ordine di visualizzazione dei campi.

Pianificazione delle strutture (hardware)

Il report Pianificazione struttura (hardware) visualizza gli elementi capitali (attrezzature, mobili e attrezzature) che si prevede vengano utilizzati dalla coda di servizio selezionata durante l'intervallo di date selezionato.

Le voci capitali visualizzate in questo report sono configurate nella pagina Gestisci risorse strategiche. Per eseguire questo report, è necessario disporre già di una previsione strategica generata per la coda dei servizi.

Modalità di calcolo del report

Numero di elementi capitali da pianificare per un determinato mese = (numero di agenti previsto per il mese) × (rapporto risorse della risorsa di base rispetto alla risorsa agente) × (rapporto risorse per questa risorsa).

ESEMPIO

Se c'è un supervisore ogni 10 agenti e un telefono ogni due supervisori, allora la formula per calcolare il numero di telefoni necessari in un mese in cui il numero previsto di agenti è 100 è:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 telefoni

I campi visualizzati nel report dipendono dalle voci capitali configurate nella pagina Risorse strategiche. Il campo Mese è obbligatorio. Non è possibile personalizzare l'ordine di visualizzazione dei campi.

Piano di assunzione

Il report sul piano di assunzione visualizza il numero previsto di dipendenti che devono essere presenti in ogni fase di assunzione per soddisfare i livelli di personale richiesti durante l'intervallo di tempo identificato.

- Le risorse umane visualizzate in questo report sono configurate nella sezione Gestisci risorse strategiche pagina.
- Per eseguire questo report, è necessario disporre già di una previsione strategica generata per la coda dei servizi.
- Il conteggio delle risorse correnti della pagina Risorse strategiche viene utilizzato come punto di partenza nel report.
- Il valore di abbandono immesso come parte della richiesta di report viene applicato al conteggio delle risorse corrente. La differenza tra questo valore calcolato e il fabbisogno di risorse previsto per il mese nel piano di assunzione è il divario di risorse che deve essere colmato dal piano di assunzione.
- Viene applicato il tasso di abbandono per ciascuna delle fasi di assunzione. Lavorando a ritroso da questa figura, viene calcolato il conteggio delle risorse richieste all'inizio di ogni passaggio.

Campi in questo report

Campo	Definizione
Tasso di abbandono	Il tasso di perdita di dipendenti per promozione, trasferimento o cessazione.
Durata	La durata di un'attività.
Data di fine	Data di fine delle informazioni riportate.
FTE	Numero di dipendenti equivalenti a tempo pieno (FTE).
Data di inizio	Data di inizio delle informazioni riportate.

Il report contiene inoltre le seguenti informazioni di riepilogo nell'intestazione:

- Target FTE: il FTE calcolato per il periodo di tempo selezionato dal piano strategico.
- Disponibile FTE: il FTE disponibile (dopo l'abbandono in base al conteggio corrente) calcolato per il periodo di tempo selezionato dal piano strategico.
- FTE Gap: differenza tra il FTE di destinazione e il FTE disponibile.

Coda servizio a intervalli

Il report Coda servizio intervalli visualizza statistiche complete per le code di servizio selezionate a intervalli di mezz'ora in una data selezionata.

È inoltre possibile selezionare i campi da visualizzare. Per impostazione predefinita, tutti i campi sono selezionati.

Campi in questo report

Campo	Definizione
Agenti effettivi	Il numero di agenti equivalenti a tempo pieno (FTE) che supportano il servizio Coda durante l'intervallo. Il tempo dell'agente è incluso solo quando l'agente è in servizio. Agenti effettivi = A ÷ 1800 Dove: A = Tempo di servizio, in secondi, per gli agenti pianificati per supportare la coda dei servizi durante l'intervallo
Previsione agenti	Numero di agenti previsti necessari per la coda dei servizi durante il intervallo. Previsione agenti = Somma degli agenti previsti ÷ Numero di intervalli con almeno un agente previsto
Agenti proiettati	Numero previsto di agenti necessari per la coda dei servizi durante il intervallo. Si tratta di un calcolo della tendenza basato sulla tendenza attuale degli agenti effettivi e previsti. Agenti proiettati = somma degli agenti proiettati ÷ numero di intervalli con almeno un agente proiettato

Campo	Definizione
Agenti pianificati	Numero di agenti pianificati per la coda dei servizi durante l'intervallo.
Restringimento degli agenti	Viene applicato il numero di agenti previsto dopo il restringimento. Restringimento agenti = Agenti pianificati – (Agenti programmati × percentuale di restringimento) ÷ 100
Tempo medio di lavoro post-contatto effettivo	Il tempo di lavoro effettivo dopo il contatto durante l'intervallo.
Previsione media del tempo di lavoro dopo il contatto	Media prevista dopo il tempo di lavoro di contatto durante l'intervallo.
Tempo medio di conversazione effettivo	Tempo medio effettivo di conversazione durante l'intervallo.
Previsione del tempo medio di conversazione	**Previsione del tempo medio di conversazione** Tempo medio di conversazione previsto per l'intervallo.
Chiamate abbandonate	**Chiamate abbandonate** Il numero di chiamate ACD indirizzate alla coda del servizio durante l'intervallo in cui il chiamante ha riagganciato mentre era in coda o mentre squillava al telefono dell'agente. Le chiamate vengono conteggiate per l'intervallo in cui il chiamante ha riattaccato.
Chiamate gestite	Numero di contatti ACD completati dalla coda del servizio o dall'agente durante l'intervallo. Se un contatto si estende su più intervalli, viene conteggiato solo nell'intervallo quando il lavoro dopo il contatto è completato.
Riprevisione chiamate	Numero previsto di chiamate instradate alla coda del servizio durante il intervallo.
Chiamate offerte effettive	Numero effettivo di chiamate indirizzate alla coda del servizio durante l'intervallo che ricevono risposta o terminano nella coda del servizio. Nella maggior parte dei casi la chiamata viene conteggiata nell'intervallo durante il quale viene instradata alla coda del servizio.
Previsioni sulle chiamate offerte	Numero previsto di chiamate indirizzate alla coda del servizio durante il intervallo.

Campo	Definizione
% gestita	La percentuale di chiamate gestite dall'agente sul numero totale di Chiamate offerte all'agente. % gestita = (A ÷ B) × 100 Dove: A = Numero di chiamate ACD gestite dall'agente mentre è connesso durante l'intervallo B = Il numero totale di chiamate ACD offerte all'agente mentre è connesso durante l'intervallo
Intervallo	Ora di inizio dell'intervallo programmato di mezz'ora.
Occupazione % Effettiva	La percentuale effettiva di tempo che l'agente impiega nella gestione dei ACD contatti in Relazione alla quantità totale di tempo in cui l'agente è connesso e pronto a gestire i contatti durante l'intervallo. % occupazione = A ÷ B Dove: A = Tempo totale di gestione per i contatti gestiti B = Tempo totale di servizio
Previsione % occupazione	La percentuale prevista di tempo che l'agente impiega nella gestione delle ACD Contatti in relazione alla quantità totale di tempo in cui l'agente è connesso e pronto a gestire i contatti durante l'intervallo. Previsione % occupazione = Somma (previsione di occupazione) ÷ Somma (contatti offerti previsione)
Precisione %	Il divario tra le chiamate previste e le chiamate effettivamente offerte, espresso come percentuale. % di precisione = (A ÷ B) × 100 Dove:

Campo	Definizione
	A = Chiamate previste B = Chiamate effettive offerte
Restringimento %	Valore non supportato. Restituisce null/blank.

Questi campi vengono visualizzati solo nelle code dei servizi interattivi

Campo	Definizione
Velocità media del tempo di risposta effettivo	La quantità media effettiva di tempo che i chiamanti trascorrono in coda in attesa che le chiamate ricevano risposta.
Previsione della velocità media del tempo di risposta	La quantità media prevista di chiamate trascorse in coda in attesa che le chiamate ricevano risposta.
Secondi livello di servizio pianificato	Numero pianificato di secondi entro i quali è necessario rispondere a una chiamata per raggiungere l'obiettivo del livello di servizio.
Livello di servizio % effettivo	La percentuale effettiva del livello di servizio, un obiettivo di velocità di risposta che è spesso Espresso in percentuale per rispondere alle chiamate entro un determinato numero di secondi. I rollup di questo valore (ad esempio, il valore visualizzato nel riquadro di copertura, nella riga di riepilogo della pagina Previsione e nei report) si basano su un calcolo ponderato utilizzando il livello di servizio intervallo % e contatti offerti.
Livello di servizio % Previsione	La percentuale prevista di chiamate a cui è stata data risposta entro il livello di servizio-Tempo di soglia, per intervallo.
Obiettivo % livello di servizio	Percentuale obiettivo di chiamate a cui rispondere all'interno del livello di servizio Tempo di soglia, per intervallo.
Livello di servizio % pianificato	La percentuale prevista di chiamate a cui è stata data risposta entro il livello di servizio tempo di soglia, per intervallo. Si tratta di un calcolo in tempo reale effettuato quando viene generato il report.

Campo	Definizione
Livello di servizio % restringimento	La percentuale del livello di servizio previsto in base agli agenti previsti Dopo il restringimento. Ad esempio, se si dispone di una percentuale di livello di servizio pianificata dell'80% e di 10 agenti pianificata con una percentuale di restringimento del 10%, la riduzione degli agenti sarà più vicina a nove agenti e la riduzione percentuale del livello di servizio sarà inferiore all'80%.

Questo campo viene visualizzato solo nelle code di servizio non interattive

Campo	Definizione
Numero massimo di contatti in coda	Numero massimo di contatti non interattivi in coda per l'intervallo. Per le code di servizio interattive, i report visualizzano un trattino per questo campo.

Prestazioni giornaliere

Il report Performance Daily visualizza le statistiche per le code di servizio selezionate in un intervallo di date selezionato che descrivono le prestazioni effettive rispetto alle previsioni delle code di servizio e l'accuratezza della previsione.

È inoltre possibile selezionare i campi da visualizzare, ad eccezione di Servizio e Data, che sono obbligatori. Per impostazione predefinita, tutti i campi sono selezionati.

Campi in questo report

Campo	Definizione
Abbandono %	Percentuale di chiamate abbandonate durante l'intervallo. % abbandonata = (A ÷ B) × 100 Dove: A = Numero di chiamate abbandonate mentre la chiamata era in coda o squillava il telefono dell'agente per la coda del servizio durante l'intervallo, indipendentemente dal fatto che la chiamata sia stata mantenuta per un tempo inferiore ai secondi del livello di servizio

Campo	Definizione
	B = Numero di chiamate offerte per la coda del servizio durante l'intervallo
Tempo medio di gestione effettivo	Tempo medio effettivo di gestione durante l'intervallo. Tempo medio di gestione effettivo = tempo totale di gestione effettivo ÷ chiamate gestite
Previsione del tempo medio di gestione	Tempo medio di gestione previsto durante l'intervallo. Tempo di gestione medio previsto = previsione del tempo di gestione totale ÷ previsioni delle chiamate offerte
Velocità media di risposta	La quantità media di tempo che i chiamanti trascorrono in coda in attesa della loro Chiamate a cui rispondere. Velocità media di risposta = A ÷ B Dove: A = Tempo di coda delle chiamate a cui è stata data risposta durante l'intervallo. Il tempo di coda include il tempo che intercorre tra il momento in cui il ACD mette in coda la chiamata alla coda del servizio fino al momento in cui l'agente risponde alla chiamata. B = Numero di chiamate per la coda del servizio a cui è stata data risposta durante l'intervallo.
Chiamate offerte effettive	Numero effettivo di chiamate indirizzate alla coda del servizio durante l'intervallo che ricevono risposta o terminano nella coda del servizio. Nella maggior parte dei casi la chiamata viene conteggiata nell'intervallo durante il quale viene instradata alla coda del servizio.
Previsioni sulle chiamate offerte	Numero previsto di chiamate indirizzate alla coda del servizio durante il intervallo.
Accuratezza delle previsioni	La percentuale di chiamate previste alle chiamate effettive offerte per il servizio Coda durante l'intervallo. Accuratezza della previsione = (A ÷ B) × 100

Campo	Definizione
	Dove: A = Chiamate previste per la coda del servizio durante l'intervallo B = Chiamate effettive offerte per la coda del servizio durante l'intervallo
Precisione del tempo di gestione	Una misura di quanto sia accurato il tempo di gestione della previsione. Precisione del tempo di gestione = (A ÷ B) × 100 Dove: A = Tempo medio di gestione previsto B = Tempo medio effettivo di gestione

Questo campo viene visualizzato solo nelle code di servizio non interattive

Campo	Definizione
Numero massimo di contatti in coda	Numero massimo di contatti non interattivi in coda per l'intervallo. Per le code di servizio interattive, i report visualizzano un trattino per questo campo.

Questo campo viene visualizzato solo nelle code dei servizi interattivi

Campo	Definizione
Livello di servizio % effettivo	La percentuale effettiva del livello di servizio, un obiettivo di velocità di risposta che è spesso Espresso in percentuale per rispondere alle chiamate entro un determinato numero di secondi. I rollup di questo valore (ad esempio, il valore visualizzato nel riquadro di copertura, nella riga di riepilogo della pagina Previsione e nei report) si basano su un calcolo ponderato utilizzando il livello di servizio intervallo % e contatti offerti.

Intervallo di prestazioni

Il report Intervallo prestazioni visualizza le statistiche per le code di servizio selezionate per una data specificata che descrivono le prestazioni effettive rispetto a quelle previste della coda di servizio e l'accuratezza della previsione per ogni intervallo di mezz'ora.

È inoltre possibile selezionare i campi da visualizzare, ad eccezione di Servizio, Data e Intervallo, che sono obbligatori. Per impostazione predefinita, tutti i campi sono selezionati.

Campi in questo report

Campo	Definizione
Abbandono %	Percentuale di chiamate abbandonate durante l'intervallo. % abbandonata = (A ÷ B) × 100 Dove: A = Numero di chiamate abbandonate mentre la chiamata era in coda o squillava il telefono dell'agente per la coda del servizio durante l'intervallo, indipendentemente dal fatto che la chiamata sia stata mantenuta per un tempo inferiore ai secondi del livello di servizio B = Numero di chiamate offerte per la coda del servizio durante l'intervallo
Agenti effettivi	Il numero di agenti equivalenti a tempo pieno (FTE) che supportano il servizio Coda durante l'intervallo. Il tempo dell'agente è incluso solo quando l'agente è in servizio. Agenti effettivi = A ÷ 1800 Dove: A = Tempo di servizio, in secondi, per gli agenti pianificati per supportare la coda dei servizi durante l'intervallo
Agenti effettivi – Previsione agenti	Il numero di agenti effettivi meno il numero di agenti previsti.
Agenti effettivi – Agenti	Numero di agenti effettivi meno il numero di agenti pianificati.

Campo	Definizione
Pianificata	
Previsione agenti	Numero di agenti previsti necessari per la coda dei servizi durante il intervallo. Previsione agenti = Somma degli agenti previsti ÷ Numero di intervalli con almeno un agente previsto
Agenti pianificati	Numero di agenti pianificati per la coda dei servizi durante l'intervallo.
Agenti pianificati – Agenti previsti	Il numero di agenti pianificati meno il numero di agenti previsti.
Tempo medio di gestione effettivo	Tempo medio effettivo di gestione durante l'intervallo. Tempo medio di gestione effettivo = tempo totale di gestione effettivo ÷ chiamate gestite
Previsione del tempo medio di gestione	Tempo medio di gestione previsto durante l'intervallo. Tempo di gestione medio previsto = previsione del tempo di gestione totale ÷ previsioni delle chiamate offerte
Velocità media di risposta	La quantità media di tempo che i chiamanti trascorrono in coda in attesa della loro Chiamate a cui rispondere. Velocità media di risposta = A ÷ B Dove: A = Tempo di coda delle chiamate a cui è stata data risposta durante l'intervallo. Il tempo di coda include il tempo che intercorre tra il momento in cui il ACD mette in coda la chiamata alla coda del servizio fino al momento in cui l'agente risponde alla chiamata. B = Numero di chiamate per la coda del servizio a cui è stata data risposta durante l'intervallo.
Chiamate offerte effettive	Numero effettivo di chiamate indirizzate alla coda del servizio durante l'intervallo Che ricevono risposta o terminano nella coda del servizio. Nella maggior parte dei casi la chiamata è

Campo	Definizione
	Conteggiato nell'intervallo durante il quale viene instradato alla coda del servizio.
Previsioni sulle chiamate offerte	Numero previsto di chiamate indirizzate alla coda del servizio durante il intervallo.
Accuratezza delle previsioni	La percentuale di chiamate previste alle chiamate effettive offerte per il servizio Coda durante l'intervallo. Accuratezza della previsione = (A ÷ B) × 100 Dove: A = Chiamate previste per la coda del servizio durante l'intervallo B = Chiamate effettive offerte per la coda del servizio durante l'intervallo
Precisione del tempo di gestione	Una misura di quanto sia accurato il tempo di gestione della previsione. Precisione del tempo di gestione = (A ÷ B) × 100 Dove: A = Tempo medio di gestione previsto B = Tempo medio effettivo di gestione

Questo campo viene visualizzato solo nelle code di servizio non interattive

Campo	Definizione
Numero massimo di contatti in coda	Numero massimo di contatti non interattivi in coda per l'intervallo. Per le code di servizio interattive, i report visualizzano un trattino per questo campo.

Questo campo viene visualizzato solo nelle code dei servizi interattivi

Campo	Definizione

Livello di servizio % effettivoLa percentuale effettiva del livello di servizio, un obiettivo di velocità di risposta che è spesso

Campo	Definizione
	Espresso in percentuale per rispondere alle chiamate entro un determinato numero di secondi. I rollup di questo valore (ad esempio, il valore visualizzato nel riquadro di copertura, nella riga di riepilogo della pagina Previsione e nei report) si basano su un calcolo ponderato utilizzando il livello di servizio intervallo % e contatti offerti.

Intervallo agente coda servizio

Il report Intervallo agente coda servizio visualizza le statistiche degli agenti per gli agenti selezionati nelle code di servizio selezionate a intervalli di mezz'ora in una data selezionata.

È inoltre possibile selezionare i campi da visualizzare, ad eccezione di Agente, Intervallo e Servizio, che sono obbligatori. Per impostazione predefinita, tutti i campi sono selezionati.

Campi in questo report

Campo	Definizione
Tempo medio di gestione	Tempo medio ACD elaborazione del contatto (intervallo incrociato) per l'agente Per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di gestione = (A + B + C) ÷ D Dove: A = Tempo di conversazione totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo B = Tempo di attesa totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo C = Totale tempo di lavoro dopo il contatto per ACD contatti gestiti durante l'intervallo D = Numero totale di contatti ACD gestiti durante l'intervallo

Campo	Definizione
Tempo medio di conversazione	Il tempo medio di conversazione in contatto (a intervalli) per il ACD gestito Contatti per l'agente per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di conversazione = (A + B) ÷ C Dove: A = Tempo di conversazione totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo B = Tempo di attesa totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo C = Numero totale di contatti ACD gestiti durante l'intervallo
Tempo medio di lavoro	Il tempo medio di lavoro dopo il contatto (intervallo incrociato) in secondi per il ACD gestito i contatti per l'agente per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di lavoro = A ÷ B Dove: A = Tempo di lavoro dopo il contatto per i contatti completati durante l'intervallo B = Numero di contatti completati durante l'intervallo
Chiamate gestite	Numero di contatti ACD completati dalla coda del servizio o dall'agente Durante l'intervallo. Se un contatto si estende su più intervalli, viene conteggiato solo nell'intervallo quando il lavoro dopo il contatto è completato.

Pianificazione della coda di servizio per agente

Il report Pianificazione coda servizio per agente visualizza le pianificazioni degli agenti per una data, una categoria di agenti e una coda di servizio selezionate.

Questo report mostra la pianificazione oraria per il giorno selezionato. La pianificazione di ciascun agente è codificata per mostrare l'attività pianificata per ogni ora. Viene inoltre visualizzata la copertura per ogni coda di servizio.

I codici attività degli agenti sono i seguenti.

Codice	Descrizione
X	In servizio
B	Rompere
L	Pranzo
A	Incarico
C	Servizio chiuso
P	Progetto
E	Eccezione
–	Non disponibile
<vuoto>	Disponibile ma non programmato

I codici di copertura della coda di servizio sono i seguenti.

Codice	Descrizione
–	Numero di agenti programmati in servizio rispetto a quanto richiesto dalla previsione
*	Gli agenti pianificati in servizio soddisfano i requisiti
+	Più agenti programmati in servizio di quanto richiesto dalla previsione.

Pianificazione della coda di servizio per intervallo

Il report Pianifica code di servizio per intervallo visualizza la pianificazione delle code di servizio selezionate per una data selezionata a intervalli di mezz'ora.

È inoltre possibile selezionare i campi da visualizzare, ad eccezione di Servizio e Data, che sono obbligatori. Per impostazione predefinita, tutti i campi sono selezionati.

Campi in questo report

Campo	Definizione
Previsione agenti	Numero di agenti previsti necessari per la coda dei servizi durante il intervallo. Previsione agenti = Somma degli agenti previsti ÷ Numero di intervalli con almeno un agente previsto
Agenti pianificati	Numero di agenti pianificati per la coda dei servizi durante l'intervallo.
Agenti pianificati – Agenti previsti	Il numero di agenti pianificati meno il numero di agenti previsti.
Incarico	L'ora pianificata per l'agente e classificata come lavoro di tipo di assegnazione.
Rompere	La quantità di tempo di pausa pianificata per l'agente durante l'intervallo.
Chiuso	La quantità di tempo di chiusura pianificata per l'agente durante l'intervallo. L'orario di chiusura è l'orario pianificato per l'agente durante l'orario di chiusura del contact center, quando il contact center non accetta chiamate per la coda del servizio.
Eccezione	Nome dell'eccezione.
In servizio	La quantità di tempo in servizio dell'agente pianificata durante l'intervallo per la coda di servizio.
Intervallo	Ora di inizio dell'intervallo programmato di mezz'ora.
Pranzo	Quantità di ora di pranzo pianificata per l'agente per l'intervallo.
Progetto	Quantità di tempo di progetto pianificata per l'agente per l'intervallo.
Totale	Tempo totale pianificato per gli agenti che supportano la coda dei servizi per l'intervallo. Totale = in servizio + pausa + pranzo + eccezione + progetto + incarico + chiuso

Analisi del budget dei turni

Il report Analisi budget turni visualizza il costo per turno per una coda di servizio. È possibile visualizzare questo report solo per le code di servizio per le quali è stata precedentemente inviata una richiesta di analisi del budget dei turni (vedere la Guida *per l'amministratore di*sistema).

Campi in questo report

Campo	Definizione
Chiamate all'ora	Numero di ACD chiamate gestite all'ora. Sia l'intervallo incrociato che All'interno dell'intervallo i dati vengono utilizzati nel calcolo. Chiamate all'ora = (A × 3600) ÷ B Dove: A = Numero di chiamate gestite durante l'ora B = Totale del tempo di servizio in secondi durante l'ora
Chiamate all'ora a pagamento	Il numero totale di chiamate gestite diviso per il numero di ore retribuite.
Costo per chiamata	Il costo medio per chiamata per il giorno.
Budget giornaliero	Costo totale calcolato per la giornata.
Tariffa oraria	Il tasso salariale utilizzato nei calcoli del rapporto.
Orario di servizio	Numero totale di ore di servizio per il giorno.
Ore pagate	Il numero totale di ore retribuite al giorno.
Numero di giorni	Numero totale di giorni della settimana inclusi nel report. Ad esempio: se il rapporto è suddiviso per giorni della settimana e il rapporto copre tre settimane, ci saranno tre lunedì, tre martedì e così via. Il numero di giorni per il lunedì è quindi tre.
Coda di servizio	Nome della coda del servizio supportata dall'agente.
Lunghezza spostamento	Lunghezza di un turno di lavoro per una coda di servizio.

Cam	Definizio
Chiamate totali	Numero totale di chiamate per il giorno.
Utilizzo %	La percentuale di utilizzo è la percentuale di tempo che l'agente impiega nella gestione ACD i contatti in relazione alla quantità totale di tempo in cui l'agente è connesso durante l'intervallo. % utilizzazione = A ÷ B Dove: A = Tempo totale di gestione per i contatti gestiti (totale riportato dal ACD) B = Totale tempo di accesso alla sessione (totale riportato dal ACD)

Pianificazione del personale

Il report Pianificazione personale visualizza il numero previsto di dipendenti necessari per soddisfare i livelli di personale richiesti per il periodo di tempo identificato.

Le risorse umane visualizzate in questo report sono configurate nella pagina Gestisci risorse

strategiche. Per eseguire questo report, è necessario disporre già di una previsione strategica generata

per la coda dei servizi.

Modalità di calcolo del report

Numero di ogni tipo di risorsa umana da pianificare per un determinato mese = (numero di agenti previsto per il mese) × (rapporto risorse della risorsa di base rispetto alla risorsa agente) × (rapporto risorse per questa risorsa).

ESEMPIO

Se c'è un supervisore ogni 10 agenti e un manager ogni due supervisori, allora la formula per calcolare il numero di manager necessari in un mese in cui il numero previsto di agenti è 100 è:

100 × (1/10) × (1/2) = 5 manager

I campi visualizzati nel report dipendono dalle risorse umane configurate nella pagina Risorse strategiche. Non è possibile personalizzare l'ordine di visualizzazione dei campi.

Intervallo agente team

Il report Intervallo agente team visualizza le statistiche per ogni agente di un team selezionato in una data selezionata che ha attività durante ogni intervallo di mezz'ora.

È inoltre possibile selezionare i campi da visualizzare, ad eccezione di Agente e Intervallo, che sono obbligatori. Per impostazione predefinita, tutti i campi sono selezionati.

Campi in questo report

Campo	Definizione
Tempo medio di gestione	Tempo medio ACD elaborazione del contatto (intervallo incrociato) per l'agente Per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di gestione = (A + B + C) ÷ D Dove: A = Tempo di conversazione totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo B = Tempo di attesa totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo C = Totale tempo di lavoro dopo il contatto per ACD contatti gestiti durante l'intervallo D = Numero totale di contatti ACD gestiti durante l'intervallo
Tempo medio di conversazione	Il tempo medio di conversazione in contatto (a intervalli) per il ACD gestito Contatti per l'agente per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di conversazione = (A + B) ÷ C Dove: A = Tempo di conversazione totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo

Cam	Definizio
	B = Tempo di attesa totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo C = Numero totale di contatti ACD gestiti durante l'intervallo
Tempo medio di lavoro	Il tempo medio di lavoro dopo il contatto (intervallo incrociato) in secondi per il ACD gestito i contatti per l'agente per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di lavoro = A ÷ B Dove: A = Tempo di lavoro dopo il contatto per i contatti completati durante l'intervallo B = Numero di contatti completati durante l'intervallo
Tempo occupato altro stato	La quantità di tempo in cui l'agente ha effettuato l'accesso ma non è in servizio durante il intervallo.
Chiamate gestite	Numero di contatti ACD completati dalla coda del servizio o dall'agente durante l'intervallo. Se un contatto si estende su più intervalli, viene conteggiato solo nell'intervallo quando il lavoro dopo il contatto è completato.
Data	La data delle informazioni riportate.
Tempo di entrata in servizio	La quantità di tempo in cui l'agente è stato in uno stato pronto per eseguire una ACD contatto o stava gestendo un contatto ACD durante l'intervallo. Ciò include il tempo Pronto, Conversazione, Attesa e Lavoro.
Occupazione %	La percentuale di tempo nell'intervallo che l'agente impiega nella gestione delle ACD Contatti in relazione alla quantità totale di tempo in cui l'agente è connesso e pronto a gestire i contatti durante l'intervallo. % occupazione = A ÷ B Dove:

Cam	Definizio
	A = Tempo totale di gestione per i contatti gestiti B = Tempo totale di servizio
Ora di stato pronto	La quantità di tempo in cui l'agente è connesso e in attesa di prendere un ACD chiamata durante l'intervallo.
Team	Nome del team. Quando è associato a un agente, il team è il team corrente dell'agente.
Utilizzo %	La percentuale di utilizzo è la percentuale di tempo che l'agente impiega nella gestione ACD i contatti in relazione alla quantità totale di tempo in cui l'agente è connesso durante l'intervallo. % utilizzazione = A ÷ B Dove: A = Tempo totale di gestione per i contatti gestiti (totale riportato dal ACD) B = Totale tempo di accesso alla sessione (totale riportato dal ACD)

Intervallo di squadra

Il report Intervallo team visualizza le statistiche sull'attività dei team selezionati nella data selezionata durante ogni intervallo in cui si è verificata un'attività per tale team.

> **Nota** I totali per le colonne Tempo medio di conversazione, Tempo medio di lavoro e Tempo medio di gestione vengono calcolati come segue:
> La somma del tempo medio <Conversazione, Lavoro o Handle> per ogni intervallo durante il giorno viene diviso per il totale delle chiamate gestite durante il giorno, arrotondato al secondo più vicino.

Campi in questo report

Campo	Definizione
Tempo medio di gestione	Tempo medio ACD elaborazione del contatto (intervallo incrociato) per l'agente

Cam	Definizio
	Per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di gestione = (A + B + C) ÷ D Dove: A = Tempo di conversazione totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo B = Tempo di attesa totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo C = Totale tempo di lavoro dopo il contatto per ACD contatti gestiti durante l'intervallo D = Numero totale di contatti ACD gestiti durante l'intervallo
Tempo medio di conversazione	Il tempo medio di conversazione in contatto (a intervalli) per il ACD gestito Contatti per l'agente per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di conversazione = (A + B) ÷ C Dove: A = Tempo di conversazione totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo B = Tempo di attesa totale per ACD contatti gestiti durante l'intervallo C = Numero totale di contatti ACD gestiti durante l'intervallo
Tempo medio di lavoro	Il tempo medio di lavoro dopo il contatto (intervallo incrociato) in secondi per il ACD gestito i contatti per l'agente per l'intervallo. La media sarà zero se le chiamate gestite sono zero per l'intervallo. Tempo medio di lavoro = A ÷ B

Cam	Definizio
	Dove: A = Tempo di lavoro dopo il contatto per i contatti completati durante l'intervallo B = Numero di contatti completati durante l'intervallo
Tempo occupato altro stato	La quantità di tempo in cui l'agente ha effettuato l'accesso ma non è in servizio durante il intervallo.
Chiamate gestite	Numero di contatti ACD completati dalla coda del servizio o dall'agente durante l'intervallo. Se un contatto si estende su più intervalli, viene conteggiato solo nell'intervallo quando il lavoro dopo il contatto è completato.
Data	La data delle informazioni riportate.
Tempo di entrata in servizio	La quantità di tempo in cui l'agente è stato in uno stato pronto per eseguire una ACD contatto o stava gestendo un contatto ACD durante l'intervallo. Ciò include il tempo Pronto, Conversazione, Attesa e Lavoro.
Occupazione %	La percentuale di tempo nell'intervallo che l'agente impiega nella gestione delle ACD Contatti in relazione alla quantità totale di tempo in cui l'agente è connesso e pronto a gestire i contatti durante l'intervallo. % occupazione = A ÷ B Dove: A = Tempo totale di gestione per i contatti gestiti B = Tempo totale di servizio
Ora di stato pronto	La quantità di tempo in cui l'agente è connesso e in attesa di prendere un ACD chiamata durante l'intervallo.
Utilizzo %	La percentuale di utilizzo è la percentuale di tempo che l'agente impiega nella gestione ACD i contatti in relazione alla quantità totale di tempo in cui l'agente è connesso durante l'intervallo. % utilizzazione = A ÷ B

Campo	Definizione
	Dove: A = Tempo totale di gestione per i contatti gestiti (totale riportato dal ACD) B = Totale tempo di accesso alla sessione (totale riportato dal ACD)

Orari di attività pianificati dal team

Il report Ore attività pianificate team visualizza un'analisi dettagliata del tempo giornaliero assegnato alle varie attività per il team selezionato in un intervallo di date selezionato.

Campi in questo report

Campo	Definizione
Incarico retribuito	La quantità di tempo retribuito classificato come lavoro di tipo di incarico.
Cessione non retribuita	La quantità di tempo non retribuito classificato come lavoro di tipo di incarico.
Pausa pagata	La quantità di tempo di pausa retribuito programmato per l'agente durante l'intervallo.
Pausa non retribuita	La quantità di tempo di pausa non retribuito programmato per l'agente durante il intervallo.
Chiuso a pagamento	La quantità di orario di chiusura retribuito programmato per l'agente durante il intervallo.
Chiuso Non pagato	La quantità di orario di chiusura non pagato programmato per l'agente durante il intervallo.
Eccezione pagata	La quantità di tempo di eccezione a pagamento pianificato per l'agente durante il intervallo.
Eccezione non pagata	La quantità di tempo di eccezione non pagato pianificato per l'agente durante il intervallo.

Campo	Definizione
In servizio	La quantità di tempo in servizio dell'agente pianificata durante l'intervallo per la coda di servizio.
Pranzo pagato	La quantità di ora di pranzo pagata pianificata per l'agente per l'intervallo.
Pranzo non pagato	La quantità di ora di pranzo non pagata programmata per l'agente per l'intervallo.
Progetto pagato	La quantità di tempo di progetto retribuito pianificato per l'agente per l'intervallo.
Progetto non retribuito	La quantità di tempo di progetto non retribuito pianificato per l'agente per il intervallo.
Totale pagato	Ore totali di tempo retribuito pianificate per l'intervallo. Totale pagato + pausa pagata + pranzo pagato + eccezione pagata + progetto pagato + incarico pagato + chiuso pagato
Totale non pagato	Il totale delle ore di tempo non retribuito pianificate per l'intervallo.

Stato delle vacanze

Il rapporto Stato festività visualizza un riepilogo dello stato di assenza degli agenti selezionati per la data selezionata.

È possibile selezionare il tipo di tempo libero da visualizzare. Quando si seleziona un tipo di tempo libero da includere nel report, vengono visualizzate le ore totali, le ore utilizzate, le ore approvate e le ore rimanenti per quel tipo di tempo libero.

Campi in questo report

Campo	Definizione
Nome agente	Nome completo dell'agente.
Orari approvati	Il numero di ore di ferie richieste e approvate.
Data di fine	Data di fine delle informazioni riportate.
Ore rimanenti	Il numero di ore di ferie rimanenti per l'agente per le vacanze digitare.

Campo	Definizione
Data di inizio	Data di inizio delle informazioni riportate.
Ore totali	Il numero totale di ore di ferie per il tipo di vacanza.
Ore utilizzate	Il numero di ore di ferie utilizzate per il tipo di vacanza.
Nome del piano vacanze	Nome del piano vacanze assegnato all'agente.
Tipo di vacanza	Il tipo di ore di riposo nel piano vacanze.